



Schweizerischer Nutzfahrzeugverband
Association suisse des transports routiers
Associazione svizzera dei trasportatori stradali

Politica e obiettivi della qualità

Politica della qualità

La nostra politica della qualità viene definita dalla direzione, che si impegna nei confronti dei suoi gruppi d'interesse (collaboratori, membri/clienti, partecipanti ai corsi e agli esami, apprendisti, parti contraenti, autorità, associazioni partner, scuole professionali, ecc.) per svolgere attività e fornire servizi quali:

- formazione professionale di base e superiore,
- formazione di guida,
- blended learning e materiale didattico,
- formazione continua,
- qualifica di base, esami professionali e professionali superiori

nella qualità richiesta e in base ai principi etici e andragogici della formazione per adulti e se necessario per verificarli e apportare le modifiche necessarie.

Un'importante parte integrante della politica della qualità consiste nel fare opera di sensibilizzazione interdisciplinare sulla qualità e nell'instaurare una cultura aziendale positiva, in modo che tutte le parti interessate possano identificarsi con i valori e gli obiettivi dell'ASTAG. Per sviluppare ulteriormente e ottimizzare le procedure, l'ASTAG favorisce la cooperazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione e provvede ad ampliarla costantemente. La collaborazione e la comunicazione contribuiscono a promuovere in larga misura il trasferimento delle conoscenze nonché l'ulteriore sviluppo della qualità.

Grazie al continuo processo di miglioramento dell'organizzazione interna, gli obiettivi vengono costantemente verificati e adottate le misure appropriate al fine di migliorare gli obiettivi di qualità. A tale scopo, ci atteniamo al metodo Plan-Do-Check-Act (secondo Deming). L'attenzione è rivolta in particolare a tutti i collaboratori, ai freelance esterni (docenti/responsabili dei corsi/esperti) e agli organizzatori di corsi dell'ASTAG, che possono contribuire in modo significativo a raggiungere i suddetti obiettivi di qualità attraverso fattori quali formazione e formazione continua mirate, comunicazione interna ed esterna, grande impegno e promozione della motivazione.

Le seguenti indagini e rilevazioni vengono attuate soprattutto per valutare la capacità della qualità in base a criteri, valori di riferimento e indicatori prescelti:

- una valutazione periodica della qualità dei processi;
p. es. risultati di audit interni, verifica degli obiettivi prefissati;
- una valutazione periodica della soddisfazione della clientela;
p. es. sondaggio tra i partecipanti e analisi delle valutazioni dei corsi;
- una valutazione regolare della qualità dei risultati;
p. es. indicatori della garanzia della qualità.

Per l'applicazione e l'attuazione delle misure volte a garantire la qualità vengono messi a disposizione i requisiti materiali e immateriali che servono per la verifica/idoneità e l'implementazione dei provvedimenti necessari.

Politica della qualità specifica

- Lo sviluppo interdisciplinare di offerte di corsi o cicli formativi assicura l'elevata qualità dei risultati.
- Lo svolgimento di alta qualità delle formazioni e formazioni continue nonché dei cicli formativi e degli esami orientati alle esigenze dei gruppi d'interesse garantisce il successo.
- Un elevato livello di qualifica dei collaboratori/docenti viene mantenuto e ampliato grazie a misure di formazione e formazione continua.
- Un'elevata economicità e una competitività garantita nei confronti dei nostri concorrenti di mercato.
- Revisione critica dei processi organizzativi, coinvolgimento dei collaboratori/docenti nel processo di miglioramento.

Obiettivi della qualità

Dalla Strategia 2022-2024 emergono gli obiettivi generali di qualità elencati qui di seguito.

- Per l'ASTAG la soddisfazione dei clienti viene prima di tutto.
- I nostri collaboratori e freelance esterni (docenti/responsabili dei corsi/esperti) vengono sostenuti in modo mirato per soddisfare le elevate esigenze poste alla qualità.
- Nel rispetto dei principi etici e andragogici, soddisfiamo le aspettative dei nostri gruppi d'interesse e continuiamo ad ampliare la nostra offerta di servizi ad un alto livello.
- Le offerte di formazione e formazione continua soddisfano le esigenze dell'apprendimento continuo e promuovono la professionalità e le opportunità di carriera nel settore dei trasporti su strada.
- I feedback interni ed esterni rafforzano l'approccio orientato alla qualità e la comprensione professionale e consolidano la competitività nei confronti dei nostri concorrenti di mercato.