

Carta qualità dell'offerta formativa

Il presente documento, "*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*", è adottato da Accademia Italiana chef srl (di seguito, Accademia Italiana chef) nel rispetto dei requisiti di cui all'Allegato II.1 "Modello di Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" del regolamento per l'Accreditamento emesso dalla Regione Lazio. La *Carta di Qualità* ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità dell'Accademia per supportare gli interessati e gli utenti nel reperire e comprendere agevolmente le informazioni sui servizi offerti.

Missione ed obiettivi requisito C 1.1

La società pone al centro dell'attenzione delle attività svolte sia le esigenze che le aspettative del Cliente e delle parti interessate. Pertanto, le esigenze e le aspettative sono identificate attraverso specifiche e chiare risposte. Queste sono tradotte in requisiti prestazionali e vengono comunicate e diffuse attraverso la struttura documentale.

L'obiettivo di definire le caratteristiche prestazionali del servizio è quello di esplicitare e comunicare al Cliente e ai beneficiari gli impegni che l'Accademia Italiana Chef assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti. Il raggiungimento di tale obiettivo risulta importante per tutti i Clienti in confronto e valutazione delle caratteristiche prestazionali delle altre Società aventi analogo scopo sociale.

All'interno della *Carta di Qualità*, sono altresì indicati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati nonché le regole generali che li dirigono. Per soddisfare le aspettative del Cliente e delle parti interessate, l'Accademia ha messo in atto un processo di misurazione sistematica, attraverso indicatori di prestazione, al fine di monitorare costantemente i risultati ottenuti e porre in atto ulteriori azioni correttive con un costante impegno e con la convinzione che per mantenere un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società sia necessario operare in modo ampio e trasparente.

L'Accademia Italiana Chef realizza percorsi formativi mirati alle esigenze professionali della propria utenza. L'analisi e la progettazione dei corsi sono realizzate anche con il supporto di professionisti del settore che operano con la massima attenzione alle richieste presentate al fine di ottenere i migliori risultati. La *Carta della Qualità* rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutare la qualità ed è pertanto un documento di informazione e documentazione che l'Accademia utilizza sia verso le parti interessate esterne

che verso le parti interessate interne con il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

Livello strategico

Orientamento al Cliente

L'Accademia Italiana chef si impegna direttamente nella definizione e gestione di tutte le misure necessarie a soddisfare le esigenze e le attese dei propri clienti, e a sostenere e migliorare in maniera continuativa il sistema di gestione per la qualità. In particolare, l'impegno si concretizza attraverso:

- la definizione e la diffusione a tutto il personale della politica e degli obiettivi per la qualità
- lo sviluppo di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente che la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione
- la comunicazione a tutto il personale dell'organizzazione circa l'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e di rispettare i requisiti contrattuali, nonché quelli di natura legale e/o connessi con regolamentazioni di settore (es. accreditamento formativo) l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie (umane, tecniche, finanziarie) per la conduzione del sistema di gestione
- l'effettuazione di periodici riesami del sistema di gestione.

Politica della qualità

L'Accademia Italiana Chef opera ormai da anni nel settore della formazione con l'obiettivo di unire le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio, in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento sia pubblico che in modo privato. L'Accademia nell'erogare i propri servizi, vuole fortemente raggiungere e mantenere obiettivi di qualità migliorando in continuo le proprie performance, ha pertanto adottato scelte progettualmente avanzate per la gestione dei propri servizi ed attività proprio allo scopo di garantire anche nel tempo il rispetto dei requisiti del cliente. Tale scelta, oltre che essere maturata attraverso l'esperienza del proprio personale in pregresse situazioni e contesti lavorativi, si è evoluta e consolidata anche mediante una rigorosa e puntuale selezione del personale e dei fornitori di cui si avvale.

L'Accademia Italiana Chef si impegna a rafforzare e migliorare gli obiettivi strategici di cui sopra mediante le opportune azioni:

- raggiungere il risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la specifica volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- prestare la massima attenzione nello sviluppo dei processi formativi;
- valutare costantemente i risultati ottenuti in funzione del miglioramento continuo.

L'Accademia Italiana Chef, ispirandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. La politica che persegue con continuità è una strategia di proposta di azioni formative tali da sostenere la crescita e l'evoluzione aziendale e fare in modo di garantire nel tempo le competenze utili per il futuro dell'impresa, dalla formazione necessaria per la conformità a requisiti legislativi a quella di sviluppo e di innovazione multidisciplinare.

La Direzione per garantire la soddisfazione dei propri clienti, in termini di qualità dei servizi erogati, si impegna con determinazione nel traguardare livelli di miglioramento continuo, in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità, attraverso:

- ✓ la garanzia al cliente che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati e adeguati alle specifiche esigenze, assicurando livelli costanti di qualità e il perseguimento dell'innovazione del know-how, metodi, materiali ed esperienze
- ✓ il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le nuove metodologie didattiche, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, finalizzate al miglioramento delle proprie prestazioni
- ✓ il perseguimento di un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e disservizi
- ✓ l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento
- ✓ la crescita professionale del personale, valorizzando le competenze specifiche al fine di disporre di risorse sempre più adeguate alle attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione e utilizzando professionalità esterne (progettisti, docenti) che possano contribuire a tale crescita

- ✓ la ricerca dei partner migliori per ogni situazione
- ✓ il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre adeguati alle richieste del mercato
- ✓ la cura dell'immagine aziendale verso l'esterno
- ✓ lo sviluppo commerciale della Società teso al consolidamento dei rapporti con i clienti e al potenziamento della presenza sul mercato, anche attraverso la correttezza negli approcci commerciali e tecnici con i clienti, nella massima trasparenza della comunicazione e diffusione della cultura del valore della formazione che qualifichi docenti e discenti e un albo di docenti altamente qualificati e sensibilizzati ai contenuti di Mission

Modalità e strumenti per la diffusione della Politica

L'Accademia consapevole che per garantire l'obiettivo della qualità è richiesto l'impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche relative, si impegna a diffondere e promuovere il valore della qualità nell'organizzazione.

La Direzione dell'Accademia Italiana Chef, nella gestione dei propri servizi, assicura che gli impegni scritti nella presente politica, saranno fortemente diffusi a tutti i livelli organizzativi tramite appropriate azioni di sensibilizzazione, formazione ed informazione. Consapevole inoltre del fatto che gli impegni assunti costituiscono un punto fermo di riferimento per il proprio personale e collaboratori, nonché per i Clienti e le parti interessate, si impone il massimo impegno per il raggiungimento di quanto sopra indicato. Tale impegno viene dimostrato anche attraverso personali suggerimenti ed osservazioni utili al perseguimento della nostra iniziativa, al fine di tendere sempre alla piena soddisfazione del Cliente.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'Accademia Italiana Chef è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc ed a catalogo;

- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

In particolare, le attività formative riguardano:

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

L'Accademia Italiana Chef svolge queste iniziative nella loro interezza, partendo dall'ideazione dell'evento in tutte le sue fasi, sino alla concreta realizzazione: campagna di comunicazione, attività di segreteria organizzativa, eventuali raccolte pubblicitarie, coordinamento delle forniture, assistenza e coordinamento delle richieste dell'utenza, gestione dei rapporti con la stampa, presidio ed assistenza nel corso dell'evento.

Dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza)

L'Accademia Italiana Chef si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di docenti e tutor esterni, valutati e scelti sulla base delle qualifiche e dell'esperienza maturata nei settori di riferimento e che collaborano con la struttura. Si avvale inoltre della collaborazione di strutture partner che cooperano stabilmente. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorati sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo, principalmente attraverso questionari di gradimento dei fruitori dei servizi. L'Accademia si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione ed attività di segreteria) di personale interno. Al fine di migliorare la gestione dei processi, promuove attività di formazione a tutto il personale.

Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

Direttore

Responsabile della qualità

Responsabile del processo economico – amministrativo

Responsabile del processo analisi dei fabbisogni

Responsabile della progettazione

Responsabile dell'erogazione

Di seguito viene riportato l'organigramma nominativo aziendale - requisito C 1.2

- Direzione: Alessandra Del Bene

- Gestione economico-amministrativa: Alessandra Del Bene

- Analisi fabbisogni: Francesca Apperti

- Progettazione: Francesca Apperti

- Erogazione: Francesca Apperti

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, rispondo a quanto disposto dai dettami normativi previsti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, le risorse adottate per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono sia spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici, che spazi per la didattica e per la pratica, con le seguenti specificazioni:

- Aula didattica di superficie netta pari a mq. 30.8
- Aula informatica di superficie netta pari a mq. 26.2
- Laboratorio di superficie netta pari a mq. 50.94

Dichiarazione di impegno

L'Accademia Italiana Chef si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta di Qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

Fattori di qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi l'Accademia Italiana Chef intende pianificare, attuare e controllare tutte le fasi del processo formativo nelle sue macroattività di costruzione dell'offerta, erogazione e gestione del cliente, nonché delle risorse utilizzate. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale. ^[L]_[SEP] Le diverse fasi sono definite e dettagliate in coerenza con quanto presuppone un sistema di qualità e nel rispetto della presente Carta di Qualità.

La misurazione della *customer satisfaction* è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nell'utente che potrebbero venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

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

- **Fattori di qualità** – elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori individuati
- **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Accademia Italiana Chef si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica** – modalità attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati a garanzia e tutela del cliente.

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	10 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)

Soddisfazione del cliente	% di grado di soddisfazione	60%	questionario
Tempo gestioni reclami	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	10 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)

Strumenti di verifica

Di sostanziale importanza riveste l'attività di monitoraggio che si estende a diversi aspetti dell'attività formativa e rileva la percezione da parte del cliente e dei partecipanti al corso della qualità, confrontando attese e soddisfazione. In particolare, l'Accademia Italiana Chef effettua il controllo delle attività monitorando:

- 1) il servizio prestato nella sua globalità rispetto alle attese delle parti interessate (partecipanti, aziende e enti locali), attraverso il monitoraggio della soddisfazione;
- 2) le specifiche attività, attraverso i questionari relativi definiti ad hoc;
- 3) la conformità del servizio attraverso audit interni;
- 4) il servizio prestato, attraverso le relazioni finali dei docenti e le verifiche di apprendimento (ove ^[L]_[SEP]previste).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente avviene mediante questionari di rilevazione somministrati ai partecipanti al termine di ogni attività. L'esito complessivo del monitoraggio viene analizzato utilizzando le opportune tecniche statistiche. Inoltre viene valutata l'efficacia e l'affidabilità dei questionari e, se necessario, si provvede alla modifica degli stessi, accogliendo anche eventuali suggerimenti da parte dei compilatori. I questionari compilati sono conservati presso la sede per 3 anni dall'anno di somministrazione.^[L]_[SEP]In aggiunta, sono effettuati Audit Interni periodici, pianificati sulla base della criticità e dell'importanza dei processi da sottoporre a verifica e comunque almeno una volta l'anno.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari e gestione dei reclami

L'Accademia Italiana Chef ha adottato un sistema di monitoraggio delle performance



dei processi individuando per ciascun processo alcuni indicatori che forniscano un'indicazione oggettiva delle prestazioni del processo stesso. In base ai risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente vengono fissati i valori obiettivo per l'anno successivo. Per maggiore trasparenza del processo, viene inoltre definita una gestione della Non conformità, cioè di quelle circostanze non previste che possono avere conseguenze negative sulla qualità del servizio erogato.

La raccolta sistematica delle segnalazioni di Non Conformità (compresi i reclami) costituisce un importante strumento per verificare la completa idoneità dell'azione formativa e del processo che ha permesso di erogarla. In base all'analisi della documentazione di ipotetiche Non Conformità vengono definite Azioni Correttive o Preventive volte al miglioramento.

Un ulteriore processo nella gestione dei reclami prende avvio proprio dal ricevimento della segnalazione da parte del Cliente e/o del partecipante. Il reclamo dopo essere stato raccolto in forma scritto o verbale, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione dello stesso. L'analisi dei reclami costituisce uno dei principali indicatori per l'individuazione di carenze e la messa in atto di azioni di miglioramento.

I dati vengono costantemente raccolti e analizzati per poter migliorare continuamente il livello di qualità del servizio erogato.

Tali informazioni sono lo strumento attraverso il quale può essere verificata l'adeguatezza e l'efficace applicazione della qualità, nonché il raggiungimento degli obiettivi indicati nella politica; inoltre assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

L'Accademia Italiana Chef esamina con tempestività (entro 10 giorni lavorativi) ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. I canali attraverso il quale segnalare suggerimenti e/o miglioramenti sono:

→per **posta** all'indirizzo: VIA Gianluigi BONELLI 225 ROMA

→per **email** all'indirizzo mail: roma@accademiaitalianachef.com

→**direttamente** al coordinatore del corso.

Clausole di garanzia dell'utente



A tutela dell'utenza, il rapporto tra allievo e l'Accademia Italiana Chef, è esplicitato mediante la gestione della comunicazione trasparente e completa agli utenti:

in fase di promozione/ pubblicizzazione del servizio

in fase di offerta formativa documentata

in fase di contatto diretto esplicativo e illustrativo del servizio tenuto dal Responsabile Erogazione del Servizio

in fase di accoglienza iniziale del corso e in itinere in fase di rilevamento della soddisfazione dell'utente.

Per i corsi dove applicabile, le clausole di garanzia dell'utente vengono anche formalizzate attraverso un Patto Formativo che indica:

- l'offerta formativa
- le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative
- gli impegni reciproci
- le modalità di revisione del patto stesso lungo il percorso formativo.

Condizioni di trasparenza

Validazione

La Carta della Qualità dell'offerta formativa dell'Accademia Italiana Chef è redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile del processo di gestione della Qualità (Responsabile Qualità) che la sottopone all'approvazione/validazione del Direttore della società. L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi sul frontespizio del presente documento.

Diffusione al pubblico - requisito C2.2

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come di seguito indicato: sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata; verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata e verrà pubblicato sul sito della società (<http://www.accademiaitalianachef.it>), verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione

di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio.

Revisione periodica

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione della qualità adottato, che determinerà la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione della struttura stessa. Le revisioni sono riportate sulla copertina

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi requisito(C1.2)

I servizi erogati sono realizzati tramite posizioni organizzative definite all'interno dell'organizzazione, composti sia da professionisti interni che esterni, convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti. Nella tabella di seguito sono descritte le attività svolte dai responsabili dei singoli processi:

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione	<i>definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</i> <i>coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</i> <i>supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</i> <i>gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</i> <i>valutazione e sviluppo delle risorse umane</i>
Responsabile dei processi di gestione economico- amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> • <i>gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali</i> • <i>controllo economico</i> • <i>rendicontazione delle spese</i> • <i>gestione amministrativa del personale</i> • <i>gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel</i>

	settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> • diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali • diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi ^{ISER} territoriali e d'impres • analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale • progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione del processo di erogazione; • gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • monitoraggio delle azioni o dei programmi • valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione

20/06/2023

Firma _____