

Logo azienda

Indirizzo azienda

Inserisca qui eventuali osservazioni:

PROGRAMMA QUALITÀ DEL TURISMO SVIZZERO

Cara collaboratrice, caro collaboratore,

siamo costantemente impegnati a sviluppare la qualità globale della nostra azienda. Per questo motivo utilizziamo il Programma qualità del turismo svizzero. Per noi è pertanto molto importante sapere come vive il suo lavoro nella nostra azienda. Ci comunichi le sue impressioni in forma anonima, rispondendo alle domande in modo spontaneo e sincero. Ci aiuterà a migliorare ulteriormente l'ambiente di lavoro nella nostra azienda.

La preghiamo di comunicarci le sue impressioni. Può rispondere con da "corrisponde pienamente"(4) a "non corrisponde affatto"(1).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	3	2	1

Tutte le sue indicazioni saranno trattate in modo confidenziale.
I questionari compilati saranno analizzati dall'ente di controllo a Berna.

Grazie per la preziosa collaborazione!

Federazione svizzera del turismo
Casella postale
3001 Berna
www.stv-fst.ch/quality

	Corrisp- onde pienam- ente	Non corrisp- onde affiatto	Non rispon- dibile
Collaboratori e team			
1. Nella nostra azienda regna un buon clima di lavoro..	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
2. Nel team veniamo motivati a svolgere il nostro lavoro con grande impegno.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
3. I nostri superiori ci incoraggiano a proporre soluzioni per migliorare la qualità del nostro lavoro.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
4. Riceviamo sempre una risposta alle nostre proposte di miglioramento.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
5. Se abbiamo problemi sul lavoro possiamo sempre rivolgerci ai nostri superiori.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
6. La collaborazione nel team è buona e le interfacce tra i diversi team funzionano bene.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
7. Tutti sanno cosa devono fare e le mansioni sono chiaramente definite.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
8. Le mie prestazioni vengono valutate nell'ambito del periodico colloquio (con il collaboratore o di qualifica) dove posso esprimere liberamente il mio parere.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
Azienda			
9. La nostra azienda ha una buona reputazione.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
10. La direzione assume il proprio ruolo di modello.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
11. I processi per la gestione dei reclami sono noti a tutti e vengono sempre applicati.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
12. Conosciamo i principi e le linee guida della nostra azienda.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
13. La nostra azienda cerca di avere il più basso impatto ambientale possibile (pochi rifiuti e raccolta separata, consumo ridotto di corrente ecc.).	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
14. Disponiamo degli strumenti necessari per poter svolgere il nostro lavoro nel migliore dei modi.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
15. A chi lo desidera, in genere viene data una possibilità di formazione continua (interna ed esterna).	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2

16. Trovo che il carico di lavoro sia ripartito equamente.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
17. La nostra azienda dà importanza alla protezione e alla salute sul posto di lavoro.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
18. In caso di cambiamenti, l'azienda continua a funzionare come sempre.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
19. Raccomanderei la mia azienda quale datore di lavoro.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
20. Nella nostra azienda la qualità dei servizi è vissuta attivamente e promossa nell'ambito di corsi di formazione interni, circoli della qualità ecc.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Ospiti/clienti				
21. Nel nostro lavoro sappiamo percepire e soddisfare le esigenze degli ospiti/clienti.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
22. Ci impegniamo a offrire agli ospiti/clienti una prestazione di qualità.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
23. Manteniamo sempre le promesse fatte agli ospiti/clienti.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
24. Se una volta qualcosa va storto, abbiamo le competenze necessarie per ripristinare la soddisfazione dell'ospite/cliente.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
25. Offriamo ai nostri ospiti/clienti un buon rapporto qualità-prezzo.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Domande specifiche all'azienda (facoltative)				
26.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
27.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
28.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
29.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
30.	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

Nome del gruppo di collaboratori:

Codice dell'azienda: