

San Marino Tourservice s.p.a è tour operator specializzato nell'organizzazione e gestione di corsi di lingua all'estero per adolescenti e per adulti oltre a camp estivi per bambini in Italia.

In considerazione di ciò, San Marino Tourservice persegue, quale obiettivo aziendale, la soddisfazione di tutte le Parti Interessate e si prefigge, pertanto, di garantire il livello qualitativo e l'efficacia di tutti i servizi erogati, stabilendo obiettivi di miglioramento organizzativo così articolati:

1. identificazione ed analisi delle esigenze espresse dai propri Clienti;
2. consolidamento delle mansioni affidate nella sede della società e presso i centri estivi di propria gestione;
3. miglioramento continuo delle modalità della gestione dei processi e di registrazione degli stessi;
4. potenziamento delle attività di interscambio e collaborazione con i Fornitori dei pacchetti di servizi erogati in Italia e all'Estero;
5. attuazione di metodologie di analisi orientate al miglioramento della qualità del lavoro al proprio interno e del servizio fornito, al fine di evitare l'insoddisfazione dei propri "Clienti interni";
6. potenziamento di azioni di marketing volte ad incrementare la visibilità dell'Azienda;
7. monitoraggio della gestione efficace ed efficiente delle attività di erogazione dei servizi anche secondo la normativa tecnica di settore Norma UNI EN 14804:2005;
8. monitoraggio costante sulla ripartizione delle mansioni e del carico lavoro del Personale, al fine di limitare il più possibile ritardi nell'espletamento delle attività previste;
9. analisi del contesto in cui SMTS eroga la propria attività di vendita, gestione e monitoraggio dei soggiorni sia in Italia che all'Estero, i relativi fattori interni ed esterni, nonché la capacità di soddisfare le esigenze delle parti interessate;
10. promuovere la partecipazione a corsi di formazione, per settore, al fine di perfezionare le competenze del personale interno.

La Direzione individua nell'istituzione di un Sistema di Gestione Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e nell'applicazione dei requisiti della normativa tecnica di settore UNI EN 14804:2005 - riferita ai fornitori di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue - gli strumenti più idonei per attuare tali obiettivi.

La Direzione Generale si impegna a:

- raggiungere tali obiettivi mettendo a disposizione mezzi e risorse adeguate, con lo scopo ultimo di attuare, sostenere e far comprendere a tutti i livelli dell'organigramma tale Politica.
- diffondere tale Politica alle parti interessate, attraverso la sua pubblicazione sul sito web.

Data: 12/11/2021

Direzione

