



Azienda certificata ISO 9001:2008



ReD S.r.l. – Carta di Qualità dell’Offerta Formativa 07 settembre 2015

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.

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

LA CARTA DELLA QUALITÀ

COSA È

strumento di informazione e di comunicazione e dichiarazione di impegno

- verso l'interno, ai fini di una collaborazione consapevole e responsabile degli operatori alle attività RED,
- verso l'esterno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari RED un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

OBIETTIVO

- esplicitare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori gli impegni che RED assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, gestiti con finanziamenti pubblici e privati.
- informarli riguardo alle responsabilità RED, 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).

CONTENUTI

- **livello strategico** / Politica della qualità
- **livello organizzativo** / Servizi formativi offerti
- **livello operativo** / Qualità dell’offerta formativa



Azienda certificata ISO 9001:2008



- **livello preventivo** / Garanzia e tutela degli utenti
- **Condizioni di trasparenza**
- **Attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

Livello strategico

La mission di ReD S.r.l. è quella di attestarsi rapidamente come un centro internazionale di eccellenza e di diffusione dell'alta tradizione enogastronomica italiana mediante i seguenti servizi:

- attività di R&D per le industrie alimentari;
- attività di formazione.

Dal punto di vista operativo, l'eccellenza di ReD si concretizza in piani didattici approfonditi e modulari, corpo docente di rilievo internazionale, attrezzature e laboratori all'avanguardia e sistemi estremamente rigorosi di raccolta feedback. Tale approccio è messo in atto da ciascun membro (interno e esterno) di ReD, grazie alla procedurizzazione delle attività.

Livello organizzativo

R&D

Le attività di R&D di ReD riguardano soprattutto le fasi di innovazione di prodotto e di messa a punto di tecnologie innovative in campo alimentare. Si tratta di progetti costruiti ad hoc sulle esigenze dei committenti, aziende agroalimentari di medie o piccole dimensioni. ReD utilizza quanto più è possibile competenze, attrezzature e strumentazione interne attinenti anche alle attività di R&D, creando una sinergia tra formazione e industria.

Formazione

I corsi amatoriali (cucina, pasticceria, pizzeria, panificazione, gelateria e bar tender) sono pensati per gli appassionati di cucina.

I percorsi di formazione professionale sono rivolti a un pubblico eterogeneo, desideroso di acquisire rapidamente una professionalità (aiuto cuoco, cuoco, pasticciere, pizzaiolo, gelatiere e barman). La votazione è in ventesimi, dieci dei quali legati alla prestazione dello studente durante il corso e dieci all'esito dell'esame teorico-pratico. In caso di tirocinio formativo, il voto è in trentesimi: i dieci trentesimi aggiuntivi sono legati alla performance dell'allievo, rilevata mediante somministrazione di apposito questionario. Il tirocinio è facoltativo e viene concesso unicamente ai clienti che ne facciano richiesta e che siano stati valutati idonei in maniera insindacabile dalla giuria d'esame.

Sia i corsi amatoriali che professionali prevedono un colloquio di ammissione motivazionale

Il terzo livello formativo è costituito dai master di specializzazione per cuochi e pasticceri professionisti.

In termini di risorse professionali, sia le attività di formazione che di R&D prevedono l'utilizzo di risorse esterne (docenti, tecnologi, nutrizionisti), che si affiancano allo staff di ReD, costituito da quattro unità.



Azienda certificata ISO 9001:2008



Le attività si svolgono in due laboratori attrezzati, il primo di circa 300 m², il secondo di 48 m². Le attrezzature consistono in minuteria, strumenti di cucina, forni specialistici, strumenti di misura, linee pilota di lavorazione del cioccolato e del gelato.

Si allegano al presente documento: due brochure aziendali, copia degli attestati di partecipazione ai tre livelli di formazione e copia del questionario post-tirocinio.

Livello operativo

La RED S.R.L., al fine di tenere costantemente sotto controllo i principali processi, ha definito indicatori numerici che sono oggetto di valutazione periodica e tramite i quali l'organizzazione stabilisce, di volta in volta, gli obiettivi di miglioramento e gli accorgimenti da mettere in atto. Tali indicatori sono riportati in un apposito documento, allegato alla procedura del riesame della Direzione.

Di seguito vengono riportati i Fattori di Qualità ed i loro Indicatori:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verificare
Partner di materie prime e attrezzature	Numero di partner di eccellenza riconosciuta nel loro campo di attività	Un partner in ogni settore chiave: cioccolato, macchine per la cioccolateria, gelatiere, forni, abbattitori, olio, vino, macchine tipo cutter, attrezzature specifiche, ecc.	Contratti annuali, che prevedono scambio di attrezzature in comodato gratuito o di materie prime, contro giornate di presenza in ReD per manifestazioni o presentazioni
Attestato finale corsi professionali	Arricchimento dell'attestato mediante ricerca di nuovi patrocini	NA	Raccolta feedback e analisi dei titoli rilasciati dai competitor
Lancio di nuovi corsi o revisione di corsi esistenti	Richieste di nuovi corsi, format o orari	NA	Raccolta feedback e analisi continua dell'offerta dei competitor
Soddisfazione partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti e voto medio attribuito al corso dai clienti	Target: 100% di soddisfazione	Raccolta feedback
Collocazione sul	Numero di ex clienti	Target: 100% di	Contatti con gli ex



Azienda certificata ISO 9001:2008



mercato del lavoro dei clienti dei corsi professionali	impiegati a sei mesi dal termine del corso professionale	impiegati a sei mesi dal rilascio degli attestati di frequenza	clienti, inviti a lezioni gratuite di approfondimento, ecc.
Processo Progettazione e acquisizione di commesse	Importo Progetti Approvati/ Importo Progetti Presentati	100%	Rilevazione annuale a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile funzione progettazione
Processo Progettazione	Numero di Non conformità addebitabili alla fase di progettazione	0	Rilevazione annuale a cura del Direttore e Responsabile della Qualità
Processo Erogazione del servizio (livello successo formativo)	% media di presenze utenti ai corsi	>80%	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio
Processo Erogazione del servizio (livello apprendimento)	% media di apprendimento allievi	>90%	Rilevazione intermedia durante ogni singolo corso a cura del Responsabile dell'Erogazione del Servizio
Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti sull'attività svolta)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sull'Attività Svolta (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della



Azienda certificata ISO 9001:2008



			soddisfazione
Reclami da parte degli Utenti/Committenti (Valutazione archivio non conformità)	Numero dei Reclami da parte degli Utenti/Committenti	0	Rilevazione annuale a cura della Direzione, del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio
Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti attività di docenza)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sui singoli docenti (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti attività di tutoring)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sul tutor impegnato (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti relativamente a strutture e attrezzature)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile



Azienda certificata ISO 9001:2008



			dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
Indice generale di soddisfazione utente	Valore medio tra i punti 5, 7, 8, 9 della presente tabella	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio.
Processo "Rendicontazione"	% spese riconosciute/ spese esposte a rendiconto	100%	Rilevazione annuale a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile Amministrativo.
Processo "Rendicontazione"	Tempi medi di presentazione rendiconto	<90 gg.	Rilevazione annuale a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile Amministrativo.

Livello preventivo

Al termine di ogni lezione amatoriale e di master e almeno quattro volte durante ogni corso professionale, si raccolgono i feedback, mediante somministrazione di appositi modelli di feedback (vedere allegati). ReD si impegna a mettere tempestivamente in atto le azioni correttive rilevate mediante il suddetto sistema di feedback.

Condizioni di trasparenza

La presente carta di qualità – sottoscritta dal Direttore e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità e soggetta a revisione semestrale da parte di entrambi – è diffusa al pubblico mediante le seguenti modalità:

- Affissione permanente sulla bacheca della sede operativa ReD ad ogni aggiornamento;
- Pubblicazione permanente sul sito web www.ReDAcademy.it ad ogni aggiornamento;



Azienda certificata ISO 9001:2008



- Disponibilità immediata per gli aspiranti allievi che si presentano al Front Office della sede operativa. La pubblicizzazione della presente avrà luogo dal giorno successivo all'invio dell'Istanza di Accreditamento alla Regione Abruzzo.

La ReD si impegna a revisionare almeno una volta l'anno il presente documento. L'effettuazione delle Revisioni periodiche è di competenza della Direzione di concerto con il Responsabile della Qualità. Qualora lo stesso necessiti di essere aggiornato, dopo l'aggiornamento, la nuova Carta di Qualità sarà pubblicata nuovamente nelle modalità (canali, tempi, procedure) sopra indicate.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Alla qualità della formazione **ReD** concorre la qualità dei processi di analisi dei bisogni, progettazione formativa, erogazione del servizio, gestione amministrativa, valutazione della formazione. Spetta ai responsabili dei processi svolgere con competenza e nei tempi previsti le attività loro affidate in modo che il servizio offerto sia il migliore possibile secondo principi di miglioramento continuo e di soddisfazione dell'utente.

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

In attuazione della politica formativa di ReD, provvede al reperimento e al governo delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative necessarie per la realizzazione di progetti, attività e servizi del sistema della formazione professionale, secondo criteri di efficacia e di efficienza. Promuove l'innovazione e la valorizzazione delle risorse e delle professionalità disponibili finalizzando la propria azione al miglioramento continuo della qualità e alla soddisfazione del cliente.

Gestisce le relazioni con i soggetti istituzionali, le imprese, gli attori locali, gli enti/imprese committenti ed i beneficiari intermedi e finali dei servizi formativi.

Verifica il raggiungimento degli obiettivi di politica formativa della Società e risponde del loro stato di attuazione e dei risultati conseguiti.

In particolare:

- pianifica l'offerta formativa in relazione alla domanda del territorio e del mercato del lavoro individuando fonti di finanziamento pubblico e risorse finanziarie private;
- programma e promuove la commercializzazione dei servizi formativi in relazione al target e al contesto di riferimento sulla base degli indirizzi di politica formativa dell'Ente;
- gestisce le relazioni con gli organismi istituzionali, le associazioni ed i soggetti pubblici e privati del mondo del lavoro, della scuola e della formazione;
- ricerca e promuove partnership per la elaborazione e la realizzazione di progetti complessi in ambito comunitario, nazionale, regionale e locale;



Azienda certificata ISO 9001:2008



- definisce gli obiettivi per la Qualità, in coerenza con il modello di SGQ individuato, ed identifica e assegna risorse adeguate (sia tecniche che umane) a tutte le aree del SGQ in relazione alla loro importanza e criticità ai fini della qualità;
- individua e dispone la messa in atto dei correttivi e degli interventi necessari per il mantenimento e il miglioramento della qualità;
- governa e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative individuando le strategie più idonee per la programmazione ed erogazione di servizi formativi di qualità.

Attività previste per il responsabile dei processi economici-amministrativi

Provvede alla gestione amministrativa e contabile delle risorse finanziarie, strumentali ed umane impiegate per la progettazione, erogazione e valutazione dei servizi formativi, assicurando la regolarità e completezza degli atti e la puntualità degli adempimenti.

Al fine di concorrere al raggiungimento degli obiettivi di qualità e di soddisfazione del cliente, collabora con la Direzione alla definizione della struttura organizzativa ed amministrativa e delle linee strategiche di pianificazione delle risorse, contribuendo alla loro realizzazione per gli aspetti amministrativi, contabili e fiscali.

Coadiuvata la Direzione nei rapporti con l'esterno e nelle relazioni di partenariato con enti pubblici e soggetti privati per gli aspetti riguardanti la contrattazione, le risorse finanziarie, gli adempimenti formali, la gestione delle attività e la rendicontazione.

In particolare:

- Coordina e supervisiona la redazione degli atti amministrativi, contabili e di bilancio connessi alla gestione e rendicontazione delle attività formative;
- Provvede all'acquisizione delle risorse strumentali e umane previste dai piani di attività, secondo le specifiche definite dalla politica della qualità, curando gli aspetti contrattuali, contabili e fiscali nel rispetto della legislazione sul lavoro e delle normative sulla privacy;
- definisce i budget finanziari e sovrintende alle operazioni per la predisposizione di consuntivi e rendicontazioni provvedendo al controllo economico e alla verifica dei crediti, costi, impegni ed oneri;
- Sovrintende e cura la gestione amministrativa del personale, in coerenza con le modalità organizzative **RED S.R.L.**, provvedendo alla corretta redazione e regolare tenuta dei registri e degli atti e assicurando la puntualità degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Si relaziona con gli enti finanziatori in ordine agli adempimenti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale per l'accesso, la gestione e la rendicontazione dei finanziamenti pubblici;
- Provvede al costante aggiornamento degli archivi **RED S.R.L.** in materia di normative comunitarie, nazionali e regionali sulla gestione e rendicontazione di finanziamenti pubblici;
- Si aggiorna ed informa la Direzione, i responsabili delle altre funzioni aziendali ed i collaboratori riguardo alle innovazioni legislative e regolamentari riguardanti gli aspetti amministrativi, contabili e fiscali dell'attività aziendale.



Azienda certificata ISO 9001:2008



Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

Attraverso la ricerca documentale e sul campo raccoglie, aggiorna ed elabora informazioni e dati sulle imprese e sul mercato del lavoro a livello territoriale e settoriale. E' sua responsabilità conoscere la domanda di professionalità delle organizzazioni e i bisogni formativi dei lavoratori pubblici e privati con particolare riferimento alle aree professionali, ai settori economici e alle aree territoriali nei quali opera la ReD.

L'attività di analisi concorre all'osservazione della evoluzione delle professioni, dei profili professionali e dei bisogni formativi dei lavoratori. Può essere effettuata anche in sede di valutazione dei servizi formativi erogati e di verifica della soddisfazione degli utenti. E' fondamentale sia per la progettazione formativa sia per la erogazione di servizi formativi rispondenti alle reali esigenze dei beneficiari finali.

Opera secondo le direttive e in stretto rapporto con la Direzione.

In particolare:

- Ricerca, raccoglie ed analizza documenti e report di ricerca sulla evoluzione delle professioni e del mercato di lavoro e sui bisogni formativi delle imprese e degli enti pubblici a livello nazionale, regionale e locale;
- Progetta e realizza ricerche economiche e sociali a livello settoriale e territoriale nelle aree di attività della **RED**;
- Progetta e svolge ricerche sui bisogni formativi nei settori strategici della politica formativa **RED**;
- Predisporre gli strumenti di indagine e coordina la rilevazione, elaborazione e analisi dei dati; analizza i risultati e predisporre i rapporti di ricerca;
- Analizza i cambiamenti e le innovazioni organizzative e tecnologiche delle amministrazioni pubbliche e del sistema impresa ai fini di individuarne le ricadute sull'offerta formativa;
- supporta le scelte di politica formativa attraverso lo studio dello stato ed evoluzione delle professioni, del mercato del lavoro e dei bisogni formativi del management pubblico e privato;
- allo stesso scopo provvede alla ricerca e definizione di profili professionali innovativi e delle relative competenze, evidenziando bisogni formativi e potenziali destinatari.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Cura la progettazione delle azioni formative dalla fase della progettazione di massima alla progettazione esecutiva, nel rispetto delle esigenze dell'ente/impresa committente e/o dei vincoli e delle priorità dettati dai bandi e dalla normativa in materia di finanziamenti comunitari, nazionali e regionali delle attività di formazione professionale.

E' sua responsabilità conoscere gli orientamenti e gli indirizzi comunitari, nazionali e regionali in materia di lavoro, occupazione e formazione, nonché i piani ed i programmi tesi alla loro realizzazione. In riferimento a questi segue la pubblicazione degli avvisi pubblici, ponendo attenzione ai contenuti, agli aspetti normativi e alla modulistica.



Azienda certificata ISO 9001:2008



Sottopone all'attenzione della Direzione le opportunità di accesso ai finanziamenti pubblici e ne segue le direttive, provvedendo alla predisposizione delle proposte formative da rimettere agli enti finanziatori. Su disposizioni della stessa provvede altresì alla progettazione delle azioni formative destinate al mercato.

In particolare:

- Ricerca ed aggiorna costantemente la documentazione **RED** sugli orientamenti e gli indirizzi comunitari, nazionali e regionali in materia di lavoro, occupazione e formazione;
- Ricerca e collaziona i piani ed i programmi comunitari, nazionali e regionali tesi alla realizzazione delle politiche del lavoro e della formazione;
- Si informa ed informa la Direzione **RED** riguardo agli avvisi pubblici che finanziano progetti formativi, collaborando con la stessa alla individuazione dei bandi ai quali partecipare;
- Provvede alla predisposizione delle proposte formative secondo la modulistica dei rispettivi bandi osservandone vincoli e norme e interagendo con gli eventuali partner;
- Sulla base dell'analisi organizzativa, dei fabbisogni aziendali e dei bisogni formativi dei lavoratori progetta azioni formative aziendali e interaziendali;
- Progetta azioni formative a catalogo, secondo le direttive della Società, avendo presente i fabbisogni delle imprese e dei lavoratori;
- Provvede alla predisposizione dei progetti esecutivi e a quant'altro necessario per la preparazione degli interventi, nel rispetto del progetto presentato e approvato dall'Ente Finanziatore o dal Committente, individuando in collaborazione con il coordinatore le modalità di realizzazione.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Svolge funzioni trasversali legate a diverse aree di competenza riguardanti aspetti organizzativi e gestionali dei servizi formativi. E' sua responsabilità garantire l'erogazione di servizi formativi adeguati alle esigenze della committenza e ai bisogni degli utenti ad un livello di qualità costantemente controllabile.

È suo compito organizzare, gestire e coordinare le risorse umane e strumentali disponibili in modo da assicurare il trasferimento di conoscenze ed abilità, attraverso un processo interattivo e partecipato, atto a stimolare motivazioni ed interessi ed orientato alla soddisfazione degli utenti e al miglioramento continuo dei servizi

Opera in stretto rapporto con la Direzione e con il responsabile della funzione amministrativa, ponendo attenzione all'osservanza delle normative di settore e della legislazione in materia di lavoro, sicurezza e privacy.

In particolare:

- Gestisce e coordina le risorse umane e strumentali ai fini della realizzazione delle azioni formative, secondo gli obiettivi, contenuti e modalità definite in progetto;



Azienda certificata ISO 9001:2008



- Nell'ambito di interventi complessi coordina azioni di ricerca e formative, attività di informazione, analisi dei bisogni formativi, analisi di strutture organizzative, attività di monitoraggio e valutazione, azioni di accompagnamento al lavoro;
- Tiene i rapporti con il corpo docente, curando di fornire le informazioni necessarie e di concordare interventi rispondenti ai fabbisogni formativi degli utenti per contenuti e modalità di erogazione;
- Detta disposizioni e supervisiona l'attività del tutor d'aula e FaD riguardante l'assistenza ai docenti e agli allievi, la compilazione e tenuta dei documenti, i rapporti con altri collaboratori, le relazioni con gli enti esterni e le imprese, suggerendo ove necessario interventi correttivi e di sostegno;
- Cura le relazioni esterne connesse alle sue competenze e alla partecipazione di partner pubblici e privati e di soggetti terzi alle azioni di ricerca e formative;
- Aggiorna le sue conoscenze sui bisogni formativi, sull'evoluzione delle professioni e sulle dinamiche del mercato del lavoro, coordinandosi con il progettista e collaborando alle ricerche in atto;
- con la collaborazione del personale esperto in monitoraggio e valutazione verifica l'efficacia e l'efficienza delle attività di formazione e il livello di soddisfazione dei clienti;
- Indirizza e coordina l'attività di monitoraggio e valutazione del valutatore e si rapporta costantemente con lo stesso per conoscerne i risultati ed utilizzare le informazioni di ritorno dell'utente per un costante miglioramento dei servizi.

San Vito Chietino, 07/09/2015

La Direzione **ReD**

Dott. Ing. Gianfranco Nocilla

Il Responsabile del Processo di gestione della qualità

Dott. Ing. Gianfranco Nocilla