



## **POLITICA PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE**

Lo Sporting Hotel Villa Maria è consapevole che il proprio successo è legato alla capacità di soddisfare, in modo duraturo, i propri clienti con prestazioni di servizio rispondenti alle loro aspettative e capaci anche di anticiparle per quanto possibile.

L'azienda si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nelle prestazioni. Inoltre è sua cura migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali in un'ottica di tutela della salute e dell'ambiente esterno.

E' il concetto stesso di azienda che prende spunto da queste esigenze e che vede l'organizzazione come:

- **soggetto economico**, per il quale occorre assolutamente puntare ad un forte orientamento al cliente, ad un approccio alla gestione basato sui processi, al miglioramento continuo delle risorse e del sistema, al fine di produrre continuità del business
- **soggetto sociale**, per il quale si deve puntare l'attenzione ai valori fondanti della persona, al rispetto reciproco, al coinvolgimento del personale in tutte le attività, alla patrimonializzazione della conoscenza
- **soggetto integrato con il territorio**, con grande attenzione alle dinamiche socio-economiche locali e con il rispetto dell'ambiente, attraverso la prevenzione dell'inquinamento e la tutela dell'ambiente

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

1. il **perseguimento della soddisfazione del cliente** mediante l'attenzione alla qualità del servizio, alle esigenze ed aspettative del cliente e la puntuale rilevazione del suo gradimento per i servizi forniti
2. la **tutela dell'ambiente**, attraverso il **rispetto delle leggi e delle norme ambientali** e la cura del costante aggiornamento, con verifica e riduzione in modo continuo degli effetti sull'ambiente delle proprie attività, garantendo l'eliminazione o riduzione dell'inquinamento ambientale, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, la cura delle risorse naturali
3. l'**efficacia del proprio sistema di gestione e dei processi** compresi in esso, mediante il soddisfacimento dei requisiti normativi e contrattuali applicabili e il controllo accurato delle fasi di erogazione dei servizi offerti per garantirne la continua affidabilità
4. l'**efficienza dell'organizzazione del lavoro**, riducendo costi occulti e forme di disorganizzazione che influenzano anche le diseconomie strutturali e i costi di servizio
5. la **crecita professionale delle proprie risorse**, con una valorizzazione e un consolidamento fondamentale del capitale umano, promuovendo la consapevolezza della qualità e dell'ecosostenibilità del lavoro
6. il **miglioramento continuo dei propri prodotti/servizi e del proprio sistema di gestione**, attraverso una continua analisi delle prestazioni e la definizione di processi di miglioramento mirati

L'Hotel considera vitale prefiggersi obiettivi di qualità e traguardi ambientali sempre più impegnativi; questa consapevolezza coinvolge ogni collaboratore che, cosciente di questa responsabilità assunta verso i clienti, la collettività e il territorio, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento.

In particolare la Direzione si assume la responsabilità di promuovere e diffondere questo impegno attraverso obiettivi di miglioramento che, individuando le aree più meritevoli di attenzione, predispongono azioni e risorse allo scopo di raggiungere il livello di miglioramento atteso.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità e la salvaguardia dell'ambiente nell'organizzazione.

Francavilla al Mare, 30 giugno 2005

La Direzione