

CARTA DELLA QUALITA'

1 - LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità di B&C CONSULTING srl si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che B&C CONSULTING srl utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

1.1 Mission

La B&C CONSULTING srl è una società costituita il 16.01.2009 con sede a Roma in Via di S. Alessandro n. 7 – 00131.

E' un'istituzione culturale autonoma che ha elaborato un progetto di formazione rivolto a offrire al sistema economico, produttivo e istituzionale, innovativi e qualificati risultati nel settore scientifico, della ricerca e della formazione. Offre infatti un modello formativo avanzato, orientato a trasmettere non soltanto conoscenze ma ad "allenare alla flessibilità" giovani che possano diventare protagonisti del proprio futuro.

I punti fermi del modello di B&C CONSULTING srl sono la didattica e il collegamento con le imprese.

La didattica di B&C CONSULTING srl prevede:

- Attività di formazione professionale nell'ambito della formazione superiore, continua ed orientamento sia finanziata che privata nell'ambito dei settori: estetica ed acconciatura, marketing, promozione/pubblicità, distribuzione commerciale, lingue estere, informatica, servizi socio-educativi, turismo, sicurezza.
- Pratica attenta e rigorosa in termini di: analisi del fabbisogno, progettazione di interventi formativi ed orientativi, esecuzione delle azioni formative, monitoraggio delle attività e "follow up", coordinamento, valutazione, qualifica dei formatori/facilitatori volta a garantire l'efficienza delle risorse interne, in raccordo con Regione Lazio, Università, stage aziendali, sistema territoriale di imprese.
- Prove di ammissione all'ingresso degli allievi.
- Un corpo docente di prestigio proveniente, oltre che dal mondo accademico anche da esperienze professionali di alto livello.
- Studio intensivo delle lingue straniere e dell'informatica.
- Servizio di orientamento per gli studenti delle scuole superiori.
- Assistenza da parte di tutor qualificati durante tutto il percorso di studi e il tirocinio/stage.
- Seminari, dibattiti e confronti su tematiche di rilievo che integrano gli insegnamenti dell'anno accademico.

B&C CONSULTING srl svolge quindi attività di progettazione ed organizzazione formativa finalizzata anche alla partecipazione a bandi pubblici e programmi europei, sia a livello nazionale che transnazionale, nell'ambito dei settori sopra specificati operando attraverso una pratica attenta e rigorosa in termini di: analisi del fabbisogno, progettazione di interventi formativi ed orientativi, esecuzione delle azioni formative, monitoraggio delle attività e "follow up", coordinamento, valutazione, qualifica dei formatori/facilitatori volta a garantire l'efficienza delle risorse interne, in raccordo con le Istituzioni pubbliche, Università, stage aziendali e sistema territoriale di imprese.

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità B&C CONSULTING è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che B&C CONSULTING si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per B&C CONSULTING lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare, ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- *La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro*
- *L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi*
- *L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie*
- *Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete"*
- *La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.*

Per il conseguimento della Mission B&C CONSULTING si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti

1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission B&C CONSULTING ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Il Coordinatore affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta da B&C CONSULTING è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.
- **Orientamento:** sviluppo delle potenzialità, supporto nei processi di scelta, visione processuale e consapevolezza della necessità della continuità dell'azione ed idea di formazione permanente. Sviluppo di diagnosi psico-attitudinali inerenti le potenzialità centrate sulle capacità e sulle motivazioni. Attuazioni di azioni informative, spunti di riflessione e varie forme di consulenza individuale (coaching motivazionale, counselling, mentoring e metodi narrativi e narratologici).

2.2 Le risorse professionali

B&C CONSULTING si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che di collaboratori e professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che

collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

B&C CONSULTING si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi B&C CONSULTING dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza B&C CONSULTING per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori multimediali, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

3 – LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi B&C CONSULTING intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della 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 possono 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 intendiamo per:

- **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 di qualità individuati
- **Standard di qualità:** corrispondono all'obiettivo di qualità che B&C CONSULTING si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica:** modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei	Attenzione al contesto di	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul	Parere positivo di almeno la metà	Verbali di incontro con i soggetti riportati

ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
fabbisogni	riferimento	territorio di riferimento	dei soggetti riportati nell'indicatore.	nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti.	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento.

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

B&C CONSULTING assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

B&C CONSULTING 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. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo di Via di S. Alessandro n. 7 – 00131 Roma
- per **fax** al n° 06-41294651
- per **email** all'indirizzo: infobcform@gmail.com
- direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione B&C CONSULTING comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5 - 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/P.A.) 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

6 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, B&C CONSULTING si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla stessa. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito www.rcaacademy.it

La carta della qualità viene revisionata e validata annualmente dalla Direzione.

La Direzione

