

# CARTA della QUALITA'

---

Anno 2019

IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE

10/01/2019

Il documento "Carta della Qualità" viene elaborato con cadenza annuale ed ha lo scopo di esplicitare e comunicare - agli enti committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti negli interventi formativi e di orientamento — gli impegni che la Intrecci S.r.l. assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento resi, in termini strategici, organizzativi ed operativi. La struttura e il contenuto sono coerenti con i requisiti stabiliti dalla direttiva regionale n.968 del 29/11/2007 della Regione Lazio e s.m.i. e nell'allegato 11.1.



## INTRODUZIONE

Intrecci S.r.l. Unipersonale si propone di rappresentare per le Istituzioni, le imprese del territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento per l'individuazione dei fabbisogni formativi e per l'organizzazione e la gestione di attività formative finalizzate allo sviluppo, alla qualificazione e alla riqualificazione delle risorse umane.

## FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Lo scopo della CARTA DELLA QUALITÀ è di esplicitare e comunicare agli enti committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti negli interventi, gli impegni che Intrecci assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

## CAMPO di APPLICAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità ha la finalità di cristallizzare gli impegni che la Intrecci S.r.l. assume nei confronti degli utenti, delle Istituzioni e dei partners, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini:

- Strategici: politica della qualità;
- Organizzativi: predisposizione ed erogazione dell'offerta;
- Operativi: obiettivi e standard specifici;
- Preventivi: dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari.

## LIVELLO STRATEGICO: LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Nel contesto attuale, si sta sperimentando la perdita di figure professionali di alta qualità.

Nell'ambito dell'accoglienza in generale, e della ristorazione in particolare, si sta palesando la necessità di avere personale capace di accompagnare l'ospite all'interno di un percorso sensoriale completo.

Intrecci S.r.l. si propone di formare figure che fungano da raccordo tra i vari settori della struttura alberghiera e ristorativa, in quanto esperti di ogni aspetto della stessa.

Il piano formativo proposto da detta società si prefigge l'obiettivo di valorizzare e riscoprire, attualizzandolo, il Maître D, acronimo in voga negli anni 80, che stava ad indicare il grande Maître d'Hotel, figura ormai in disuso, profondo conoscitore dei clienti e delle loro abitudini, purtroppo, oggi, quasi del tutto scomparso.

La Intrecci S.r.l. è una società avente, quale oggetto sociale, l'insegnamento e l'organizzazione dei corsi di specializzazione nel settore della formazione e qualificazione professionale, con particolare riguardo all'ambito della ristorazione e dell'accoglienza. La società intende sviluppare un percorso formativo, volto a creare una nuova figura professionale, avente competenze in materia di marketing strategico ed operativo, tecniche di comunicazione, tecniche di accoglienza, agronomia ed enologia, antropologia della vite e del vino, mondo delle bevande, scienze degli alimenti, economia e gestione





alta formazione di sala

# INTRECCI

delle aziende ristorative, lingua inglese e francese, public speaking e dizione, gestione del personale e sicurezza sul lavoro, lezioni di postura e portamento, moda e stile, e principi di sonorizzazione ed illuminazione degli ambienti. Il tutto unitamente alla organizzazione di corsi di specializzazione di breve durata e alla collaborazione con Università per lo sviluppo di Master di I e II livello.

Nell'erogazione dei propri servizi formativi, Intrecci S.r.l. mira a raggiungere i seguenti obiettivi:

- la più completa soddisfazione del sistema Cliente: utenti/beneficiari dei servizi erogati, Enti Committenti, mercato del lavoro;
- una risposta puntuale, adeguata ed efficiente alle richieste degli Enti Committenti: gli Enti pubblici e privati finanziatori;
- lo sviluppo del livello professionale delle risorse umane (interne ed esterne) impiegate all'interno dell'organizzazione;
- la piena condivisione della mission e degli obiettivi aziendali a tutti i livelli dell'organizzazione;
- il miglioramento continuo dei servizi erogati, operando sistematicamente e coinvolgendo tutti i livelli dell'organizzazione.

Per raggiungere tali obiettivi, Intrecci S.r.l. assume i seguenti impegni:

- monitorare e controllare il grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi formativi, attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente dei traguardi di miglioramento;
- monitorare e controllare il grado di soddisfazione degli Enti finanziatori (pubblici e/o privati), attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente dei traguardi di miglioramento;
- sviluppare azioni di aggiornamento continuo dei propri dipendenti e collaboratori, attraverso la pianificazione ed attivazione di specifici percorsi di sviluppo ed aggiornamento professionale;
- impiegare formatori (docenti, orientatori, consulenti, tutor) altamente qualificati, selezionati sulla base delle qualifiche ed esperienze possedute, nonché di aggiornamento continuo;
- monitorare e controllare le performance dei diversi processi di lavoro, attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente dei traguardi d'incremento;
- individuare, attraverso il coinvolgimento diretto di tutti gli operatori coinvolti, soluzioni per il miglioramento continuo.

Affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, Intrecci S.r.l. adotta modalità e strumenti di comunicazione/diffusione, quali:

- realizzazione di azioni informative e formative dirette al personale (dipendenti e collaboratori) concernenti gli obiettivi, gli impegni e le modalità di gestione assunti dalla società a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati;
- diffusione della documentazione e delle informazioni inerenti la gestione dei servizi in qualità attraverso la rete intranet aziendale, le affissioni in bacheca, e-mail interne, la distribuzione controllata di documenti;
- comunicazione immediata a tutti i livelli organizzativi di eventuali variazioni apportate al sistema di gestione della Qualità e alla Politica della Qualità.



## LIVELLO ORGANIZZATIVO: I SERVIZI FORMATIVI

### AREE DI ATTIVITÀ

Intrecci S.r.l. supporta con la sua attività formativa finanziata e non:

- le persone giovani e adulte che vogliono entrare e/o rientrare nel mercato del lavoro;
- gli imprenditori che vogliono mantenere la competitività della propria impresa attraverso una costante crescita delle loro capacità di direzione ed il continuo aggiornamento delle competenze dei loro dipendenti e collaboratori;
- chi vuole orientarsi e sviluppare un percorso formativo professionalizzante di alto livello.

A tal fine, promuove e realizza interventi di:

**Formazione Continua:** Attività formative — di aggiornamento, specializzazione, riqualificazione - rivolte a lavoratori dipendenti, lavoratori autonomi, imprenditori e neo-imprenditori, finalizzate al rafforzamento professionale e a favorire la stabilità occupazionale.

**Formazione Superiore:** Percorsi formativi — di qualificazione e/o specializzazione — rivolti a giovani e adulti disoccupati/inoccupati per lo sviluppo delle competenze (di base, trasversali e tecnico-professionali) necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro.

**Attività di Orientamento:** Iniziative volte a far conoscere ai giovani ed agli adulti le attività formative promosse dall'Ente attraverso congressi tenuti presso Scuole Secondarie Superiori, Università, Aziende, open day presso il Campus Intrecci, orientamento al mondo del lavoro per gli studenti che hanno conseguito l'Attestato Intrecci.

### RISORSE PROFESSIONALI

Intrecci S.r.l. al fine di garantire la massima qualità dei servizi formativi offerti, si avvale di risorse umane altamente qualificate, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le funzioni di responsabilità dei principali processi gestionali sono affidate alle risorse umane "interne" (direzione, *analisi* e definizione dei fabbisogni, progettazione, *erogazione* dei servizi) e ad esperti del settore (nel caso dei processi economici- amministrativi)

Accanto alle risorse interne, Intrecci S.r.l. si avvale di una vasta rete di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, orientatori selezionati in base alla loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti provengono per lo più dal mondo del lavoro e delle professioni, dell'imprenditoria e dell'università. Si tratta di esperti altamente qualificati in grado di garantire un elevato livello di professionalità in ogni area in cui si interviene.

Le prestazioni del personale impegnato sono monitorate e valutate sia in itinere che a conclusione di ogni percorso formativo, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze ed alla soddisfazione dei beneficiari.



## RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

INTRECCI S.R.L., per l'erogazione dei propri servizi formativi, dispone di una sede operativa facilmente accessibile, in linea con i dettami formativi concernenti la tutela della salute e la sicurezza nei luoghi di studio e/o di lavoro e dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate.

Per l'espletamento delle attività formative, sono a disposizione degli utenti:

- un'aula didattica;
- un laboratorio di informatica, dotato di PC collegati stabilmente ad internet e in rete locale per la condivisione di documenti e l'uso condiviso della stampante, nonché per la consultazione di banche dati;
- un laboratorio di sala dotato di tavoli, posateria, tovagliati, cristalleria e ceramiche atte a consentire ai discenti di acquisire le necessarie competenze relative alla mise en place con le sue diverse tradizioni storiche e culturali ed apprendere le tecniche di servizio;
- un'aula per incontri e seminari;
- un ufficio per colloqui individuali.

Inoltre, la sede dispone di uffici e ambienti destinati alle funzioni di reception, amministrative e di governo.

La sottoscritta società si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso ai corsi e gli strumenti e criteri di valutazione finale, il valore professionale e formativo acquisito in esito alla valutazione positiva certificato dall'attestato rilasciato.

## LIVELLO OPERATIVO: ASPETTO DI QUALITÀ E INDICATORI

Nella tabella che segue viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:

Aspetti di Qualità del servizio Formativo	Indicatori	Obiettivi 2019 Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni lavorativi	Rilevazioni tempi di risposta nelle e-mail e nella corrispondenza
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	7 giorni lavorativi	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva attraverso la verifica della realizzazione delle attività necessarie alla soluzione del problema
Soddisfazione dei	Percentuale di partecipanti	85% definita come percentuale target di	Lettura ed analisi dei questionari presentati a fine corso ai discenti





alta formazione di sala

# INTRECCI

partecipanti	soddisfatti	customer satisfaction	ed ai soggetti beneficiari dei servizi
Competenze Professionali dei Formatori	Ore di formazione e aggiornamento delle competenze professionali	Aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta, per almeno 24 ore negli ultimi 24 mesi	Verifica attraverso la produzione di attestati e similari
Competenze Figure di Governo	Ore di formazione e aggiornamento delle competenze professionali	Aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta, per almeno 24 ore negli ultimi 24 mesi	Verifica attraverso la produzione di attestati e similari
Ore di Formazione effettivamente realizzate	Rapporto: Numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\leq 1,0$	Verifica dei registri di partecipazione
Rete di relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio	Numero di soggetti con cui sono stipulati protocolli e convenzioni	Almeno 5	Verifica attraverso lettere di intenti e join venture con soggetti esterni
Livello di spesa	Livello di spesa rendicontato/livello di spesa pianificato	Scostamento inferiore al 25% (soglia per la riparametrazione)	Rilevazione dei dati
Attrezzature	Numero di utenti per postazione informatica	1 postazione ogni due utenti	Monitoraggio del numero di utenti e dei PC
	Tasso di rotazione delle attrezzature informatiche	Anzianità media delle attrezzature pari a tre anni	Elenco attrezzature
Docenza	Grado di soddisfazione degli utenti	superiore a 3 (scala da 1 a 5)	Questionari di soddisfazione utenti
	Anzianità media di servizio	superiore a 3 anni	Registro docenti
	Numero medio di ore di aggiornamento per docente	maggiore di 12 ore all'anno	Registro aggiornamento docenti
Erogazione del servizio	% abbandono degli allievi	inferiore al 20%	Registrazione presenze allievi





alta formazione di sala

# INTRECCI

	% allievi idonei al termine dei corsi	maggiore del 80%	Registro esiti dei corsi
	% allievi occupati entro 12 mesi dal termine dei corsi	maggiore del 50%	Registro esiti dei corsi

## LIVELLO PREVENTIVO: DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

INTRECCI S.R.L. assicura un percorso di crescita e di miglioramento continuo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti e degli enti committenti.

INTRECCI S.R.L. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità è validata dal responsabile incaricato del processo di Direzione. Al fine di garantire la massima diffusione al pubblico, la Carta della Qualità viene:

- affissa nella bacheca presente nel locale accoglienza delle sede operativa; affissa nelle aule;
- inserita nel sito web aziendale;
- fatta visionare o consegnata in copia (su esplicita richiesta) a tutti gli utenti/beneficiari dei servizi; fatta visionare o consegnata in copia (su esplicita richiesta) a tutti i dipendenti e collaboratori; fatta visionare o consegnata in copia (su esplicita richiesta) ai Committenti.

La Carta della Qualità è aggiornata in occasione di variazioni organizzative e strutturali. La revisione e l'aggiornamento della Carta della Qualità è a cura del responsabile della Direzione che si avvale dell'apporto e della collaborazione degli altri responsabili di processo.

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DI PROCESSO

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza; Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

### RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- Gestione della contabilità e degli adempimenti amministrativo-fiscali;





alta formazione di sala

**I N T R E C C I**

- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI

- Diagnosi generate-quadro nazionale: lettura dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale;
- Diagnosi specifica-quadro regionale/provinciale: lettura dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima delle azioni formative;
- Progettazione esecutiva e di dettaglio delle azioni formative;
- Progettazione di percorsi individualizzati e formulati sulle specifiche esigenze dei clienti/utenti;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi;
- Valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Per approvazione: il Responsabile del Processo di Direzione

