

DOCUMENTO DELLA QUALITA'

INTRODUZIONE

Il Documento della Qualità di "Share Training srl" ha come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche della propria attività secondo criteri di trasparenza, garantendo il costante confronto tra le richieste e le proprie offerte.

Il Documento della Qualità è inteso come uno strumento di informazione e di comunicazione rivolto sia al proprio interno, attraverso il coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia all'esterno, attraverso la creazione di un rapporto fatto di collaborazione con i propri clienti.

Il Documento della Qualità ha come fine di fornire un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi puntuali e misurabili.

Sono quindi adottati i seguenti strumenti:

- **Diffusione e Informazione** della politica della qualità;
- **Segnalazione** degli indicatori per il monitoraggio,
- **Verifiche** sulla qualità;
- **Individuazione delle Procedure di reclamo** di facile utilizzazione.

Share Training srl si impegna a mettere a disposizione di ogni beneficiario dei corsi il presente Documento della Qualità, distribuendolo ad inizio corso insieme al restante materiale didattico.

All'interno della struttura, il presente documento viene diffuso tramite consegna sottoscritta a tutti i collaboratori.

Share Training srl si impegna ad esaminare ogni eventuale suggerimento, segnalazione e reclamo ricevuti, secondo le tempistiche riportate nel Documento.

Share Training srl prevede di verificare annualmente il Documento della Qualità per esaminare gli standard raggiunti.

LA MISSIONE

Share Trainig srl individua la propria mission nell'offrire alle persone, imprese, e istituzioni lo sviluppo del loro potenziale, il conseguente valore economico e sociale e specifiche competenze professionali nelle varie aree (negoziali, tecnologiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali ecc.), affinando le abilità manageriali e gli stili direzionali, valorizzando la cultura di impresa, favorendo l'acquisizione di processi competitivi, attraverso un' offerta differenziata di attività formativa.

La Share Training srl procederà affinché l'investimento in formazione sia per tutte le categorie di utenti un investimento in professionalità.

La Share Training srl infine si riconosce nei seguenti valori:

- rispetto delle persone poste al centro del valore aziendale, lavorativo e culturale;
- ascolto e confronto attraverso la **condivisione** di conoscenze;
- impegno nel nostro lavoro visto come produzione di valore, oltre che di profitto e sviluppo per l'impresa;
- rigore intellettuale e professionale.

I SERVIZI FORNITI

Share Training srl ha per oggetto:

- la progettazione, l'organizzazione e la gestione di corsi di formazione professionale, finanziati -

Co-finanziati ed a pagamento, rivolti a soggetti occupati e non, finalizzati a valorizzare la capacità di interpretare la cultura di impresa, a favorire l'acquisizione di processi competitivi e stabili, sviluppando specifiche competenze nelle varie aree di interesse (negoziali, tecnologiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali, eccetera);

- l'orientamento e la realizzazione di iniziative ed interventi connessi alle politiche attive del lavoro;
- lo sviluppo e l'erogazione dei servizi e l'assistenza al cliente nelle materie erogate nei corsi di formazione;
- l'attività di produzione editoriale per conto proprio e per conto terzi, inclusa la pubblicazione di rapporti periodici di informazione commerciale pubblicitaria e di pubbliche relazioni;
- l'attività di vendita di libri e pubblicazioni in argomento con le materie trattate.

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

In particolare nella formazione Share Training srl organizza eventi gratuiti, corsi a catalogo, corsi seminariali, corsi on-line e corsi all'interno delle aziende, rivolti a:

- Diplomatici e laureati in cerca di prima occupazione;
- Personale occupato nei vari livelli di responsabilità;
- Titolari e/o gestori di imprese di vari settori;
- Manager e/o direttori di aziende;
- Liberi professionisti;
- Adulti occupati e non;
- Altri enti di formazione;
- Istituti scolastici;

Nelle seguenti aree:

- Negoziazione
- Risorse umane
- Risoluzione dei conflitti
- Comunicazione aziendale
- Qualità ed innovazione
- Strategie ed organizzazione economica
- Sicurezza ed ambiente
- Formazione
- Innovazione tecnologica
- Informatica

Nell'erogazione dei servizi Share Training 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 in maniera riservata;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

In presenza di beneficiari svantaggiati, sarà elaborato uno specifico progetto d'inserimento prevedendo, se ritenuti necessari, incontri periodici con i servizi sociali.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo del cliente/beneficiario del corso di formazione.

A tal fine, l'utente dovrà:

- Spiegare i propri obiettivi e le aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte ed eventualmente reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e dalla Share Training srl;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti e dei componenti la struttura organizzativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a disposizione;
- Rispettare le regole dettate (orari,).

La Share Trading srl potrà sviluppare progetti di tutoraggio o esecuzione del servizio di assistenza e consulenza direttamente alle aziende utenti, che ne facciano richiesta.

LE RISORSE PROFESSIONALI

Share Training srl, si avvale di professionisti nei settori di riferimento in modo occasionale o stabile.

Nell'organigramma riportato sono definiti i compiti affidati all'interno della struttura.

L'attività di docenza verrà affidata generalmente a liberi professionisti/esperti esterni che, provenendo dal mondo professionale e aziendale, detengano competenze specialistiche nelle materie.

E' prevista la presenza di un responsabile scientifico al fine di monitorare l'attività formativa nei suoi contenuti per il mantenimento degli standard qualitativi, etici e professionali previsti dal presente Documento della qualità.

POLITICA PER LA QUALITA'

La politica della qualità adottata da Share Training srl è rappresentata dal grafico seguente secondo l'analisi per processi.

Gli obiettivi fondamentali sono:

- Ricercare la soddisfazione del cliente;
- Gestire eventuali reclami e segnalazioni;
- Monitorare la qualità del servizio offerto;
- Perseguire logiche di miglioramento.

FATTORI DI QUALITA': INDICATORI E STRUMENTI

Share Training srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione.

Ricercare la soddisfazione del cliente viene inteso come:

- Individuazione dei suoi bisogni per offrire un servizio adeguato;
- Rispetto degli impegni presi in sede contrattuale;
- Gestione del rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;
- Tutela del cliente mediante attività di monitoraggio del servizio offerto.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi induttive e di creare aspettative disattese nel cliente.

I criteri oggettivi per il miglioramento del servizio sono individuati da Share Training srl nella sottostante tabella.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari	Numero dei giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la formulazione della risposta	Giorni 5 definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero dei giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di misure correttive	Giorni 15 lavorativi come tempo target di risposta	Rilevazione dei tempi per ogni misura correttiva attuata
Soddisfazione dei partecipanti	% di partecipanti soddisfatti	90%	Questionari
Gestione dei reclami	% di reclami pervenuti	10%	Numero reclami pervenuti

Codice Etico

Vorremmo fornire di seguito ogni maggior indicazione su obblighi e doveri che, a nostro avviso, ogni docente/formatore o collaboratore dovrebbe tenere presente nello svolgimento della propria professione nell'ambito della nostra struttura.

Partiamo dal presupposto che quella del docente/formatore debba essere una autonoma e ben individuata professione, a qualsiasi argomento applicata, del tutto scissa da ogni eventuale altra specializzazione, professione o carriera, che il professionista abbia già.

Professione che deve espletarsi nel pieno rispetto di entrambe le parti, impresa e iscritti, perseguita unicamente attraverso il dialogo e l'ascolto, che deve sempre porsi in modo neutrale e imparziale.

E' dovere del docente/formatore condurre le lezioni, nel pieno rispetto delle norme etiche di seguito descritte, affinché gli iscritti possano giungere ad individuare ed utilizzare autonomamente, i concetti, gli strumenti e le tecniche acquisiti nel corso della formazione.

Riteniamo che per proseguire efficacemente nel proprio cammino, il docente/formatore debba sempre rispettare i contenuti di questi tre punti:

- Libertà di scelta e decisione (sia dell'ente formatore, sia dei partecipanti)
- Modalità di gestione del procedimento formativo
- Criteri generali di gestione della professione e dei corsi di formazione

Libertà di scelta e decisione

Gli attori principali della formazione sono i partecipanti; il docente/formatore dovrebbe sempre ricordare che il suo ruolo riveste lo strumento che consente a tutti di essere soddisfatti raggiungendo gli obiettivi prefissati (l'acquisizione della consapevolezza, delle nozioni e infine, dell'abilità).

Modalità di gestione della docenza/formazione

Nel gestire la docenza, il docente/formatore dovrà sempre tener fermi i principi di correttezza, buona fede, e imparzialità nei confronti dei partecipanti, senza pregiudizi o preconcetti ed in modo equivalente sia nella forma che nella sostanza.

Criteri generali di gestione della professione dei corsi di formazione

Serietà professionale

Il docente/formatore deve rispettare la deontologia professionale sia nei confronti dei partecipanti che dei suoi stessi colleghi, in tutte le proprie attività, direttamente o indirettamente, inerenti alla docenza affidatagli.

Pubblicità

La campagna pubblicitaria, o qualsiasi altro tipo di comunicazione sui media o al grande pubblico in merito alle caratteristiche della propria attività, deve essere veritiera ed in ogni caso rispettare la deontologia professionale; sia l'ente di formazione, sia il docente/formatore devono astenersi da false promesse e garanzie circa la riuscita dell'acquisizione delle tecniche e degli strumenti oggetto della formazione/docenza.