



CAMPUS  
*Etoile*  
ACADEMY  
BY ROSSANO BOSCOLO

# CARTA DELLA QUALITA'

ANNO 2019

## Sunto

Il documento viene elaborato con cadenza annuale ed ha lo scopo di esplicitare e comunicare – agli enti committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti negli interventi formativi e di orientamento – gli impegni che la CAMPUS ETOILE ACADEMY si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento resi, in termini strategici, organizzativi ed operativi. La struttura e il contenuto sono coerenti con i requisiti stabiliti dalla determinazione regionale n.968 del 29/11/2007 e s.m.i. e con quanto riportato nell'allegato II.1

IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE

## INTRODUZIONE

La CAMPUS ETOILE ACADEMY in qualità di ente di formazione accreditato Regione Lazio per la formazione continua e superiore si propone di rappresentare per le Istituzioni, le Imprese del territorio e i potenziali Discenti, un punto di riferimento per l'individuazione dei fabbisogni formativi e per l'organizzazione e la gestione di attività finalizzate allo sviluppo, alla qualificazione alla riqualificazione delle risorse umane.

### FINALITA' della CARTA della QUALITA'

Lo scopo della CARTA della QUALITA' è di esplicitare e comunicare agli enti committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti negli interventi formativi, gli impegni che la CAMPUS ETOILE ACADEMY si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi resi in termini strategici, organizzativi ed operativi.

### CAMPO di APPLICAZIONE della CARTA della QUALITA'

La presente Carta della Qualità è il mezzo tramite il quale la CAMPUS ETOILE ACADEMY esplicita gli impegni assunti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti in termini:

- STRATEGICI: politica della qualità;
- ORGANIZZATIVI: predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa;
- OPERATIVI: obiettivi e standard specifici;
- PREVENTIVI: dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari;

### LIVELLO STRATEGICO: la politica della qualità

Fedele ai suoi valori, la CAMPUS ETOILE ACADEMY sorge in un contesto di riconosciuta eccellenza enogastronomica paesaggistica e strutturale. Collocata nel centro storico di Tuscania in provincia di Viterbo, a 100 km da Roma, l'Academy occupa l'antico complesso di San Francesco, un ex convento del 1300, circondato dalla rigogliosa campagna della Tuscia: un luogo fatto di natura, storia e tradizioni locali. Dotata di ogni confort la struttura si avvale di laboratori all'avanguardia dotati dei migliori e più avanzati strumenti esistenti sul mercato, una sala dedicata alla condivisione del momento del pasto "Sala degli

Orologi", una biblioteca multimediale, un "Teatro dell'Eccellenza" dove assiste e si vivono esperienze culinarie straordinarie ed un Orto chiamato "Orto dei Semplici".

La CAMPUS ETOILE ACADEMY risponde ai fabbisogni formativi di chef professionisti, amatori, appassionati di cucina e gourmet offrendo una vasta gamma di corsi dedicati all'arte della cucina e della pasticceria.

Traint d'union tra il passato e il presente, la CAMPUS ETOILE ACADEMY ha scelto di continuare l'opera dei frati francescani nel rispetto della tradizione e dei valori dell'alta cucina. Un "Orto dei Semplici" è stato così ricreato per donare sapori e profumi autentici ad ogni piatto e per offrire un percorso didattico utile all'apprendimento delle oltre 200 specie, tra aromi e ortaggi, qui coltivate. Non un semplice ristorante o un'asettica mensa, la "Sala degli Orologi" si propone ai suoi commensali come luogo di break lunch, di cene, ma soprattutto di scambio e di confronto sulle nozioni acquisite e l'esperienza culinaria vissute durante i corsi. Unica nel suo genere, la CAMPUS ETOILE ACADEMY ospita al suo interno una biblioteca multimediale del libro antico di cucina, fornita di oltre 200 volumi antichi interamente digitalizzati, illustrazioni e immagini in alta qualità, tutti provenienti dalla collezione personale dello chef Rosanno Sessilo Boscolo. I volumi sono interamente consultabili su *touch screen* ed offerti da cuochi, professionisti e semplici appassionati. **Perché la cucina non è solo cibo, ma anche arte, storia, cultura, tradizione.**

La CAMPUS ETOILE ACADEMY nell'erogazione dei propri servizi formativi mira a raggiungere i seguenti obiettivi:

- La più completa soddisfazione del "Sistema Cliente": utenti/beneficiari dei servizi erogati, Enti Committenti, mercato del lavoro;
- Una risposta puntuale, adeguata ed efficiente alle richieste e ai fabbisogni del "Sistema Cliente";
- Lo sviluppo del livello professionale delle risorse umane (interne ed esterne) impiegate all'interno dell'organizzazione;
- La piena condivisione della *mission* e degli obiettivi aziendali a tutti i livelli dell'organizzazione;

- Il miglioramento continuo dei servizi erogati, operando sistematicamente e coinvolgendo tutti i livelli dell'organizzazione.

Per raggiungere tali obiettivi, la CAMPUS ETOILE ACADEMY si assume i seguenti impegni:

- Monitorare e controllare il grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi formativi, attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente dei traguardi di miglioramento;
- Monitorare e controllare il grado di soddisfazione dei finanziatori (pubblici e/o privati), attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente dei traguardi di miglioramento;
- Sviluppare azioni di aggiornamento continuo dei propri dipendenti e collaboratori, attraverso la pianificazione ed attivazione di specifici percorsi di sviluppo ed aggiornamento professionale;
- Impiegare formatori (docenti, orientatori, consulenti, tutor) altamente qualificati, selezionati sulla base delle qualifiche ed esperienze possedute, nonché di aggiornamento continuo;
- Monitorare e controllare le performance dei diversi processi di lavoro, attraverso la definizione di indicatori strutturati e ponendosi annualmente dei traguardi di incremento;
- Individuare, attraverso il coinvolgimento diretto di tutti gli operatori coinvolti, soluzioni per il miglioramento continuo.

Affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, la CAMPUS ETOILE ACADEMY adotta efficaci modalità e strumenti di comunicazione e diffusione, quali:

- Realizzazione di azioni informative e formative dirette al personale dipendente e ai collaboratori concernenti gli obiettivi, gli impegni e le modalità di gestione assunti dalla società a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati;

- Diffusione della documentazione e delle informazioni inerenti la gestione dei servizi in qualità attraverso la rete intranet aziendale, le affissioni in bacheca, mailing interno e la distribuzione controllata di documenti;
- Comunicazione immediata a tutti i livelli organizzativi di eventuali variazioni apportate al sistema di gestione in qualità e alla Politica della Qualità;

### LIVELLO ORGANIZZATIVO: i servizi formativi

CAMPUS ETOILE ACADEMY supporta con la sua attività formativa finanziata e non finanziata:

- Le persone giovani e gli adulti che vogliono inserirsi e/o reinserirsi nel mondo del lavoro;
- Gli imprenditori che vogliono mantenere la competitività della propria impresa attraverso una costante crescita delle loro capacità di direzione ed il continuo aggiornamento delle competenze dei loro dipendenti e collaboratori;
- Chi vuole orientarsi e sviluppare un'idea di imprenditorialità;
- Chi ha bisogno di un supporto per l'avvio di impresa;

A tal fine, CAMPUS ETOILE ACADEMY promuove e realizza interventi di:

- **Formazione continua:** attività formative – di aggiornamento, specializzazione, ri-qualificazione – rivolte a lavoratori dipendenti, autonomi, imprenditori e neo-imprenditori, finalizzate al rafforzamento professionale e a favorire la stabilità occupazionale, l'adattabilità dei profili alle innovazioni tecnologiche ed organizzative e la competitività delle imprese;
- **Formazione superiore:** percorsi formativi – di qualificazione e/o specializzazione – rivolti a giovani e adulti disoccupati/inoccupati per lo sviluppo delle competenze (di base, trasversali e tecnico-professionali) necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro.

## RISORSE PROFESSIONALI

CAMPUS ETOILE ACADEMY al fine di garantire la massima qualità dei servizi formativi offerti, si avvale di risorse umane altamente qualificate, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le funzioni di responsabilità dei principali processi gestionali sono affidate alle risorse umane "interne" (direzione, analisi e definizione dei fabbisogni, progettazione, erogazione dei servizi) e ad esperti del settore (nel caso dei processi economici-amministrativi).

Accanto alle risorse interne, CAMPUS ETOILE ACADEMY si avvale di una vasta rete di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, orientatori e selezionati in base alla loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti provengono perlopiù dal mondo del lavoro e delle professioni. Si tratta di esperti altamente qualificati in grado di garantire un elevato livello di professionalità in ogni area in cui si interviene.

Le prestazioni del personale impegnato sono monitorate e valutate sia in itinere che a conclusione di ogni percorso formativo, al fine di garantire l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze alla soddisfazione dei beneficiari.

## RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

CAMPUS ETOILE ACADEMY per l'erogazione dei propri servizi formativi dispone di una sede operativa facilmente accessibile, in linea con i dettami normativi concernenti la tutela della salute e la sicurezza nei luoghi di studio e/o di lavoro e dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate.

Per l'espletamento delle attività formative, sono a disposizione degli utenti:

- Due aule didattiche;
- Quattro laboratori, tra pasticceria e cucina;
- Dotazioni informatiche, ovvero pc collegati ad internet e in rete locale per la condivisione di documenti e l'uso condiviso della stampante.

Inoltre, la sede dispone di uffici ed ambienti destinati alle funzioni di reception, amministrazione e di governo.

## LIVELLO OPERATIVO: aspetto di qualità ed indicatori

Nella tabella che segue viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:

ASPETTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO FORMATIVO	INDICATORI	OBIETTIVI ANNUALI "RAGGIUNGERE..."
COMPETENZE PROFESSIONALI DEI FORMATORI	Ore di formazione e aggiornamento delle competenze professionali	Aggiornamento attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta, per almeno 24 ore negli ultimi 24 mesi
COMPETENZE FIGURE DI GOVERNO	Ore di formazione e aggiornamento delle competenze professionali	Aggiornamento attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta, per almeno 24 ore negli ultimi 24 mesi
ORE DI FORMAZIONE EFFETTIVAMENTE REALIZZATE	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati a progetto	...valore di rapporto $\geq 0,7$
DISPERSIONE UTENTI IN FORMAZIONE	Rapporto: numero di utenti al termine del corso + numero di utenti passati ad altri canali di istruzione/formazione su numero di utenti approvati da progetto	...valore di rapporto $\geq 0,7$
RENDICONTAZIONE ATTIVITA' FORMATIVE 1	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontati	...valore di rapporto $\leq 1,0$
RENDICONTAZIONE ATTIVITA' FORMATIVE 2	Rapporto: costo totale approvato su utenti previsti nel progetto approvato	...valore di rapporto $\leq 1,0$
RENDICONTAZIONE ATTIVITA' NON FORMATIVE	Rapporto: costo totale rendicontato su costo totale approvato	...valore di rapporto $\geq 0,9$
EFFICACIA DELLA PROGETTAZIONE	Rapporto: numero allievi soddisfatti su numero allievi totali	...valore di rapporto $\geq 90\%$
GRADIMENTO GENERALE DEL CORSO	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	...valore di rapporto $\geq 70\%$
RETE DI RELAZIONI CON IL SISTEMA SOCIALE E PRODUTTIVO DEL TERRITORIO	Numero soggetti con cui sono stati stipulati protocolli e convenzioni	...almeno 1 oltre a quelli già stipulati nell'anno 2018

## LIVELLO PREVENTIVO: dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

CAMPUS ETOILE ACADEMY assicura un percorso di crescita e di miglioramento continuo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti e degli Enti committenti.

CAMPUS ETOILE ACADEMY 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.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA: la Carta della Qualità è validata dal responsabile incaricato del processo di Direzione. Al fine di garantire la massima diffusione al pubblico, la Carta della Qualità della CAMPUS ETOILE ACADEMY viene:

- Affissa nella bacheca presente nel locale accoglienza della sede operativa;
- Affissa nelle aule e nei laboratori;
- Inserita nel sito web aziendale [www.scuoladicucinaetoile.it](http://www.scuoladicucinaetoile.it);
- Fatta visionare o consegnata in copia (su richiesta) a tutti gli utenti/beneficiari dei servizi;
- Fatta visionare o consegnata in copia (su richiesta) ai Committenti;

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente (ad inizio anno) allo scopo di verificarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia e aggiornata in occasione di variazioni organizzative e strutturali. La revisione e l'aggiornamento della Carta della Qualità è a cura del responsabile della direzione che si avvale dell'apporto e della collaborazione degli altri responsabili di processo.

## DESCRIZIONE DELLA ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DI PROCESSO

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

- Pianificazione e 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;
- 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;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard di servizio;
- Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e gestione delle relazioni con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego e attori locali;
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e amministrativo-fiscali;
- Controllo economico dell'ente;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni occupazionali di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo;
- Definizione della strategia formativa;

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo.

**ETOILE CULINARY CAMPUS s.r.l.**  
Largo della Pace, 1  
01017 TUSCANIA (VT)  
P.IVA e C.F. 02123090561

Per approvazione, \_\_\_\_\_

*il Responsabile del Processo di Direzione (Cecchetti Fabrizio)*