

Carta della Qualità

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti la politica della qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti da Scuola di Management Srl in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi. Il presente Documento è redatto sulla scorta del sistema di gestione della Scuola di Management Srl certificato ISO 9001:2008

1. LIVELLO STRATEGICO (politica della qualità, finalità ed applicabilità)

La presente Carta della Qualità ha come obiettivo quello di comunicare la politica della qualità della scuola ispirandosi a criteri di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati, ma allo stesso tempo costituisce una valida presentazione della scuola, mostrando l'impegno della stessa verso una vera e propria crescita qualitativa dell'offerta formativa.

1.1 Mission della Scuola

Scuola di Management SRL individua la propria mission nello sviluppare il settore della formazione in generale attraverso:

- La formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- La fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita persona e professionale dei soggetti privati.

1.2 Obiettivi ed impegni

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti, SCUOLA DI MANAGEMENT SRL si impegna:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenire i problemi come priorità anziché risolverli;
- Prestare massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi

Per raggiungere tali obiettivi la Scuola si impegna a:

- garantire un efficace gestione di tutti gli aspetti logistici ed organizzativi;
- ad investire in modo continuo in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- aumentare la professionalità del personale interno sia con la continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;

- misurare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- definire, mantenere e migliorare il sistema di qualità attraverso lo sviluppo di attività di prevenzione e la tempestività di azioni correttive

1.3 Modalità e strumenti

La politica della qualità della SCUOLA DI MANAGEMENT viene diffusa attraverso il proprio Sistema Qualità, codificato nell'apposita manualistica depositata presso la sede legale. Il responsabile della diffusione della carta sarà il Legale rappresentante di SCUOLA DI MANAGEMENT che si preoccuperà affinché la politica della qualità venga attuata quotidianamente.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti dalla Scuola Di Management SRL

I principali servizi formativi della Scuola consistono in attività di analisi del mercato del lavoro, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti ai privati.

I servizi e i prodotti forniti sono così sintetizzabili:

- formazione altamente specialistica nelle aree di gestione della Scuola (turismo e comunicazione Multimediale);
- consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e conseguente orientamento professionale;
- Assistenza dell'utente beneficiario preventiva e successiva all'intervento.

2.2 Le risorse professionali di Scuola di Management

La Scuola si avvale per lo svolgimento dei propri percorsi oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari che collaborano stabilmente con la struttura.

Il personale interno la Società che si occupa dei processi di progettazione, organizzazione, gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria e' come da organigramma allegato.

2.3 Le risorse logistico strumentali

Le risorse logistico strumentali sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologiche avanzate.

2.4 La scuola si impegna a consegna contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di qualità e loro indicatori

La seguente tabella riporta quegli elementi considerati da Scuola di Management srl come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione.

Fattori di qualità Indicatori Standard di qualità Strumenti di verifica

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposte alle richieste di committenti	n. di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento richiesta e risposta	1 giorno	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Completezza di informazioni nella fase precedente all'attività	Diffusione di note informative	Visione di materiale informativo da parte dell'utente prima dell'iscrizione	Moduli d'iscrizione firmati dagli utenti
Controllo nella fase di ideazione e progettazione della soddisfazione dei bisogni	Livello di soddisfazione dell'utenza	Numero annuo del 80% di partecipanti soddisfatti dell'attività	Questionari di soddisfazione dei corsisti
Monitoraggio relativo alla correttezza della fase di organizzazione e del processo didattico in itinere	Numero di non conformità elencate per la fase in itinere. Soddisfazione degli utenti	Percentuale del 80% dei partecipanti soddisfatta dell'attività	Relazione della direzione. Questionari di valutazione relativi all'attività in itinere.

Soddisfazione dei partecipanti al termine dell'attività	Soddisfazione degli utenti. Numero di non conformità generate dai questionari di valutazione proposti in itinere	Percentuale del 80% dei partecipanti soddisfatta dell'attività proposta	Questionari di valutazione relativi all'attività proposta.
---	---	---	--

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela dei beneficiari

SCUOLA DI MANAGEMENT si impegna ad assicurare un miglioramento progressivo della qualità delle proprie attività formative attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari. Nel realizzare ciò vengono proposti questionari di gradimento ai beneficiari i cui risultati sono attentamente monitorati; inoltre vengono controllati i vari processi relativi all'attività formativa attraverso schede che considerano gli elementi di non conformità e le eventuali azioni correttive da apportare.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della qualità viene revisionata ogni due anni dal Responsabile della qualità e validata dallo stesso RGQ e dal Legale rappresentante di SCUOLA DI MANAGEMENT SRL, considerando le risultanze emerse nel Riesame della Direzione.

Al fine di garantire condizioni di trasparenza la Carta della Qualità:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata e sarà visionabile sul sito internet accanto alla certificazione di qualità ISO 9001:2008.
- Verrà data informazione al pubblico ed ai corsisti, nella presentazione e nello svolgimento dei corsi e potrà essere visionata e presa in copia contestualmente.
- Verrà consegnata ad ogni revisione del personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTE A PRESIDIO DEI PROCESSI.

Responsabile del processo di direzione: Fabrizio Serafini

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie e organizzative;
- supervisiona alla manutenzione ed al miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; valuta lo sviluppo delle risorse umane;

Responsabile dei Processi Economico Amministrativi: Cinzia Calabrese

- Gestisce la Contabilità e gli adempimenti Amministrativo Fiscali
- Effettua il controllo Economico;
- Rendiconta le Spese;
- Si occupa della gestione amministrativa del personale;
- Si occupa della gestione amministrativa di risorse finanziarie nel settore della formazione ;

Responsabile dei processo di analisi e definizione dei fabbisogni: Cinzia Calabrese

- Si occupa di individuare i fabbisogni delle figure e delle competenze professionali (livello Nazionale) nonché di analizzare in ambito regionale i bisogni professionali e formativi in settori e sistemi produttivi territoriali e nelle imprese;
- Compie l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;

Responsabile del processo di progettazione: Fabrizio Serafini


- Progettazione di massima ed esecutiva dei corsi;
- Progettazione dei percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

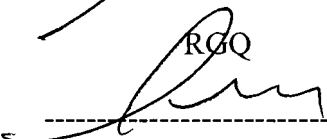
Responsabile del processo di erogazione dei servizi: Cinzia calabrese

- Pianifica il processo di erogazione del servizio;
- Gestisce le risorse umane tecnologiche e finanziarie relative al processo di erogazione;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Monitora le azioni e i programmi;
- Valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Data: 10 Settembre 2012

La Direzione





RGQ