

MODELLO DI
“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”
ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell’ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

Livello strategico

Politica della qualità che descriva:

- mission, obiettivi ed impegni che l’organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell’organizzazione;*
- modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’organizzazione.*

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione, gli impiegati della IHMA, sono tutti coinvolti in prima persona per il raggiungimento ed il continuo miglioramento della qualità in tutte le sue aree operative. Inoltre si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di IHMA. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la IHMA sono:

- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi:raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami ,elevato livello di soddisfazione dei, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l' assistenza al cliente;

(il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della cusfomer satisfacion dei clienti e l'analisi dei reclami)

- L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una

costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;

- Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività

di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli), Stabiliti i su indicati obiettivi l'azienda rende

disponibili le seguenti risorse onde consentire il raggiungimento degli obiettivi fissati:

- Adeguata formazione dipendenti
- Budget per aggiornamento normativo
- Budget per consulenza e Verifiche Ispettive Interne
- Budget per attrezzature, macchinari

Le risorse su indicate sono assegnate ai rispettivi responsabili di funzione.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo, Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

La Politica della Qualità viene portata a conoscenza del personale tramite:

- distribuzione di una copia del documento al personale
- affissione in tutti i luoghi di lavoro

I contenuti della Politica della Qualità sono inoltre illustrati nel corso di riunioni periodiche con il personale all'interno delle quali si valuta anche il livello di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

- aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari);
- dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza);
- dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature);
- dichiarazione di impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

L'INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY è l'Istituto di riferimento in Italia per l'alta formazione di livello internazionale del Management alberghiero & turistico, pluripremiato dall'industria e dai professionisti per l'eccellenza dimostrata.

Il nostro Istituto è l'unico centro di formazione nel nostro paese, creato e gestito esclusivamente da professionisti dell'hôtellerie internazionale.

L'INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY si propone di formare con le migliori tecniche e competenze i futuri dirigenti del settore turistico-alberghiero in ambito nazionale ed internazionale, ma anche più in generale, di formare gli addetti del settore turistico-alberghiero, per avere eccellenza in questo settore altamente strategico a livello nazionale e mondiale.

L'INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY propone delle formazioni di breve e lunga durata, in grado di competere con le migliori formazioni Europee, con forte finalità di inserimento lavorativo dei partecipanti, che favoriscono carriere Internazionali e di alto livello nel settore alberghiero & turistico.

L'INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY propone dei percorsi di breve e lunga durata, di livello internazionale, erogati a Roma e a Milano, al Management alberghiero & turistico, destinati a neo-laureati, laureati con poca esperienza professionale, diplomati e professionisti con esperienza nel settore, desiderosi di raggiungere posizioni di direzione e di Management di reparto, nelle strutture alberghiere e nelle aziende appartenenti al settore turistico.

L'obiettivo della nostra Accademia è di formare i futuri dirigenti del settore attraverso l'acquisizione di una notevole preparazione di gestione e di Management, che consentirà lo sviluppo di percorsi di carriera di alto livello in tempi ragionevolmente brevi.

L'INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY si distingue dalle altre offerte formative per il contenuto didattico altamente qualificante e per la concretezza del suo metodo d'insegnamento, che rispecchia perfettamente il modo di lavorare delle aziende Internazionali.

Il nostro istituto forma dei professionisti altamente preparati con maggiori opportunità di inserirsi in contesti lavorativi Internazionali, e soprattutto, in grado di emergere con più velocità, per assumere velocemente ruoli direttivi e di Management.

La metodologia didattica si basa sul metodo di apprendimento ACTIVE-LEARNING: l'apprendimento teorico viene quotidianamente messo in pratica con l'ausilio di strumenti realmente utilizzati nelle migliori aziende del settore, attraverso numerose esercitazioni riferite al settore alberghiero & turistico.

In base ai moduli studiati, le sede didattiche del Master, reali strutture alberghiere, permettono ai partecipanti di accedere ai vari reparti operativi al fine di rendere l'esperienza didattica quanto più vicina alla realtà aziendale, nella logica di un vero hotel di applicazione.

La nostra accademia si contraddistingue, quindi, da una grande facilità dei suoi partecipanti ad inserirsi in contesti lavorativi internazionali di elevato livello, e ad emergere con più velocità degli altri, per assumere velocemente responsabilità direttive e di Management, grazie alla concretezza della formazione ricevuta.

A testimonianza dell'efficienza della nostra metodologia didattica, più di 1 partecipante su 2 ottiene dopo solo 30 – 120 giorni dopo l'inizio del tirocinio di durata di 180 giorni, un'offerta di lavoro da parte dell'azienda ospitante.

La direzione didattica dell'INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY è certificata dalla prestigiosa AIF – Associazione Italiana Formatori, rispettando i rigidi standard professionale che La contraddistingue.

I nostri corsi sono continuamente monitorati in termini di validità di efficienza attraverso questionari che vengono sottoposti ai partecipanti, diretti beneficiari dell'offerta ed ai docenti. Inoltre, il processo di selezione messo in opera per accettare i candidati, riesce a creare omogeneità di competenze e qualità anche all'interno dell'aula stessa, tra i partecipanti. I test attitudinali e di

conoscenza della lingua inglese oltre al colloquio, devono essere sostenuti e superati per potere accedere ai corsi DELL' INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY, che restano comunque a numero chiuso, ad ulteriore garanzia di alta qualità ed efficienza.

Per lo svolgimento delle proprie attività, la INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY dispone di strutture idonee alla realizzazione di attività formative. Dispone altresì di strumenti didattici adeguati ad ogni esigenza formativa e di un laboratorio didattico attrezzato per la formazione sia tradizionale che a distanza.

La società ha attivato inoltre accordi (stabili) di partnership che rendono disponibili strutture didattiche di assoluta avanguardia (aule attrezzate per videoproiezione e videoconferenza, laboratori didattici multimediali) nelle principali città italiane.

La INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY dispone altresì di risorse professionali altamente qualificate, specializzate per tutti gli ambiti di competenza in cui opera.

Risorse professionali:

- funzionari responsabili con competenze afferenti all'amministrazione, commercializzazione, progettazione, qualità, gestione e direzione dei processi formativi
 - n. 1 Amministratore Unico
 - n. 1 Responsabile Gestione Qualità
 - n. 1 Responsabile Servizi Protezione e Prevenzione
 - n. 1 Responsabile di Amministrazione e Finanza
 - n. 1 Responsabile dei Servizi
 - n. 1 Direttore di sede
 - n. 1 Responsabile della Progettazione
 - n. 1 Responsabile dell'Analisi e definizione dei fabbisogni formativi
 - n. 1 Responsabile Segreteria e Commerciale
- professionisti con competenze nei processi di erogazione della formazione
 - n. 1 Comitato Scientifico
 - n. 25 consulenti con competenze di docenza
 - n. 4 consulenti con competenze di tutoring

Risorse logistico-strumentali:

- n. 1 aula didattica multimediale con n. 30 postazioni-allievo
- n. 1 aula informatica multimediale con n. 15 postazioni-allievo
- n. 1 sala riunioni
- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, coordinamento e accoglienza) dotati di idonee attrezzature

Ove richiesto, la INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta l'opportuna documentazione esplicitante le 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

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero

processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Strumenti di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Esempi di possibili fattori di qualità e loro indicatori

<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<i>Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>X giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive</i>	<i>X giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>X% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction</i>

La INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY attua processi di monitoraggio, di misurazione e di performance necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione della Qualità
- migliorare l'efficacia del Sistema

A tal fine, utilizza metodologie definite e tecniche statistiche quali:

- indici di capacità di processo
- indici di conformità del servizio offerto
- indici di soddisfazione dell'utenza fruitrice del servizio
- indici della soddisfazione della Committenza
- indice di soddisfazione di altri soggetti coinvolti rispetto al servizio fornito

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Capacità di processo – processo direzionale	Tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie dei vari processi	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Rapporto obiettivi fissati/raggiunti	Almeno pari al 75%	Calcolo dell'indice
	Rapporto corsi pianificati/corsi realizzati	Almeno pari al 75%	Calcolo dell'indice
Capacità di processo – analisi dei fabbisogni/progettazione	Analisi e report sulle necessità del territorio	Almeno 1 report/anno	Controllo annuale report
	Rapporto corsi progettati/corsi approvati	Almeno pari al 50%	Notifica approvazione progetti
Capacità di processo – erogazione	Rispondenza dei livelli di performance agli standard fissati	Max 10 segnalazioni di non conformità	Rilevazione dei livelli di performance per ogni progetto
Soddisfazione dell'utenza fruitrice del servizio	Rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza rispetto alla didattica, alla logistica e all'organizzazione	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni corso

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback (es. sportello, numero verde), gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

Il Sistema di Gestione della Qualità di INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Condizioni di trasparenza

- validazione da parte della Direzione (data e firma)
- validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)
- modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)
- modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

La diffusione della Carta della Qualità di INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT ACADEMY viene regolamentata come segue.

- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali in cui la IHMA svolge le proprie attività e pubblicata sul sito web della società.
- La Carta della Qualità sarà consegnata a chiunque ne faccia richiesta, con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

- La Carta della Qualità sarà consegnata al personale, docente e non docente, impegnato nella realizzazione di interventi formativi in allegato alla relativa documentazione in distribuzione.

La revisione della Carta della Qualità ha cadenza annuale, in sede di Riesame della Direzione, sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nel Verbale del Riesame della Direzione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- 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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- 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, dell'educazione e dell'orientamento

<i>Processo</i>	<i>Funzione in organigramma</i>	<i>Compiti</i>
Direzione	Direttore di Sede	<ul style="list-style-type: none"> • definisce, in accordo con l'Amministratore, le strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi • garantisce la gestione unitaria della sede di riferimento in un contesto di autonomia organizzativa e didattica; • coordina le risorse umane, dotazionali, finanziarie e organizzative • assume la responsabilità dei risultati del servizio; • organizza l'attività formativa secondo criteri di efficienza ed efficacia coerentemente con le strategie ed i programmi definiti dall'organo amministrativo del Centro ; • supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio • gestisce i rapporti con la committenza e con gli uffici competenti in funzione delle attività formative svolte dalla sede;

<i>Processo</i>	<i>Funzione in organigramma</i>	<i>Compiti</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • promuove interventi per assicurare la qualità della formazione; • promuove forme di collaborazione con le risorse presenti sul territorio di riferimento della sede; • favorisce l'esercizio della libertà di insegnamento; • favorisce la ricerca e l'innovazione metodologico didattica; • sceglie i propri collaboratori; • delega specifici compiti ai collaboratori prescelti; • presenta periodiche relazioni alla Direzione sulle attività svolte; • favorisce l'informazione e la comunicazione • promuove azioni di valutazione e sviluppo delle risorse umane
Gestione economico-amministrativa	Responsabile di Amministrazione e Finanza	<ul style="list-style-type: none"> • Presiede il processo di gestione economico-amministrativa • Si occupa della gestione amministrativa del personale • Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali • Pianifica, organizza e coordina le attività di auditing economico • Provvede alla gestione amministrativa di risorse pubbliche per l'erogazione dei servizi • Provvede alla rendicontazione delle spese in merito alle attività svolte in ambito di finanziamento pubblico • Pianifica, organizza e coordina le attività di back office e di front office • Gestisce la predisposizione della documentazione generale e di commessa, la sua archiviazione e consultazione
Analisi dei fabbisogni formativi	Responsabile dell'Analisi e definizione dei fabbisogni formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica e organizza le attività di analisi dei fabbisogni formativi (a livello nazionale, regionale, locale, settoriale, aziendale) funzionali alla progettazione degli interventi formativi, sia semplici che complessi • Presiede la funzione di analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento • Partecipa alle riunioni di riesame della progettazione • Effettua, in collaborazione con il Responsabile dei Servizi e il Responsabile Gestione Qualità, la verifica e la validazione della progettazione
Progettazione formativa	Responsabile della Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre il Piano della Progettazione • Presiede il processo di progettazione (di massima, esecutiva e di dettaglio) di un intervento formativo (anche individuale) o affida a consulenti esterni una o più fasi del processo di progettazione (o porzioni di esse) o l'intera realizzazione del progetto, coordinando e supervisionando l'opera dei consulenti incaricati • Partecipa alle riunioni di riesame della progettazione • Effettua, in collaborazione con il Responsabile dei Servizi e il Responsabile Gestione Qualità, la verifica e la validazione della progettazione
Erogazione dei servizi	Responsabile dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Presiede la funzione di erogazione dei servizi • Pianifica il processo di erogazione • Gestisce le risorse (umane, dotazionali e finanziarie) del processo di erogazione • Gestisce i rapporti con la committenza relativamente al processo di erogazione • Conserva ed archivia documenti di origine esterna ed interna • Verifica l'aggiornamento del materiale didattico e conferisce gli incarichi di redazione o revisione delle stesse • Pianifica la distribuzione del materiale didattico • Fornisce al personale coinvolto nelle attività di progettazione ed erogazione del servizio adeguata istruzione sulle prescrizioni previste dal piano della qualità • Predisporre gli strumenti di monitoraggio delle attività e coordina le fasi di raccolta e analisi dei dati • Pianifica, organizza e coordina le attività di monitoraggio

Processo	Funzione in organigramma	Compiti
		<ul style="list-style-type: none"> Valuta i risultati delle attività di monitoraggio e identifica azioni di miglioramento

Inoltre:

Per l'obbligo formativo/obbligo di istruzione la Carta della Qualità deve prevedere:

- messa in evidenza dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione;
- realizzazione di attività di orientamento;
- realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi;
- realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

Per le utenze speciali la Carta della Qualità deve prevedere contatti periodici con i servizi sociali.

Data 20/12/2012


