

CARTA DELLA QUALITÀ

GENERALITÀ

La Percorsi S.p.A ha avviato la sua attività ponendosi come obiettivo di mercato l'inserimento in modo stabile nel settore della formazione.

Ad oggi, oltre al settore della formazione in aula tradizionale e integrata (e-Learning) e dei servizi di segreteria organizzativa connessi, Percorsi SpA intende sviluppare ed in parte ha già sviluppato un sistema volto alla progettazione, realizzazione e sviluppo di prodotti didattici multimediali e di prodotti software insieme a servizi di assistenza e consulenza informatica.

La Percorsi, inoltre, ritiene che la formazione possa e debba contribuire non solo alla crescita professionale e personale dei singoli, ma anche ad una crescita economica sostenibile, alla coesione sociale ed alla creazione di nuovi e migliori posti di lavoro.

La Percorsi ritiene, pertanto, che la Formazione debba essere guidata da valori e motivazioni intrinseche che rendono l'intervento formativo adeguato, rispettoso e responsabile delle esigenze del destinatario:

- *responsabile* perché consapevole della centralità delle Persona all'interno della dinamica formativa;
- *rispettosa* attraverso comportamenti idonei a soddisfare le aspettative legittime dei differenti interlocutori;
- *adeguata* attraverso una "strategia del dialogo", ovvero anche attraverso posizioni contrapposte, in una sintesi dialettica in continuo divenire.

Al fine di garantire al Cliente le prestazioni attese e migliorare costantemente le proprie prestazioni, la Società ha implementato e certificato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:08

Gli Indirizzi della Politica aziendale sono riassumibili nei seguenti Obiettivi Generali di lungo periodo che costituiscono il quadro di riferimento per la definizione ed il riesame di obiettivi e traguardi specifici di Funzione di medio – breve periodo:

- *Organizzazione Efficace*: Crescita dell'Azienda in termini di Fatturato e Consolidamento della posizione dell'Azienda sui mercati di riferimento,
- *Organizzazione Dinamica*: Diversificazione delle attività aziendali,
- *Organizzazione Efficiente*: Competitività aziendale e controllo dell'andamento economico -finanziario.

Per garantire questi macro-obiettivi primari, l'azienda si impegna costantemente nella ricerca e sperimentazione di nuove metodologie formative, nel proporre tematiche e servizi innovativi, nonché nel continuo adeguamento delle professionalità e competenze delle risorse coinvolte.

La MISSION aziendale di Percorsi è quindi quella di esser tesa a supportare i clienti nelle soluzioni formative più adatte per affrontare la sfida del mercato globale, mettendo a disposizione dei nostri clienti la propria esperienza e le proprie capacità, nel rispetto dei Principi della Responsabilità Sociale di impresa.

Organigramma aziendale

Vedi file organigramma Percorsi del 10.10.2011 vers. 1

LA PROPOSTA FORMATIVA

La proposta formativa riguarda sostanzialmente due principali tematiche:
la Formazione Informatica e la Formazione Specialistica

FORMAZIONE INFORMATION TECHNOLOGY

La tecnologia informatica muta velocemente ridefinendo i paradigmi dello sviluppo e della manutenzione del software. Oggi, chi dispone per primo delle informazioni adeguate per il raggiungimento degli obiettivi professionali o personali, è un passo avanti rispetto agli altri.

Da questo presupposto orientiamo tutte le energie e le attenzioni dei nostri servizi formativi. Crediamo che l'esemplificazione della scelta del percorso formativo da seguire sia un presupposto indispensabile. Tutti i nostri corsi sono stati progettati affinché se ne possano comprendere appieno le finalità a "colpo d'occhio".

I corsi che proponiamo sono così "Etichettati":

ONLY: In un unico intervento formativo.

BASIC/PRO1/PRO2: Per acquisire capacità di base ed avanzate nell'utilizzo di prodotti software.

MLP e PMLP: I MLP (Microsoft Learning Product) sono percorsi formativi specialistici riconosciuti da Microsoft Corporation. Gran parte dei corsi MLP sono propedeutici alla preparazione di esami di certificazione volti alla creazione di figure professionali altamente qualificate e riconosciute a livello internazionale. I PMLP sono dei percorsi formativi finalizzati al conseguimento di certificazioni.

CERTIFIED: finalizzati al conseguimento di certificazioni.

MIX: per trasferire competenze e caratterizzare figure professionali altamente specializzate e certificate. Possono prevedere la trattazione di tematiche tecniche sviluppate anche da diverse case produttrici (Microsoft, SUN, Oracle, ecc.).

- Desktop e Office
- Sviluppo
- Sviluppo e Supporto Soluzioni Web
- Progettazione
- Sistemi Operativi e BackOffice
- Sicurezza
- Elementi di Base
- Database
- Sistemi Autore
- Grafica e Grafica Web
- Business Solutions
- Networking

L'offerta formativa prevede la classificazione di tre tipologie di proposte:

:: Corsi

:: Workshop e Seminari

:: Percorsi formativi

L'attuale offerta standard contempla circa 330 corsi per i quali è possibile richiedere delle edizioni di Workshop e 55 percorsi formativi.

FORMAZIONE SPECIALISTICA

L'attuale offerta standard contempla 81 **corsi**, progettati in maniera modulare, flessibile ed orientabile. I nostri corsi, affidati a qualificati professionisti sono presentati in 4 livelli:

Only, Basic, Intermediate, Advanced. Anche per questa tematica, i corsi possono essere erogati in modalità Workshop.

Le macro aree in cui operiamo sono:

Comunicazione

In quest'area l'azione prevalente è quella di sviluppare le capacità relazionali e di lavoro in team efficaci. Molti dei corsi presentati si integrano trasversalmente con le altre tre aree del nostro intervento formativo, poiché la comunicazione relazionale è la base di partenza per lo sviluppo dell'intero sistema azienda.

Formazione multimediale

Il futuro delle aziende è la creazione interna di team di professionisti in grado di progettare, creare e gestire il patrimonio multimediale che viene erogato sia in termini di formazione che di informazione verso l'ambiente esterno.

Management

Lo sviluppo delle migliori tecniche di management, l'esperienza raccolta nelle più gradite aziende italiane pubbliche e private, fanno di quest'area e dei suoi docenti un team di particolare interesse per la diffusione del know-how a livello italiano e internazionale.

Strumenti per la P.A.

L'aggiornamento nella P.A. e soprattutto nella P.A. Locale è il punto di forza dei nostri corsi, gestiti da professionisti con una grande esperienza nella Pubblica Amministrazione e nelle Autonomie Locali, dove hanno speso gran parte del loro know how.

SERVIZI DI SEGRETERIA ORGANIZZATIVA EVENTI

Il progetto CMC prevede la gestione della segreteria organizzativa per determinate tipologie di eventi che prevedono la partecipazione di un cospicuo numero di destinatari e in diverse location.

Il team di progetto prevede la progettazione, la gestione e l'organizzazione di eventi.

Tutte le attività saranno gestite da un responsabile di servizio che curerà i rapporti tra i CMC e il cliente.

Se previsto nella tipologia di offerta il CMC si occupa anche del servizio di colazione e ristorazione dei partecipanti con prenotazione e gestione.

LA NOSTRA METODOLOGIA FORMATIVA

Per garantire efficaci interventi formativi riteniamo indispensabili due elementi: le competenze e il metodo. Per quanto riguarda le competenze, crediamo di poterle documentare con le certificazioni acquisite o in acquisizione, per il metodo invece, crediamo nell'efficacia di un approccio pratico basato sul diretto coinvolgimento degli allievi, che nei nostri corsi assumono il ruolo di protagonisti piuttosto che di semplici spettatori.

Il metodo prevalentemente utilizzato per la "Formazione IT" crede nel diretto coinvolgimento dei discenti, che assumono il ruolo di protagonisti piuttosto che di semplici spettatori.

Il ciclo didattico applicato si articola nei seguenti momenti:

:: *Ti spiego*

:: *Facciamolo insieme*

:: *Prova a farlo tu*

:: *Approfondiamo l'argomento*

:: *Verifichiamolo in pratica*

Tale metodo permette di misurare costantemente le nozioni acquisite, sia da parte degli studenti sia da quella del docente.

Il metodo utilizzato per la "Formazione Specialistica", crede in un "forte accento pratico", riducendo la parte teorica a semplice introduzione e concentrando "l'azione formativa sull'esperienza" pratica. È attraverso l'arte del "fare" che l'individuo apprende, attraverso gli stimoli derivati dal contatto diretto con l'esperienza e dal pieno coinvolgimento dell'intero organismo:

:: *aspetti cognitivi,*

:: *emotivi,*

:: *psico-motori*

GESTIONE DELLA QUALITÀ

La Percorsi ha stabilito, documentato, attuato e mantiene aggiornato un sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e provvede a migliorarne con continuità l'efficacia.

La Percorsi ha provveduto a:

- identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la sua applicazione;
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo di questi processi;
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per attuare e monitorare questi processi;
- monitorare, misurare ed analizzare questi processi;
- attuare le Azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuativo di questi processi.

La Percorsi fornisce le risorse finanziarie, il personale e le attrezzature necessarie alla gestione del sistema nel suo complesso e attua le azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi pianificati ed al miglioramento continuo dei processi individuati.

La **Percorsi**, per le sue attività di realizzazione si avvale di soggetti esterni; questi sono selezionati sulla base di criteri definiti e comunque, sul loro operato si provvede ad esercitare un controllo tale da uniformarlo allo standard qualitativo interno.

Il **Manuale di Gestione per la Qualità** descrive la politica di conduzione aziendale adottata da PERCORSI con riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:08, gli obiettivi qualitativi che la **Percorsi** persegue e la struttura organizzativa mediante la quale si attua il SGQ. Nel suo interno vi sono riportati i riferimenti alle specifiche procedure di pertinenza. Il Manuale, insieme alla Politica della Qualità e alla Carta della Qualità è a disposizione dei Clienti, dei Fornitori di PERCORSI e di qualsiasi Organizzazione che esprima formale richiesta al Responsabile Qualità della **Percorsi**, che ne supervisiona il controllo della distribuzione sia interna che esterna.

GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO AZIENDALE

La Percorsi Spa ha designato per la gestione dei dati sul sistema informatico aziendale, costituito da una serie di applicazioni software che asservono processi/aree specifiche, la funzione di "**Amministratore di Sistema**", per garantire la sicurezza, la salvaguardia e la

rintracciabilità dei dati processati e residenti nel data base di riferimento a cui sono affidate le seguenti responsabilità:

- o garantire le operazioni di installazione, messa in funzione e corretto funzionamento del sistema di riferimento;
- o garantire l'aggiornamento tecnologico del sistema di riferimento e dei sistemi di sicurezza adottati, previa autorizzazione di AD;
- o effettuare le operazioni di salvataggio di tutta la documentazione su server con periodicità pari a venti giorni creando una copia di backup su cassette da 4 mm;
- o garantire la corretta conservazione dei supporti di back up periodicamente predisposti;
- o garantire la corretta conservazione ed aggiornamento della documentazione tecnica di riferimento;
- o controllare il funzionamento delle condivisioni.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Per ciascuna azione formativa ciascun docente sottopone agli allievi un test per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente.

RIMEDI AL DISSERVIZIO

Nel caso in cui l'attività della Percorsi Spa non corrisponda in pieno agli obiettivi che essa stessa si è data di possono aprire delle azioni correttive.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

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

OBIETTIVI 2010/2011

DESCRIZIONE	OBIETTIVO 2010	OBIETTIVO 2011	Attività/Responsabilità
N° contratti stipulati / offerte emesse	71%	70%	Il responsabile commerciale di concerto con l'amministratore delegato e i soci di riferimento attraverso l'attenta analisi delle offerte e dei costi previsti hanno il compito di ottimizzare il processo commerciale.
N° esclusioni per errore		0%	
Scostamento medio fra spesa pianificata e spesa effettiva	5%	5%	
% Commesse annullate per cause interne / contratti chiusi	0%	1%	
Interventi ripetuti per stessa causa / interventi effettuati	0%	1%	
Fatturato	3.852.547,16	4.500.000,00	Il responsabile commerciale di concerto con l'amministratore delegato e i soci di riferimento attraverso l'offerta di nuovi servizi, partecipazione a gare in ATI con le maggiori realtà industriali del paese nei settori di riferimento.
% Clienti di fascia [a]	60%	50%	
% Clienti di fascia [b]	22%	30%	
% Clienti di fascia [c]	7%	10%	
% Clienti di fascia [d]	9%	5%	
% Clienti di fascia [e]	3%	5%	
Obiettivi	93%	85%	Il responsabile dell'erogazione avrà il compito di monitorare e ottimizzare l'erogazione dei servizi in aula e di intercettare le esigenze dei nostri utenti finali.
Istruttore	92%	90%	
Efficacia	90%	85%	
Giudizio complessivo	79%	85%	
Durata	67%	65%	
Attrezzature	81%	85%	
Materiale didattico	91%	90%	
Ambiente	93%	90%	