

**CARTA DELLA QUALITA’
DELL’OFFERTA FORMATIVA**

Roma, 15 marzo 2010

1. Premessa

La **UET - Istituto Europeo per il Turismo** è un ente privato specializzato nella formazione post-diploma in ambito turistico.

Il sistema di gestione aziendale adottato è conforme alla normativa **UNI EN ISO 9001:2008** ed ha validità per *“la progettazione e realizzazione sia in Italia che all'estero di programmi di istruzione atti alla formazione e all'educazione nel settore turistico-alberghiero.”*

2. Scopo

La presente carta della qualità ha come scopo di esplicitare e comunicare al sistema committente/utente gli impegni che la UET - Istituto Europeo per il Turismo si assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti in termini strategici, organizzativi ed operativi.

3. Campo di applicazione

Il contenuto del presente documento si applica a tutta l'organizzazione e ai relativi processi che hanno influenza sulla qualità dei servizi formativi.

4. Livello strategico

I. Mission

- L'ideazione e la realizzazione sia in Italia che all'estero di programmi di istruzione atti alla formazione e all'educazione con particolare attenzione al settore turistico, della ristorazione, degli alberghi e di tutto quanto riguarda la vacanza in genere. La preparazione e la prima formazione preparatoria ai diplomi statali e a tutti i diplomi riconosciuti dalle autorità competenti a livello nazionale ed internazionale.
- La progettazione e realizzazione di corsi di alta specializzazione, post-laurea e/o superiore.
- La predisposizione dei diversi servizi utili alla gestione della formazione professionale, alla ottimizzazione e valorizzazione delle risorse umane, anche in riferimento al rapporto domanda/offerta di lavoro, anche mediante la promozione ed il coordinamento delle iniziative su queste aree di intervento.
- La promozione dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, dell'orientamento professionale, della formazione professionale, compreso la formazione continua e l'organizzazione di stage sulla base di esperienze formative espresse dal sistema scolastico e da quello produttivo, anche in collaborazione con soggetti coinvolti in rapporto di partenariato in ambito internazionale. Al fine di una più efficace azione, la società potrà organizzare attività di studi e ricerca sui temi di propria competenza sopra evidenziati.
- Attività di formazione e di aggiornamento in favore dei funzionari e dei dipendenti di Enti pubblici e società private, e potrà svolgere attività di formazione per conto di soggetti terzi.
- L'acquisto, la vendita e l'edizione di tutto il materiale didattico e tecnico necessario al conseguimento dell'oggetto.
- L'acquisto e la commercializzazione di tutti i brevetti e i sistemi di formazione, educazione, informazione e organizzazione generale dell'impresa inerenti all'oggetto.
- La promozione e organizzazione di corsi di aggiornamento e formazione per insegnanti.

II. Obiettivi

La principale sfida che la UET affronta in termini del rispetto degli standard di qualità è quella di acquisire e accrescere sempre più la capacità di generare e diffondere la conoscenza nel **settore del turismo**, esperta e pratica, cognitiva ed esperienziale, che entri nel circuito delle nuove modalità di creazione del valore dell'economia della conoscenza nel settore turistico e alberghiero per tutte quelle classi di utenza che il mercato e l'imprenditoria turistico-alberghiera esigono oggi.

La UET è quindi responsabile della propria offerta di servizi relativi alla formazione nel settore turistico alberghiero, degli obiettivi di prestazione che assume per ciascuno di essi e dei bisogni che intende soddisfare.

Lo scopo principale che si prefigge l'Istituto è quello di mettere a disposizione dell'utente i requisiti organici, strutturali e logistici, gli strumenti e i supporti didattici in grado di espletare al meglio le attività di formazione e di soddisfare i suoi bisogni ed esigenze formative.

III. Modalità e strumenti adottati per la comprensione e diffusione della politica della qualità

Affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, la Direzione – attraverso il Sistema interno di qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 – si impegna a:

➤ diffondere la politica della qualità affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante. A tal fine la Direzione indice, quando necessario, riunioni a cui partecipano tutte le risorse interne al fine di monitorare lo stato del Sistema Qualità e di risolvere eventuali problematiche di carattere operativo, organizzativo e gestionale emerse durante le attività di erogazione dei servizi.

Inoltre tutto il personale viene messo a conoscenza degli obiettivi annuali per la Qualità e dei relativi programmi e piani di miglioramento nell'ambito del Riesame della Direzione, durante il quale vengono illustrati i risultati raggiunti e vengono accolte eventuali proposte di miglioramento.

Ulteriori trasferimenti di informazioni e di dati utili tra le diverse funzioni aziendali vengono gestiti sia in maniera verbale che scritta che informatizzata (e-mail).

5. Livello organizzativo

I. Aree di attività

FORMAZIONE SUPERIORE

La UET offre una formazione specialistica post diploma in ambito turistico.

I percorsi didattici proposti dalla UET sono finalizzati a sviluppare professionalmente le conoscenze acquisite al termine di studi superiori od universitari allo scopo di favorire l'inserimento lavorativo dei propri allievi attraverso la formazione di competenze e professionalità adeguate ad un contesto economico in continua evoluzione.

FORMAZIONE CONTINUA

La UET propone percorsi formativi rivolti a lavoratori occupati, dipendenti ed atipici al fine di aggiornarne le competenze, migliorarne le prestazioni e la situazione occupazionale.

Le attività significative già realizzate in questo ambito hanno riguardato corsi di formazione diretti a personale occupato sia specificatamente nel settore turistico-alberghiero che più genericamente nel terziario al fine di migliorarne competenze linguistiche e tecniche.

II. Risorse professionali

La UET si avvale di personale stabile per n° 4 unità così suddivise

- 1 Responsabile del processo di Direzione e del processo di gestione economico-amministrativa
- 1 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni, del processo di progettazione e del processo di erogazione dei servizi
- 1 Responsabile del SGQ
- 1 Addetta ai servizi di segreteria
- 1 Assistenze alla Direzione didattica che svolge anche funzioni di tutor.

Inoltre, la UET per il processo di erogazione della formazione si avvale di collaborazioni con qualificati professionisti esterni selezionati ed inseriti nella banca dati consulenti qualificati periodicamente aggiornata.

III. Risorse logistiche-professionali

Per l'erogazione della formazione, la UET si avvale delle seguenti infrastrutture

AULE

- 3 aule didattiche
- 1 aula informatica
- 1 biblioteca

ATTREZZATURE

- 14 pc
- 2 stampanti
- 2 pc portatili
- 1 videoproiettore
- 1 televisore LCD
- 1 videoregistratore
- 1 lettore dvd
- 2 lettori cd
- 1 lavagna luminosa
- 3 lavagne a muro
- 2 lavagne a fogli mobili
- 2 fotocopiatrici
- 1 scanner digitale

La Direzione si impegna a mettere a disposizione dei richiedenti, oltre alla carta della qualità, tutta la documentazione che fornisca evidenza circa le principali caratteristiche dei servizi formativi offerti, delle modalità di accesso e valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

6. Livello operativo

Indicatori di qualità del servizio offerto

Area / Processo	Indicatore	Strumento di verifica	Standard qualità
Progettazione e sviluppo corsi di formazione	N° di nuovi corsi progettati	Piano di progettazione	Almeno 1 nuovo corso a catalogo per anno
Sviluppo e Promozione corsi a catalogo	N° di richieste di informazione	Registro telefonate / verifica posta in arrivo	Almeno 5 richieste al giorno
Gestione informazioni per telefono	N° di appuntamenti presi	Registro telefonate	Almeno 1 appuntamento ogni tre telefonate

Area / Processo	Indicatore	Strumento di verifica	Standard qualità
Gestione informazioni via mail	Tempo intercorrente tra l'invio della richiesta e la risposta	Verifica a campione su posta arrivata/inviata	Massimo due giorni
Gestione contratti	Iscrizioni ai corsi	Registro contratti	1 iscritto ogni 20 richieste di informazioni
Progettazione e sviluppo corsi di formazione	N° di nuovi corsi progettati	Piano di progettazione	Almeno 1 nuovo corso
Erogazione servizi e corsi di formazione	Valutazione dell'apprendimento	Test di apprendimento intermedi e finali	Almeno il 70% dei partecipanti con una valutazione superiore a 12/20
	N° di abbandoni durante il corso	Registro presenze	Massimo 1 abbandono per ogni corso
	Reclami	Verbale reclamo cliente	Non più di 3 reclami per ogni anno accademico
Monitoraggio e miglioramento	Indice soddisfazione utente	Questionario gradimento docenti Questionario soddisfazione intermedio e finale	Non più di due docenti con gradimento > 70% Gradimento < 70%
	Indice non conformità	Registro NC	Massimo 1 NC per ogni corso

7. Livello preventivo

I. Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback

La UET pone estrema attenzione alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, ritenendo che sia una indicazione significativa della Qualità del servizio percepita dall'utente stesso rispetto a quella effettivamente erogata.

Il feed-back dall'utente può essere indotto (la richiesta di esprimere il proprio parere in merito ai servizi e ai corsi erogati) o non voluto (reclamo).

L'Istituto attua il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utenza attraverso un processo di ascolto, elaborazione e condivisione di aspettative, bisogni, proposte, insomma di un processo continuo di discussione e confronto.

Il concetto di soddisfazione dell'utenza per la UET va innanzitutto riferito al contesto esterno; studenti privati, aziende, enti e portatori di interesse, il cui legame con esso è rappresentato da:

- Le aspettative che l'Utenza /Committenza nutre rispetto alla capacità formativa della scuola;
- Il tipo di motivazione con cui l'utenza vive la missione della scuola, intesa anche come tendenza a condividere o meno piani e obiettivi formativi ed esserne attivamente partecipi;

L'immagine dell'Istituto passa pertanto attraverso la percezione degli allievi, sia durante la loro permanenza sia nel ricordo della formazione ricevuta.

La UET attua il monitoraggio della soddisfazione del cliente (*feed-back indotto*) attraverso le seguenti metodologie di misurazione:

- **Intervista** (rapporto diretto con il cliente);
- **Osservazione diretta del cliente;**

- **Questionario di gradimento docente** (al termine dell'erogazione di ciascun modulo didattico)
- **Questionario di soddisfazione intermedio** (*in itinere*)
- **Questionario di soddisfazione finale** (al termine del percorso)
- **Rapporto sulle verifiche di apprendimento**
- **Rapporto sul monitoraggio stage**
- **Questionario gradimento aziende stage**

II. Gestione dei reclami dei clienti

La UET gestisce il reclamo dell'utente attraverso il modulo "Verbale Reclamo Utente" previsto dal SGQ aziendale. Qualsiasi addetto UET può farsi carico di registrare il problema per poi riportarlo alla funzione interessata. Questa ne valuta - possibilmente in accordo con l'utente stesso - le possibili soluzioni. Il reclamo del cliente è visto dalla UET come spunto di miglioramento per il Sistema di Gestione Qualità e dei relativi processi che attuano i servizi di formazione.

III. Realizzazione di azioni correttive

Le azioni correttive vengono individuate attraverso il monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità. (Verifiche Ispettive interne: Riesame della Direzione)

A seguito di Non Conformità ripetitive o di notevole portata, il RQ identifica la necessità di intraprendere una adeguata azione correttiva

Tale necessità può scaturire a seguito di:

- Verifiche Ispettive Interne;
- Verifiche Ispettive condotte da Committenti Organismi di Certificazioni o altri Enti Terzi;
- Reclami giustificati da parte dell'utenza;
- Dati negativi sui processi primari che attuano i servizi.

Il SGQ prevede un'apposita procedura dedicata all'intervento delle azioni correttive con i relativi strumenti per la sua attuazione.

IV. Clausole di garanzia dell'utente

Presso la sede UET è a disposizione dell'utenza il catalogo dell'offerta formativa che riassume per ciascun corso erogato:

- gli obiettivi formativi
- le modalità di erogazione (orari, frequenza)
- i requisiti di accesso
- i moduli erogati
- il materiale didattico a supporto
- le modalità di valutazione finale
- le certificazioni rilasciate a seguito di valutazione positiva.

Tale catalogo dell'offerta formativa è a disposizione dell'utenza anche sul sito internet dell'Istituto.

8. Condizioni di trasparenza

I. Validazione della carta qualità

La presente carta della qualità è soggetta ad un aggiornamento annuale in corrispondenza della riunione del Riesame della Direzione previsto dal SGQ.

La sua validazione viene certificata dalla data e dalla firma del Responsabile della Direzione e dal Responsabile Qualità sul frontespizio.

II. Modalità di diffusione al pubblico

La presente carta della qualità viene diffusa e resa nota all'utenza attraverso i seguenti canali:

- Affissione presso la bacheca presente nella sala lettura a cura del RQ
- Consegnata all'utente nel momento della stipula del contratto a cura del Responsabile Amministrativo
- Pubblicata sul sito aziendale (www.uetitalia.it) nella pagina dedicata alla sede di Roma a cura del RQ

VALIDAZIONE

(vedi frontespizio)

9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI PRINCIPALI

Il Responsabile del Processo di Direzione svolge le seguenti attività

- ✓ Definisce le strategie commerciali
- ✓ Pianifica e coordina le risorse umane, finanziarie e organizzative
- ✓ Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza
- ✓ Valuta le risorse umane e pianifica i piani di sviluppo individuale
- ✓ Pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni e gli attori locali
- ✓ Promuove e pubblicizza i servizi della struttura
- ✓ Gestisce i processi della qualità inerenti a quanto sopra descritto
- ✓ Rappresenta la Direzione per i processi inerenti il Sistema qualità

Il Responsabile processi di gestione economico-amministrativa svolge le seguenti attività

- ✓ Gestisce la contabilità
- ✓ Opera il controllo economico
- ✓ Predisporre e amministrare i budget delle campagne pubblicitarie
- ✓ Gestisce i processi della qualità inerenti a quanto sopra descritto

Il Responsabile Processo di progettazione e analisi dei fabbisogni svolge le seguenti attività

- ✓ Garantisce il mantenimento e l'evoluzione delle relazioni con gli interlocutori esterni (clienti e referenti istituzionali) al livello strategico, traducendo gli input acquisiti in linee di indirizzo nell'ambito della propria azione propulsiva sul Piano dell'Offerta Formativa;
- ✓ Procede alla diagnosi generale e specifica sui fabbisogni di figure e competenze professionali
- ✓ Progetta in linea di massima, esecutiva e di dettaglio un'azione corsuale
- ✓ Garantisce l'orientamento delle attività e delle risorse al raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica per la Qualità e nel Piano Formativo;

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi svolge le seguenti attività

- ✓ Garantisce il funzionamento organizzativo complessivo dell'Istituto, pianificando e controllando le risorse necessarie, di qualsiasi natura;
- ✓ Gestisce e coordina le risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione (selezione docenti, verifica del rispetto degli obiettivi formativi, verifica dell'*upgrade* degli strumenti informatici)
- ✓ Gestisce le relazioni e gli accordi con il cliente e/o committenza
- ✓ Monitora le azioni formative
- ✓ Valuta i risultati al fine di identificare azioni di miglioramento
- ✓ Responsabile aziendale per la Sicurezza (D. L. 81/08)
- ✓ Responsabile Qualità per i processi inerenti il Sistema qualità.