

<b>EF Business School SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10</b>
-----------------------------------	---------------------	--------------

## CARTA DELLA QUALITA'

7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
0	17/07/2024	Prima Emissione		
Rev.	Data	Motivo	Redatto R.AQ	Verif. e Approv. DG

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------

## **PREMESSA**

La EF BUSINESS SCHOOL SRL è una società di servizi che opera sul campo della finanza agevolata attraverso lo studio fattibilità, l'assistenza e la predisposizione di pratiche per le aziende rivolte alla partecipazione ai bandi Regionali e Provinciali attraverso le varie piattaforme informatiche. Vorrebbe ampliare il proprio pacchetto servizi con la "Formazione" nelle tre macrotipologie che sono:

Formazione Superiore: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

Formazione Continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti.

Obbligo Formativo: comprende i percorsi previsti dalla L. 144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c) realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato.

Tali attività prevederanno la fornitura di un "servizio formativo" ad occupati, disoccupati, apprendisti, categorie protette/svantaggiate, studenti e verso singole aziende, gruppi di aziende, enti pubblici, organizzazioni datoriali, università, scuole ecc...

## **LIVELLO STRATEGICO**

La EF BUSINESS SCHOOL SRL intende operare per ottenere lo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze professionali di giovani e adulti, di lavoratori e disoccupati, italiani e stranieri.

La mission specifica dell'azienda sarà di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, con soluzioni collettive e individuali in aula e in azienda, una capacità professionale in grado di consentire il diritto del lavoro e una conoscenza formativa capace di ampliare le competenze e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

L'attività di formazione riguarderà settori dell'obbligo e del post-obbligo formativo, dell'istruzione tecnica e della formazione continua, con percorsi di aggiornamento, qualificazione e specializzazione.

La EF BUSINESS SCHOOL SRL adoterà un modello organizzativo che consentirà una analisi continua dei fabbisogni formativi, settoriali e territoriali.

Importanza massima viene assegnata alla realizzazione di un appropriato sistema della Qualità, strumento che deve essere compreso, attuato e sostenuto a tutti i livelli dell'attività aziendale.

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------

Nell'attività la EF BUSINESS SCHOOL SRL garantirà il rispetto di alcuni principi di libertà fondamentali quali:

Condizioni di libertà di espressione, di pensiero e di coscienza, nel rispetto delle differenze culturali, etniche e religiose;

Rispetto delle pari dignità ed opportunità dei soggetti in formazione; Diritto di riservatezza.

Nell'attività formativa EF BUSINESS SCHOOL SRL garantisce i seguenti modelli di riferimento:

- Ottenere dei risultati di qualità previsti nel progetto attraverso il continuo coinvolgimento delle risorse umane utilizzate;
- Prevenire i problemi piuttosto che doverli gestire;
- Mettere la massima attenzione allo sviluppo dei processi;
- Promuovere la partecipazione dei corsisti
- Garantire la massima trasparenza nei rapporti con i partecipanti
- Promuovere la partecipazione di tutto il personale docente e non docente
- Agire in modo che persone utilizzate abbiano un miglioramento continuo e un confronto con modelli ed esperienze diversificate
- Adottare rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private
- Utilizzare moderni supporti tecnologici
- Operare in stretta correlazione con il mondo delle aziende
- Sviluppare le conoscenze in materia di innovazione d'impresa
- Valutare di continuo i risultati dell'attività svolta soprattutto in presenza di azioni di correttive e di miglioramento
- Misurare il grado di soddisfazione dei partecipanti (Allievi, Docenti/ tutor,Aziende)

Mantenere e migliorare il sistema di qualità previsto nel Dispositivo di Accredimento delle strutture formative della Regione Marche.

La EF BUSINESS SCHOOL SRL costituirà le due seguenti aree di attività:

#### *Area Formazione Privata*

In quest'area viene gestita la formazione continua rivolta a cittadini, di età e formazione diversificata, che nelle intenzioni vuole favorire l'aggiornamento e il miglioramento della cultura e dell'innovazione dei partecipanti. L'attività non è soggetta a finanziamento pubblico e può essere realizzata in strutture tendenzialmente pubbliche.

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-----------------------------------	---------------------	------------------------

### *Area Formazione Pubblica*

In quest'area viene gestita la formazione finanziata e/o cofinanziata con risorse pubbliche di provenienza diversa (FSE, Programmi Comunitari, Fondi Ministeriali, ecc)

Le attività organizzate sono diversificate in funzione delle esigenze e dei fabbisogni formativi dei soggetti coinvolti. Una articolazione "tipo" ed esemplificativa potrebbe essere la seguente:

- Obbligo Formativo
- Corsi per Apprendisti
- Formazione di Base
- Formazione Continua
- Formazione Superiore

I principali servizi previsti nell'attività sono:

- Progettazione
- Gestione
- Validazione dei risultati

Le varie altre figure professionali utilizzate in forma non continua continueranno ad essere individuate e valutate in base alle competenze professionali richieste e comprovate da apposito curriculum.

Per le risorse logistico e strumentali la EF BUSINESS SCHOOL SRL, non avendo strutture permanenti proprie, va alla acquisizione, nel territorio in cui si svolge l'attività, di aule opportunamente attrezzate in modo da fornire ai partecipanti tutti i supporti tecnologici necessari per svolgere la didattica prevista nel progetto.

Al partecipante l'attività formativa, o al momento della selezione o al momento dell'inizio del corso, insieme ai questionari previsti nel punto R11 e alla carta della qualità, verranno fornite tutte le notizie relative all'attività formativa offerta (Materie, orari, percorsi ....) e le modalità di accesso e di valutazione finale.

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La Carta della Qualità di EF BUSINESS SCHOOL SRL vuole essere un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono esplicitate tutte le azioni che EF BUSINESS SCHOOL SRL si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficace ed efficiente.

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-----------------------------------	---------------------	------------------------

La Carta della Qualità contiene informazioni relative alla politica della Qualità, Informazioni Generali sui servizi Formativi offerti, sui Fattori di Qualità, sugli Indicatori di standard di Qualità, sugli Strumenti di verifica, e sui Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

## **2. MODALITA' OPERATIVE**

Il documento approvato dalla Direzione, quale strumento di propaganda e diffusione dell'attività e della politica dell'impresa. A tale scopo la Carta della Qualità, corredata dall'organigramma aziendale, verrà distribuita a tutti collaboratori della EF BUSINESS SCHOOL SRL e allo stesso tempo diffusa all'esterno allo scopo di trasmettere la mission e valori aziendali per le diverse aree in cui l'impresa si propone di svolgere la propria attività formativa.

La diffusione avverrà attraverso la pubblicazione sul sito <https://www.europafinanza.com/>; inoltre ne verrà distribuita una copia ad ogni beneficiario dei corsi unitamente al materiale didattico.

Per quanto all'obbligo formativo la EF BUSINESS SCHOOL SRL si impegna ad erogare i seguenti servizi:

- attività di orientamento;
- relazione con le famiglie degli allievi con almeno 2 incontri annuali;
- periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo

## **3. POLITICA DELLA QUALITA'**

La garanzia della soddisfazione del Beneficiario dei corsi di formazione in termini di qualità dei servizi erogati si realizza in un modello organizzativo profondo, consapevole e strutturato che pone il Cliente al centro della propria attenzione; convinti che solo ascoltando il cliente si potranno individuare e creare i giusti stimoli per esaltarne le capacità innovative, produttive e di miglioramento continuo.

La direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- L'attenzione continua alla soddisfazione del cliente
- La cura della crescita professionale di tutto il personale al fine di garantire una sempre maggiore professionalità a livello di competenza, disponibilità, capacità di diagnosi e di risoluzione dei problemi

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------

- Il pieno coinvolgimento del personale aziendale nel perseguire il miglioramento e la soddisfazione del cliente
- Massima precisione e professionalità nelle fasi di erogazione dei servizi
- Il miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati
- L'efficacia e l'efficienza del proprio sistema gestionale aziendale.
- Incontri periodici con le associazioni di categoria, gli ordini professionali

L'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale che rappresenta la principale risorsa e che pertanto dovrà avere un pieno coinvolgimento in un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

EF BUSINESS SCHOOL SRL svolge la propria attività grazie ad una organizzazione validamente ed efficientemente strutturata ed avvalendosi di personale di elevata professionalità. Si avvale, oltre che dei propri collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento. L'attività di docenza viene affidata in genere a liberi professionisti che, provenendo dal mondo professionale ed aziendale detengono competenze specialistiche.

#### **4. INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

EF BUSINESS SCHOOL SRL, è una società che offre servizi in tre ambiti fondamentali: area risorse umane, area finanziamenti pubblici, area consulenza aziendale.

Per quanto riguarda l'area risorse umane, EF BUSINESS SCHOOL SRL si occupa di progettazione, organizzazione e gestione di corsi professionali finanziati e cofinanziati da enti ed a pagamento rivolti a soggetti occupati e non, finalizzati a valorizzare la capacità di interpretare e divulgare la cultura di impresa, a favorire l'acquisizione di un vantaggio competitivo stabile e difendibile, sviluppando specifiche competenze nelle varie aree di interesse (tecnologiche, linguistiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali, eccetera);

Grazie alla sua organizzazione interna e alla rete di collaboratori esterni è in grado di far fronte ad ogni eventuale esigenza che emerge dal mercato.

In particolare nella formazione EF BUSINESS SCHOOL SRL organizza corsi seminari, corsi on-line, corsi "in house", attività rivolte a:

Diplomati e laureati in cerca di prima occupazione;

- Personale occupato nei vari livelli di responsabilità;

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------

- Titolari e/o gestori di imprese di vari settori;
- Manager e/o direttori di aziende;
- Liberi professionisti

nelle aree:

- Marketing
- Comunicazione aziendale
- Strategie ed organizzazione
- Sicurezza ed ambiente
- Economica
- Linguistica
- Informatica

Nell'erogazione del servizio formativo EF BUSINESS SCHOOL SRL si impegna a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza,
- lingua, religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

## **5. FATTORI DI QUALITA'**

I fattori di qualità sono elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, EF BUSINESS SCHOOL SRL intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Ricerca la soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- Individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- Rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- Gestire ogni rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-----------------------------------	---------------------	------------------------

- Tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

I principali fattori di qualità individuati sono:

- Raccolta di fabbisogni formativi da fonti certe e riconosciute, quali siti internet di Organismi bilaterali, Unioncamere, Associazioni di Categoria ed attraverso incontri periodici con i servizi
- Incontri periodici con Associazioni di Categoria, Ordini Professionali, Università
- Individuazione di luoghi idonei allo svolgimento dei corsi
- Definizione di Piani Formativi che prevedano corsi innovativi e con applicazioni pratiche che realmente favoriscano la crescita professionale dei beneficiari
- Scelta di docenti preparati e con esperienza
- Supporto continuo ai beneficiari e particolare attenzione alle richieste ed agli eventuali reclami dei committenti/beneficiari.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo EF BUSINESS SCHOOL SRL ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne in cui vengono evidenziati:

- Indicatori ovvero criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità;
- Standard di qualità ovvero gli obiettivi di qualità che l'impresa si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore in funzione del relativo indicatore;
- Strumenti di verifica ovvero modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati a garanzia e tutela del cliente.
- Messa in evidenza, relativamente all'area dello svantaggio, di incontri periodici con i servizi di riferimento
- Messa in evidenza, relativamente all'obbligo formativo, dei diritti connessi al passaggio fra sistemi

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta delle richieste /reclami di committenti/beneficiari	Numero di gg intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Almeno il 90% di risposte entro 3 gg lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di gg intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la predisposizione di azioni correttive	Al massimo 3 gg lavorativi per la proposizione e 6 gg per l'attuazione	Rilevazione tempi di intervento per ogni azione correttiva
Valutazione dei luoghi di svolgimento del corso	Percentuale di conformità rilevata dalla verifica ispettiva interna	Almeno il 90% di conformità calcolata mediante apposita ceck-list	Rilevazione della percentuale di verifica ispettiva interna
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	Almeno l'85% Dei partecipanti soddisfatti	Strumenti di rilevazione della customer satisfaction

### **OBBLIGO FORMATIVO**

Diritti connessi al passaggio fra sistemi: in relazione allo sviluppo di accesso all'apprendimento, EF BUSINESS SCHOOL SRL si impegna ad applicare la normativa di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "documento di indirizzo della programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99 art.68 del G.R. Marche 1798 del 06/09/2000.

La suddetta normativa prevede, per l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età varie possibilità di percorso:

- La prosecuzione degli studi nel sistema scolastico;
- La frequenza di corsi di formazione professionale regionali;
- L'alternazione formazione lavoro nell'apprendistato;

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------

- L'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale (tale opportunità presuppone intese tra sistema scolastico e sistema formativo).

In tale ottica EF BUSINESS SCHOOL SRL prevede stretta collaborazione con i centri per l'Impiego per organizzare al meglio l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico, il riconoscimento dei crediti di istruzione o di formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro.

### **ORIENTAMENTO**

Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi saranno affrontate dal EF BUSINESS SCHOOL SRL, secondo quanto detta la normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente proposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni Provinciali. Si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

### **RELAZIONE CON LE FAMIGLIE**

Gli incontri con i genitori degli studenti per l'obbligo formativo saranno finalizzati alla comunicazione reciproca di informazioni sui bisogni, sulle modalità di scelta e di acquisizione della qualifica, del tipo di corso da seguire e delle competenze da possedere per un buon inserimento nel mondo del lavoro ed eventuali problemi. Gli incontri consistono in:

- Colloqui programmati per inizio corso di formazione, con presentazione del progetto di orientamento ed esame;
- A metà corso colloqui informativi.

In caso di necessità di consultazione docenti verrà redatto e comunicato un calendario stabilito di ricevimento.

### **STAGE**

In merito agli interventi per l'obbligo formativo, EF BUSINESS SCHOOL SRL prevede per tutti gli studenti l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo. A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze specifiche da sviluppare provvedendo alla stipula di protocolli di intesa con le strutture e alla individuazione di un tutor che seguirà l'esperienza formativa.

<b>EF BUSINESS SCHOOL SRL</b>	Carta della Qualità	<b>R. 10-01 Rev. 0</b>
-----------------------------------	---------------------	------------------------

EF BUSINESS SCHOOL SRL si avvale anche di risorse logistico-strumentali.

Il legale Rappresentante  
EF BUSINESS SCHOOL SRL  
*Dott.ssa Silvia Palmucci*

*Il responsabile della Qualità*  
*Silvia Lardelli*