

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI 2024-2026

Publicata sul sito internet <https://studiorosi.org> selezionando "Home" e selezionando il tasto "Carta della Qualità"

1. Premessa

Studio RO.SI. Srl nasce nel 2015 per trasformazione dell'Associazione Interprofessionale Studio RO.SI. di Marcello Ronga, operativa già dal 2008. Lo Studio è nato inizialmente per offrire consulenza e formazione riguardo l'igiene degli alimenti ed ha ampliato man mano i servizi offerti arricchendosi di ulteriori competenze professionali e strutture didattiche.

Ad oggi Studio RO.SI. Srl si occupa di consulenza e formazione in molteplici ambiti fra i quali vengono elencati i principali:

- Igiene degli alimenti
- Sicurezza sul Lavoro
- Antincendio
- Progettazione locali
- Progettazione Impianti
- Qualità
- Privacy

La forza della nostra società deriva dalle molteplici competenze professionali del personale che vi opera, a partire dal socio fondatori Dott. Biologo Specialista in Biochimica Clinica Marcello Ronga e la socia Dott.sa Biologa Concettina Katia Vitale, specializzata in Sicurezza Alimentare. Via via si sono affiancate altre professionalità nell'ambito Biologico, Ingegneristico, Informatico, Economico, Giuridico, Marketing. Inoltre collaboriamo con molti professionisti in particolare nell'ambito dell'organizzazione di specifici corsi, ad esempio per il reinserimento professionale.

2. Finalità del documento

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente e ai beneficiari gli impegni che Studio Ro.Si. S.r.l assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti. E precisamente:

- Strategici: politica della qualità;
- Organizzativi: predisposizione ed erogazione dell'offerta;
- Operativi: obiettivi e standard specifici;
- Preventivi: dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari;

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

3. Livello Strategico e Mission

Di seguito viene riportata la mission, in base alla Carta di Qualità di Studio RO.SI. Srl che viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

A Luglio 2021 è stato raggiunto l'obiettivo di Accreditare Lo Studio Ro.Si. Srl per la Formazione presso la regione Lazio.

Ad Agosto 2022 è stato raggiunto l'obiettivo di Accreditare lo Studio Ro.Si. Srl per la Validazione e certificazione delle competenze.

Questo ulteriore traguardo si instaura nel percorso che lo Studio Ro.Si. Srl ha voluto intraprendere nell'obiettivo della crescita in termini qualitativi ed ampliamento della propria offerta formativa offrendo una tipologia di corsi più variegata in base alle esigenze dei clienti e del mercato.

Come Mission per il triennio 2024/2026, lo Studio Ro.Si. intende raggiungere i seguenti obiettivi specifici:

Il piano dell'offerta formativa in generale prevede le seguenti finalità:

- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.

Studio RO.SI. Srl basa i suoi metodi formativi sul contatto diretto con la persona, offrendo ad ogni studente la possibilità di sfruttare al meglio gli elevati livelli qualitativi dei corsi offerti ed avere al contempo delle attenzioni individuali.

Il metodo formativo mira a dare ad ogni studente una stabile base teorica sugli argomenti trattati, sufficiente a comprenderne a pieno l'attualità e l'applicabilità pratica.

La mission di Studio RO.SI. Srl mira infatti a creare figure professionali più consapevoli riguardo l'attività lavorativa che stanno o si apprestano a svolgere.

I metodi d'insegnamento più conosciuti (comunicativo, logico-funzionale, studio ragionato della lingua, ecc.) vengono adattati, caso per caso, ai bisogni e agli obiettivi didattici.

Per realizzare i suoi obiettivi Studio Ro.Si. Srl collabora e interagisce con il sistema scolastico, con gli enti pubblici e privati, le imprese, le scuole e le Università, con i servizi sociali e le associazioni sindacali e con quanti sono coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi. Nello specifico dei servizi sociali, Studio Ro.Si. Srl ha contatti periodici (ogni 6 mesi) con i servizi sociali e i loro rappresentanti allo scopo di promuovere interventi formativi pienamente rispondenti alle esigenze di tutti i beneficiari e perfezionarne il match con quelle del territorio.

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006

Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM

Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'ente ed il loro raggiungimento viene annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità".

- Gradimento del corso - Rapporto: media dei punteggi assegnati dagli allievi mediante il sistema di monitoraggio;
- Profitto votazione allievo – Valutazione delle conoscenze acquisite dopo l'esecuzione del corso tramite specifici test di apprendimento scritti o orali

Gli obiettivi vengono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche ed integrazione a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario.

Affinché la politica di Studio Ro.Si. Srl così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) Affissione nelle aule didattiche e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- 2) Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo <https://studiorosi.org>;
- 3) Formazione di tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

4. Livello Organizzativo

-Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Studio Ro.Si. Srl si impegna a rendere disponibile, oltre alla carta, le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Studio RO.SI. Srl svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- **Formazione Professionale Igiene Alimentare:**

Mirati agli operatori del settore alimentare dalla produzione primaria fino alla vendita.

I corsi sono basati sulla normativa HACCP e sulle linee guida del ministero della salute e sono divisi in 3 livelli:

- Responsabile attività alimentare
- Personale qualificato
- Personale non qualificato

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006

Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM

Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org

▪ **Formazione Sulla Sicurezza Sul Lavoro:**

Mirata a formare ed informare i datori di lavoro e lavoratori sui rischi lavorativi e sulle modalità di prevenzione ed intervento in caso di emergenza.

I corsi sono divisi in:

- Corsi da Responsabile al Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP per datori di lavoro
- Corsi per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza RLS
- Corsi di formazione e informazione sul rischio per i lavoratori
- Corsi per addetti alla lotta all'antincendio e alle emergenze
- Corsi per addetti al primo soccorso
- Corsi di formazione specifici sul rischio ove le peculiarità delle attività lo richiedano.
-

▪ **Altri Corsi di Formazione per il reinserimento o riqualifica professionale**

▪ **Servizio di Validazione e certificazione delle competenze per volontari servizio civile**

- persone disoccupate;
- persone inoccupate in attesa di primo impiego;
- persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- persone facenti parte delle categorie protette (art.1 e art 18);
- ambosessi "over 50" per il reinserimento nel mondo del lavoro;
- persone iscritte in Cig o liste di mobilità per l'inserimento in nuovi percorsi professionali;
- aziende che valorizzano la riqualificazione professionale e la formazione continua.

- **Aree di attività**

in linea generale i committenti dell'ente sono rappresentati da:

- la Regione Lazio
- le Amministrazioni Provinciali
- il Ministero del Lavoro
- le imprese del Territorio
- i singoli Privati

5. Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

L'edificio dispone, oltre che delle normali aule per la didattica ordinaria, di collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet.

Per quanto riguarda la sicurezza di studenti, operatori e visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

6. Livello Operativo - Standard di qualità del servizio.

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di programmazione dei corsi.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità semestrale;

Studio Ro.Si. Srl provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.
- Strumenti di verifica

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

- Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari

Rimedi al disservizio

Qualsiasi disservizio può essere comunicato per via iscritta e consegnato al responsabile orientamento e segreteria, che lo consegnerà al responsabile di turno.

Modalità di diffusione della carta

La presente carta verrà diffusa, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web www.studiorosi.org
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti ove richiesta
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 6/10	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Misurazione dei criteri di efficacia ed efficienza tramite test pre e post corso	Miglioramento dei livelli di preparazione degli studenti dopo il corso	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

7. Livello preventivo

A tutela dei committenti e dei beneficiari è stato predisposto nel test di gradimento anonimo, uno spazio per esprimere in forma scritta liberamente e nell'anonimato il proprio feedback sull'attività formativa in tutti i suoi aspetti. I commenti, i feedback o gli eventuali suggerimenti verranno attentamente valutati al termine dell'attività formativa.

Condizioni di trasparenza

La responsabilità della gestione della carta della qualità dei servizi formativi dell'ente in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile/Incaricato del processo di Direzione, il quale ricopre anche il ruolo di responsabile della gestione della qualità inerente tutti i processi dell'ente.

La CdQ, validata dal responsabile, viene diffusa al pubblico mediante pubblicazione online sul sito www.studiorosi.org, oltre che mediante la consegna diretta ad allievi e docenti.

La CdQ viene revisionata annualmente dal Responsabile

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
 Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
 Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org

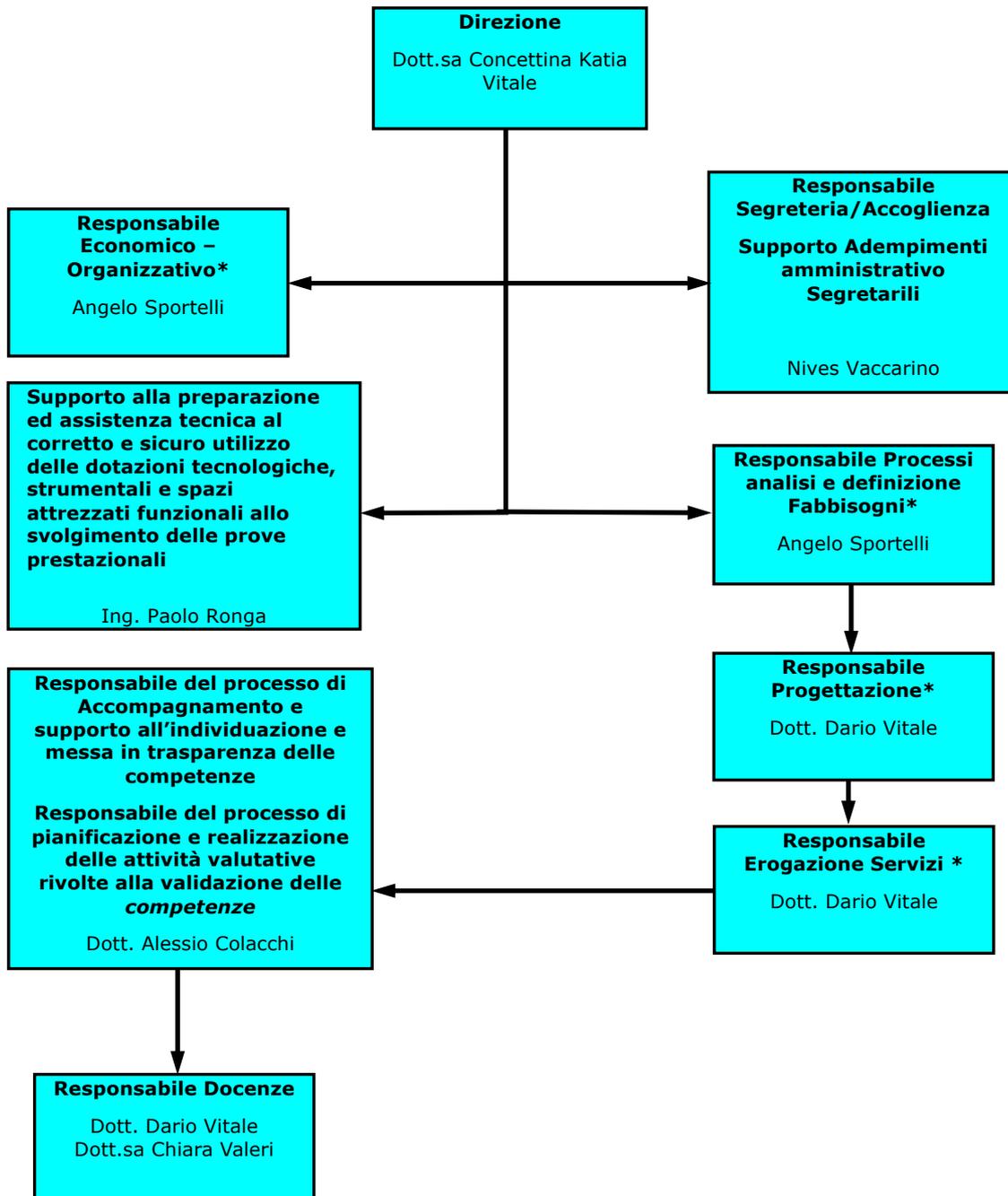
Organigramma: descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Nell'ambito dell'attività di governo dell'ente sono stati individuati i seguenti cinque processi di produzione dei servizi di formazione:

1. Processo di Direzione;
2. Processo di Erogazione di Servizi;
3. Processi Economici-Amministrativi
4. Processo di Progettazione;
5. Processo di Analisi e Definizione di fabbisogni.
6. Pianificazione Docenze Interne
7. Pianificazione Docenze Esterne

La capacità di presidiare i cinque processi di governo è ritenuta di fondamentale importanza sia per la qualità del servizio formativo erogato, sia ai fini di una efficace ed efficiente gestione delle risorse dell'ente. I responsabili/Incaricati delle funzioni sono legati fra loro da rapporti di tipo gerarchico. Per ciascun processo individuato, di seguito vengono riportati il nominativo del responsabile/incaricato e i relativi compiti e funzioni.

Studio ROSI



Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org

D4 Direzione

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli 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 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

Erogazione dei Servizi

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e gestione delle risorse umane
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo;

D6, D7 Segreteria e accoglienza e supporto adempimenti amministrativo segretariali

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Accoglienza Clienti
- Attività segretariali relative all'organizzazione dei corsi
- Supporto all'attività amministrativa

D5 Economico-Amministrativo

Compiti del Responsabile/Incaricato:

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

Analisi e definizione dei fabbisogni

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006

Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM

Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org

- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo;

Progettazione

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, educazione e orientamento.

D8 Supporto alla preparazione ed assistenza tecnica

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Supporto alla preparazione ed assistenza tecnica al corretto e sicuro utilizzo delle dotazioni tecnologiche, strumentali e spazi attrezzati

Validazione e certificazione delle competenze

D9, D10

- accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze per i soggetti che richiedono l'accreditamento per l'erogazione dei servizi di individuazione e validazione;
- pianificazione e realizzazione delle attività valutative per i soggetti che richiedono l'accreditamento per i servizi di individuazione e validazione e per i servizi di certificazione;
- realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale per i soggetti che richiedono l'accreditamento per i servizi di certificazione.

Attività della segreteria

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura comprende in maniera alternata, anche le ore pomeridiane.

La segreteria provvede a costituire un servizio di accoglienza ed informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

Nei casi in cui il cliente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

8. Informazione ed orientamento.

8.1. L'organismo erogatore di servizi formativi assicura un servizio di informazione ed orientamento su appuntamento per gli allievi/clienti.

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org

8.2. I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree comuni di interesse scientifico;
- fornire informazioni su programmi delle lezioni e il materiale didattico, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;

L'organismo erogatore garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o al propria attività.

9. Relazioni con il personale.

Il personale non docente deve continuamente essere presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi a disposizione degli allievi.

Il personale docente deve essere disponibile, previo appuntamento, per ulteriori necessità degli allievi.

10. Valutazione del servizio da parte degli utenti.

Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei test deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti.

11. Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente – UtENZE Speciali

Studio Ro.Si. Srl adotta tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve prestare la massima collaborazione a questo scopo.

L'allievo disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica. Ciascuna sede deve preporre personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.

Studio ROSI

Lo Studio Ro.Si. Srl ha instaurato una collaborazione con i servizi sociali del comune di San Cesareo al fine di garantire la migliore offerta formativa dedicata alle utenze speciali. La collaborazione consiste in:

- a. Collaborazione nella pianificazione di Corsi di formazione ed aggiornamento professionale riguardanti le utenze speciali, facendo emergere in particolare i fabbisogni formativi territoriali.
- b. Incontro programmatico prima di ciascun corso per stabilire dell'offerta didattica.
- c. Supporto in caso durante lo svolgimento dei corsi emergano criticità tali da rendere necessaria una revisione dell'offerta didattica.

San Cesareo, 15/06/2024

Dott.sa Concettina Katia Vitale


Studio ROSI Srl
Via Colle del Noce, 22C
San Cesareo RM
PI/CF: 13406391006

Studio RO.SI. Srl – PI: 13406391006
Via Colle del Noce, 22C – San Cesareo RM
Contatti: 0683663976 – info@studiorosi.org

www.studiorosi.org