

La Politica della Qualità è voluta dalla Direzione allo scopo di garantire sistematicamente serietà, qualità e conformità dei corsi erogati, assicurando e migliorando al contempo il soddisfacimento del cliente e l'efficacia dei processi di gestione.

La nostra Missione è quella di promuovere e facilitare lo scambio culturale attraverso l'insegnamento della lingua inglese, italiana e la storia dell'arte, la presentazione di programmi e di eventi che promuovono ed esplorano le culture di Italia e del mondo anglofono, la collaborazione con altre istituzioni accademiche e culturali in Italia e all'estero.

La nostra Visione è quella di essere riconosciuti localmente e a livello internazionale come centro di cultura ed educazione di eccellenza. Essere la prima scelta per studenti individuali, Istituzioni accademiche, Enti pubblici ed aziende che ricercano corsi di lingua e/o storia dell'arte a Firenze. Essere la prima scelta per studenti che ricercano una preparazione per esami di lingua. Essere riconosciuti localmente e a livello internazionale per la qualità dei programmi culturali ed eventi offerti direttamente dall'Istituto o in collaborazione con altri partner. Mantenere la biblioteca e l'archivio come punto di riferimento per studenti, ricercatori e studiosi.

I nostri obiettivi:

- ☐ Promuovere efficacemente il British Institute verso un pubblico nazionale ed internazionale, compreso un pubblico non tradizionale.
- ☐ Erogare programmi di insegnamento ed apprendimento della più alta qualità per assicurare che il British Institute sia la naturale prima scelta per chi desidera studiare Inglese, Italiano e Storia dell'Arte in Toscana
- ☐ Mantenere e migliorare la prestigiosa biblioteca Harold Acton e l'archivio, e assicurare la loro accessibilità a studenti, ricercatori, studiosi e pubblico in genere.
- ☐ Sviluppare l'immagine del British Institute come un importante centro culturale offrendo un'ampia gamma di attività ed eventi culturali creativi e importanti.
- ☐ Mantenere e sviluppare efficienti e produttive collaborazioni con altre accademie e Istituzioni culturali in Toscana e nel mondo anglofono.

Promozione e miglioramento della soddisfazione del cliente

Le proposte dell'Istituto per assicurare la soddisfazione del Cliente si realizzano in tre principali modalità

1. Programma da concordare all'inizio del percorso formativo
 - Le prospettive di linguaggio degli studenti sono valutate all'inizio del corso e viene loro assegnato il livello linguistico di appartenenza per assicurare che essi vengano inseriti in una classe di livello linguistico appropriato
 - Gli studenti che intendono seguire programmi individuali vengono intervistati per stabilire le loro richieste e il livello linguistico al fine di concordare un programma
 - A tutti gli studenti vengono consegnate informazioni riguardanti i corsi (o in cartaceo o tramite mail).

- Clienti esterni, per esempio scuole, Università o clienti commerciali, discutono le proprie richieste al fine di definire e concordare un programma
2. Monitoraggio e revisione del corso in erogazione
 - Gli studenti e i clienti esterni possono discutere i loro progressi e le eventuali ulteriori richieste, in ogni momento durante il corso
 - Nel caso di corsi erogati in collaborazione, per esempio con una università o scuola, i progressi sono revisionati in un determinato momento del programma
 3. Al termine dell'erogazione del corso
 - Viene richiesto, alla fine del corso, agli studenti o clienti esterni, di riempire un modulo di feedback a seguito del quale verranno prese determinate azioni. Il feedback è adesso un Google Form e il link viene inviato per email. Tutti i moduli di feedback vengono analizzati ma daremo particolare attenzione a questioni o problemi che ricorrono nei feedback per più del 5%.