



Language Study Link Torre di Babele Srl
Via Cosenza, 7 - 00161 Roma tel. 0644252578 e-mail: info@torredibabele.com - www.torredibabele.com Scuola autorizzata dal Ministero della
Pubblica Istruzione - ENTE Formatore accreditato dal Ministero della Pubblica Istruzione - Sede autorizzata di esami CILS – Sede autorizzata di esami
DITALS (Università per Stranieri di Siena) – Scuola Certificata UNI EN ISO 9001-2008

POLITICA DELLA QUALITÀ

Language Study Link Torre di Babele S.r.l.

La Language Study Link Torre di Babele Srl ha iniziato la sua attività nel 1984. Le due attività principali della scuola sono l'insegnamento della lingua e cultura italiana a stranieri e i corsi di formazione per insegnanti di italiano a stranieri.

La scuola ospita ogni anno circa un migliaio di studenti provenienti da Europa, Russia, Giappone, Stati Uniti e Sud America. L'offerta linguistica riguarda corsi intensivi della durata media di 3 settimane, corsi non intensivi o individuali,. I corsi di lingua italiana possono essere affiancati da seminari di cultura italiana.

I corsi per insegnanti sono nati con lo scopo di formare nuovi insegnanti specializzati nell'insegnamento della lingua italiana e parallelamente per l'acquisizione totale o parziale dei requisiti di ammissione agli esami DITALS (Certificazione in didattica dell'italiano come lingua straniera) dell'Università per stranieri di Siena.

La presente politica della qualità descrive i principi che la direzione della Language Study Link Torre di Babele Srl ha stabilito per soddisfare le esigenze dei propri clienti.

I principi guida che ispirano le nostre attività sono:

- orientamento al cliente garantendo qualità nella didattica e nell'erogazione dei servizi e correttezza di fondo
- efficienza nella gestione dei processi
- valorizzazione delle persone, favorendone la crescita professionale e garantendo equità di comportamento e riconoscimento
- mantenimento ed accrescimento del valore del marchio Torre di Babele nel mondo
- rispetto, trasparenza e disponibilità
- rispetto e valorizzazione delle diversità (genere, razza religione)

La direzione si impegna a sostenere tutti gli studenti della scuola, con particolare riguardo agli studenti con difficoltà, rifiutando e prevenendo ogni forma di discriminazione su base razziale, religiosa o di genere. Si impegna inoltre attraverso la collaborazione di tutto lo staff al mantenimento di un luogo di studio e di lavoro positivo, prevenendo e contrastando eventuali atti di discriminazione e di bullismo.

La direzione è consapevole delle crescenti esigenze del mercato delle lingue in termini di qualità del servizio reso al cliente e, a tal fine, pone come obiettivo della sua politica della qualità la Soddisfazione del Cliente.

L'erogazione di prestazioni di qualità diventa parte integrante della strategia di fidelizzazione dei clienti e quindi della diffusione del marchio attraverso l'utilizzo di campagne pubblicitarie e di marketing che utilizzino i canali più moderni (Facebook, Youtube, internet), di campagne promozionali, giornate informative gratuite, passaparola.

L'impegno a soddisfare le esigenze del Cliente ed il confronto con la concorrenza presente sul mercato sono i presupposti per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità attuato in particolar modo attraverso:

- Il monitoraggio continuo delle prestazioni erogate e degli obiettivi economici e finanziari definiti internamente
- Il confronto con la concorrenza sia in Italia che all'estero
- Il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale
- L'aggiornamento continuo del personale docente
- L'informatizzazione dei processi gestionali
- L'individuazione e l'investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di Bilancio preventivo
- Il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite
- L'analisi e la puntuale gestione delle non conformità
- L'adozione di azioni correttive basate sull'analisi degli eventuali reclami e di obiettivi mirati a superare le aspettative dei clienti sulla base delle indicazioni avute tramite i periodici questionari di soddisfazione clienti.
- Il controllo dei fornitori e collaboratori
- Il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi aziendali
- La verifica del rispetto degli standard di qualità dettati da vincoli normativi o legati alla carta dei servizi di associazioni di appartenenza o a strutture che hanno concesso accreditamenti

La direzione è dunque quotidianamente impegnata a:

- verificare che la politica enunciata sia diffusa a tutti i livelli, sostenuta dai Responsabili e correttamente attuata
- Sollecitare la corretta applicazione del sistema qualità aziendale e l'impegno di tutto il personale al mantenimento degli standard qualitativi
- Fornire risorse adeguate per garantire il miglioramento continuo del sistema qualità aziendale delegando il Responsabile della qualità al monitoraggio circa la sua costante adeguatezza e applicazione
- Riesaminare periodicamente il sistema qualità aziendale

L'attuazione della presente politica della qualità dovrà essere un impegno quotidiano di tutto il personale, sostenuto economicamente dall'Azienda, riesaminato periodicamente dalla Direzione, sottoposto in modo trasparente alla verifica dei clienti e controllato in modo oggettivo da parte di un Ente di Certificazione indipendente.

Roma, 23/05/18



Gino Cosentino
-direttore-