LA CARTA DELLA QUALITÀ

DI

FORMACONF

Data,08.01.2025

LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità del Consorzio FormaConf, si pone l'obiettivo di informare gli utenti delle caratteristiche dei servizi offerti, ispirandosi ai criteri di efficacia, efficienza e di un costante confronto fra i bisogni formativi degli utenti e la propria offerta formativa.

Nell'erogazione del servizio formativo, FormaConf s'impegna a garantire:

- il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto assoluto 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 riguardino;
- il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, sempre nel rispetto dei principi già elencati, FormaConf, adotta i seguenti strumenti:

- esplicitazione della Politica della Qualità;definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

I SERVIZI FORMATIVI DI FORMACONF

FormaConf, Consorzio per la Formazione e il Lavoro, promosso dalla Confcommercio della provincia di Pesaro e Urbino è stato costituito il 15 Settembre 2000.

Il neo costituito consorzio ha raccolto l'eredità di Confcommercio (personale e strutture), che hanno costantemente operato nel settore della Formazione e del lavoro dal 1989, a favore dello sviluppo professionale degli imprenditori nei settori del commercio, turismo e servizi e dell'inserimento di giovani nel mondo del lavoro.

Oggi, nel campo della formazione, opera avvalendosi di qualificati docenti e professionisti che mettono in campo la propria competenza professionale di formatori/consulenti.

Il Consorzio organizza e gestisce corsi di qualifica, specializzazione e di aggiornamento, sia a libero mercato, che finanziati e altrettanto numerosi corsi abilitanti per l'iscrizione alla Camera di Commercio (Commercio e

Somministrazione alimentare, Agenti e Rappresentanti d Commercio, Agenti in Mediazione Immobiliare, Estetiste ed Acconciatori).
Cinque sono le aree di maggiore specializzazione:

- area tecnico gestionale
- area marketing
- area qualità
- area innovazione tecnologica
- area creazione di impresa

In tali settori FormaConf opera con la propria équipe di esperti e con una rete di collaboratori in grado di organizzare progetti personalizzati sulle esigenze delle aziende e di fornire consulenze per l'elaborazione di piani formativi aziendali, intersettoriali, settoriali e territoriali (ivi comprese, le informazioni sulle opportunità formative e l'utilizzo degli strumenti comunitari).
La qualità degli interventi formativi è garantita da un parco docenti caratterizzato principalmente da professionisti ed esperti specializzati nelle varie discipline e provenienti dal mondo del lavoro.

LE RISORSE STRUMENTALI

Sono a disposizione dei clienti di FormaConf tre aule attrezzate, nonché un moderno laboratorio multimediale, dotato di 21 PC IMAC APPLE collegati in rete e con connessione Internet.
Ovviamente FormaConf si adopera per fare in modo che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

LE RISORSE PROFESSIONALI

FormaConf si avvale, oltre che del proprio personale dipendente, sia di collaboratori che di professionisti dei settori di riferimento dell'intervento formativo, docenti universitari e docenti di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.
Nella scelta della composizione del corpo docenti, FormaConf, fa in modo che almeno il 50% di essi sia costituito da esperti esterni che, grazie alla loro presenza nel mondo del lavoro e soprattutto nel settore di riferimento del corso, sono portatori in aula di un'esperienza concreta che si integra perfettamente con le teorie sviluppate durante il corso.

LA MISSION AZIENDALE

La Mission del Consorzio FormaConf è quella di offrire alle persone un livello "Formativo" adeguato al raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza e di fornire gli strumenti affinché diventino competenti, capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

La customer satisfaction (soddisfazione del cliente) altro non è che la percezione del cliente sul grado in cui l'erogazione del percorso formativo ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso. La misurazione di tale soddisfazione è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente e poi tradirle.
Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale. Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti, e cioè che i percorsi formativi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari.
Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo, FormaConf ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne.
Gli indicatori della qualità sono degli elementi di "controllo" che consentono di "misurare" le prestazioni aziendali, verificando i processi ed individuando i momenti in cui si realizza l'inefficienza.

La Carta della Qualità di FormaConf viene validata dalla Direzione aziendale.