



POLITICA PER LA QUALITÀ

ISO 9001:2015

Scuola di Lingue Straniere & Servizi di Tour Operator e Organizzazione Viaggi Studio

Settore IAF 37 | Settore IAF 39

Revisione	Rev. 00
Data emissione	30.09.2025
Redatto da	VIRGINA ROSSETTI
Approvato da	Direzione Generale

1. Scopo e Campo di Applicazione

Il presente documento definisce la Politica per la Qualità dell'organizzazione, in conformità al punto 5.2 della norma ISO 9001:2015. Essa si applica a tutte le attività, processi e servizi erogati dall'organizzazione nell'ambito dei seguenti settori di accreditamento IAF:

- Settore IAF 37 – Istruzione: erogazione di corsi di lingue straniere, programmi didattici, test di valutazione linguistica e attività formative affini;
- Settore IAF 39 – Altri servizi: organizzazione di viaggi studio, programmi all'estero, soggiorni linguistici, servizi di tour operator correlati all'offerta formativa internazionale.

La Politica è comunicata a tutto il personale, esposta nelle sedi operative e resa disponibile alle parti interessate che ne facciano richiesta.

2. Missione e Contesto Organizzativo

LDA LANGUAGE CENTRE opera come centro di eccellenza nella formazione linguistica e nell'organizzazione di esperienze educative internazionali. L'organizzazione promuove l'apprendimento delle lingue straniere come strumento di crescita personale, professionale e interculturale, integrando la didattica con esperienze di viaggio studio immersive e curate in ogni dettaglio.

Il contesto in cui l'organizzazione opera è caratterizzato da una domanda crescente di competenze linguistiche certificate, da studenti e famiglie sempre più attenti alla qualità del servizio, e da un mercato internazionale del turismo educativo in rapida evoluzione. L'analisi del contesto interno ed esterno, secondo il punto 4.1 della norma, è aggiornata periodicamente e costituisce la base per la definizione degli obiettivi strategici e per la valutazione dei rischi e delle opportunità.

3. Impegno della Direzione



La Direzione dell'organizzazione si impegna formalmente a:

- Assicurare che la Politica per la Qualità sia coerente con lo scopo e con il contesto strategico dell'organizzazione;
- Stabilire, comunicare, monitorare e aggiornare gli Obiettivi per la Qualità a tutti i livelli e le funzioni pertinenti;
- Promuovere l'approccio per processi e il pensiero basato sul rischio in tutte le attività operative;
- Garantire la disponibilità delle risorse necessarie per l'implementazione e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- Favorire il coinvolgimento, la competenza e la responsabilizzazione del personale;
- Sostenere gli altri ruoli di gestione nel dimostrare la propria leadership nell'ambito di rispettiva competenza;
- Promuovere il miglioramento continuo come valore fondante dell'organizzazione.

4. Dichiarazione di Politica per la Qualità

L'organizzazione si impegna a soddisfare pienamente i requisiti dei propri studenti, partecipanti, famiglie, partner istituzionali e di tutte le parti interessate, erogando servizi didattici e di viaggio studio di eccellenza, sicuri, personalizzati e conformi agli standard nazionali e internazionali applicabili.

4.1 Qualità della Formazione Linguistica (IAF 37)

- Garantire programmi didattici aggiornati, strutturati per livelli (QCER A1–C2) e allineati alle migliori metodologie di apprendimento delle lingue straniere;
- Assicurare la competenza e la qualificazione continua dei docenti, mediante piani di formazione e aggiornamento periodici;
- Monitorare sistematicamente i risultati di apprendimento e la soddisfazione degli studenti attraverso strumenti di valutazione standardizzati;
- Garantire ambienti di apprendimento sicuri, inclusivi e stimolanti, adeguati alle esigenze di ogni fascia d'età e tipologia di utenza;
- Assicurare la trasparenza informativa su programmi, costi, credenziali dei docenti e risultati attesi.

4.2 Qualità dei Servizi di Tour Operator e Viaggi Studio (IAF 39)

- Progettare e organizzare programmi di viaggio studio con massima cura per la sicurezza, il benessere e la crescita educativa dei partecipanti;
- Selezionare partner, scuole ospitanti, strutture ricettive e fornitori di servizi sulla base di criteri di qualità, affidabilità e conformità normativa;
- Rispettare scrupolosamente la normativa vigente in materia di tutela del consumatore, pacchetti turistici (D.Lgs. 62/2018, Direttiva UE 2015/2302) e protezione dei minori;
- Garantire supporto continuativo ai partecipanti e alle famiglie prima, durante e dopo l'esperienza all'estero;
- Gestire con tempestività ed efficacia eventuali non conformità, reclami e situazioni di emergenza.



4.3 Miglioramento Continuo e Innovazione

- Analizzare sistematicamente dati e indicatori di performance (KPI) per identificare opportunità di miglioramento;
- Condurre audit interni periodici e riesami della direzione per valutare l'efficacia del SGQ;
- Raccogliere e valorizzare i feedback di studenti, famiglie, partner e collaboratori come leva di miglioramento;
- Integrare soluzioni innovative – digitali e metodologiche – per l'arricchimento dell'offerta formativa e dei servizi.

5. Obiettivi per la Qualità

In coerenza con la presente Politica, l'organizzazione definisce annualmente Obiettivi per la Qualità misurabili, comunicati a tutto il personale e documentati nel Riesame della Direzione. A titolo esemplificativo, gli obiettivi includono:

Obiettivo	Indicatore (KPI)	Target
Soddisfazione degli studenti	Indice di soddisfazione	≥ 90%
Gestione reclami	Tempo medio di risposta	≤ 5 giorni lavorativi
Conformità ai requisiti normativi	Non conformità critiche	0 NC critiche / anno
Formazione del personale	Ore formazione / persona / anno	≥ 16 ore

6. Parti Interessate Rilevanti

Conformemente al punto 4.2 della norma ISO 9001:2015, l'organizzazione ha identificato le seguenti principali parti interessate e i relativi requisiti:

- Studenti e partecipanti: qualità didattica, sicurezza, trasparenza, risultati certificabili;
- Famiglie: affidabilità, comunicazione puntuale, tutela dei minori, rapporto qualità-prezzo;
- Personale docente e staff: ambiente di lavoro qualificante, formazione continua, chiarezza di ruoli;
- Partner e fornitori (scuole ospitanti, strutture ricettive, vettori): rispetto degli accordi, qualità concordata;
- Autorità competenti e organismi di certificazione: conformità normativa, trasparenza documentale;
- Comunità locale e stakeholder istituzionali: reputazione, responsabilità sociale, impatto culturale positivo.

7. Responsabilità e Comunicazione

La Direzione Generale è responsabile dell'approvazione e del riesame periodico della presente Politica. Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ) cura la comunicazione, l'implementazione e il monitoraggio della Politica a tutti i livelli organizzativi.



La Politica per la Qualità è:

- Comunicata a tutto il personale in fase di inserimento e mediante riunioni periodiche;
- Esposta nelle aree comuni delle sedi operative;
- Pubblicata sul sito web istituzionale dell'organizzazione;
- Resa disponibile a studenti, famiglie e parti interessate su richiesta;
- Riesaminata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione, ovvero a fronte di cambiamenti significativi del contesto.

8. Approvazione e Firma

Direzione Generale	Responsabile SGQ
Nome: Virginia Rosetti	Nome: Virginia Rosetti
Data: 30.09.2025	Data: : 30.09.2025

Il presente documento è di proprietà dell'organizzazione. È vietata la riproduzione parziale o totale senza autorizzazione scritta della Direzione.