

Carta della qualità dell'offerta formativa

Edizione e data
Versione 1.0 del 21/01/2021

Verifica e Approvazione
Direttore della sede Operativa

Carta della qualità

Il presente documento nasce al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Accademia Niko Romito assume nei confronti del sistema di committenti e beneficiari 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 committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti privati e pubblici.

Servizi formativi offerti

La società realizza percorsi formativi nell'area della:

- **formazione superiore**, che comprende la formazione post-obbligatoria, Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D. Lgs 10-09-2003 n. 276;
- **formazione continua**, comprendente la formazione destinata a soggetti occupati, in cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna per gli apprendisti di cui all'art. 49, D. Lgs. 10-09-2001, 276.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Livello strategico

L'Accademia Niko Romito ha come propria Mission:

1. L'erogazione di cicli di formazione professionale di alta Cucina e Specializzazione professionale dedicata a coloro che vogliono accedere al mondo della ristorazione e della cucina.
Nata nel 2011, la scuola offre percorsi formativi per aspiranti cuochi: il corso di Cucina Italiana Professionale propone un programma intensivo che unisce teoria, pratica e formazione professionale.
Nel 2013 ha ottenuto la certificazione Certificazione ISO 9001 nell'ambito applicativo "Progettazione ed Erogazione di Corsi formazione in ambito Enogastronomico".
Grazie all'interazione diretta con il Ristorante Reale, alle attività del Gruppo Niko Romito, ai workshop continui con i migliori esperti del settore, alla partnership didattica instaurata con l'Università di Scienze Gastronomiche del Pollenzo (UNISG), l'Accademia si configura come un centro culturale e formativo di assoluta eccellenza.
2. La fornitura di consulenza altamente qualificata in merito a tutti gli aspetti connessi a vario titolo con il mondo della ristorazione.
3. La progettazione, l'organizzazione e la gestione di attività di formazione in genere
4. Lo sviluppo di una rete di *stage* pratici presso strutture ristorative di prestigio.

L'**obiettivo principale** è quello di formare figure professionali altamente qualificate ed immediatamente appetibili per il mondo del lavoro, garantendo un livello di internazionalità pur senza prescindere da uno stretto legame con il territorio Abruzzese. L'Accademia Niko Romito intende infatti raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera.

Nell'ottica del mantenimento del livello dei servizi offerti, la società si impegna ad ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo, attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici ed amministrativi
- l'aumento della professionalità del personale interno, sia mediante una continua formazione, sia con la composizione di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team per il raggiungimento di obiettivi condivisi
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e al monitoraggio della loro capacità didattica
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nell'implementazione delle azioni correttive
- la trasparenza e la celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa

Livello organizzativo

L'attività formativa svolta dall'Accademia Niko Romito si articola nelle seguenti aree di attività:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Diffusione e promozione del servizio
- Erogazione dei corsi
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

L'innovazione nelle tecniche di insegnamento e nelle materie impartite, nonché la valorizzazione e il recupero delle antiche tradizioni, indispensabili basi per una cucina moderna e innovativa, contribuiranno alla creazione di professionalità locali che siano in grado di sostenere e sviluppare un turismo di qualità

I beneficiari delle attività formative sono, in funzione del tipo di formazione scelta:

- giovani diplomati o laureati che intendano intraprendere un percorso formativo specifico che diventa successivamente professionale
- professionisti del settore della ristorazione che intendano approfondire specifiche tecniche di cucina
- appassionati privi di esperienza pratica che intendano acquisire le conoscenze necessarie per intraprendere un percorso professionale nel mondo della ristorazione

Risorse professionali

L'Accademia Niko Romito si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, produttori di rilievo operanti nel territorio abruzzese e nazionale, chef docenti, docenti universitari dell'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (CN), dell'Università di Chieti, Pescara e del Molise che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia *in itinere* sia alla fine di ogni percorso formativo, attraverso la somministrazione di questionari di gradimento ai beneficiari dei servizi formativi.

Per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) la società si avvale di personale interno.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, viene concesso ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 8 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - ✓ un'aula didattica in grado di accogliere 16 allievi
 - ✓ tre laboratori, dotate di postazione lavoro e muniti di tutte le attrezzature necessarie alle attività pratiche
- Attrezzature ed apparecchiature di cucina professionali, di processo, sia hardware che software (PC, stampanti, fotocopiatrice,...)
- Indirizzo di posta elettronica certificata – nikoromito@pec.it

Per i corsi di tipo professionale, l'Accademia Niko Romito può vantare inoltre una stretta comunicazione e interazione con le adiacenti cucine del Ristorante Reale di Castel di Sangro (AQ), tre stelle Michelin.

I corsi professionali sono indirizzati a giovani tra i 18 e i 35 anni che siano fortemente motivati e prevedono una selezione di ammissione.

La didattica è modulata a partire da un blocco di lezioni teoriche di cultura del cibo, storia della cucina nonché normative vigenti, comunicazione e marketing. Successivamente lezioni intensive di cucina base, unite a varie "tessere" formative specialistiche su prodotti e tecniche.

Livello operativo - Indicatori di qualità del servizio Formativo

A garanzia dell'attenzione che la società rivolge al rispetto degli standard prefissati, è stato definito un set di indicatori da monitorare costantemente:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	3 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Tempestività di Comunicazione di variazioni dell'orario e del calendario a tutti i soggetti interessati	Numero di giorni di anticipo con cui viene comunicata la variazione di orario/calendario	giorno lavorativo precedente all'inizio dell'attività stessa	Rilevazione dei tempi di comunicazione
Professionalità del personale docente impegnato	Livello di soddisfazione dei beneficiari delle attività formative (numero di allievi soddisfatti/num.allievi coinvolti)	Livello minimo pari al 70%	Valutazione di questionari di gradimento

Condizioni di Trasparenza

Al fine di assicurare la corretta informazione dell'utenza, la Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative; è affissa nella bacheca della struttura accreditata, diffusa via internet sul proprio sito.

Il riesame della Carta della Qualità da parte del Responsabile del processo di gestione della qualità avverrà con frequenza perlomeno annuale, ogni nuova versione porterà la data di approvazione da parte della Direzione.

La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale ed in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna e/o mediante pubblicazione on line.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Accademia Niko Romito assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari.

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 attraverso i seguenti canali:

- per posta: ACCADEMIA NIKO ROMITO Loc. Casadonna, 67031 Castel di Sangro (AQ)
- mail: info@nikoromitoformazione.it
- telefono: 0864.840610 (orario ufficio)

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

La tabella seguente descrive le aree di attività associate alle singole funzioni di Responsabilità ricoperte nell'ambito dell'organizzazione

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo di Direzione	<ul style="list-style-type: none"> -Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio. -Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative. -Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio. -Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. -Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane. -Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali. -Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura. -Definizione della politica della Qualità inerente tutti i processi. -Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale.
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi -Controllo economico -Rendicontazione delle spese -Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento -Gestione amministrativa del personale -Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> -Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale e settoriale. -Individuazione del fabbisogno formativo -Definizione gli strumenti più idonei per la diffusione dei risultati e delle attività
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> -Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa -Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamento -Individuazione delle risorse da impiegare in ciascun'attività di progettazione
Responsabile del processo di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> -Pianificazione del processo di erogazione. -Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. -Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. -Monitoraggio delle azioni e dei programmi. -Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.