

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

**CARTA DI QUALITÀ' DELL'OFFERTA FORMATIVA**  
**Norma di riferimento: ISO 9001:2015**

**A**  
**TAVOLA**  
**CON LO CHEF**



|            |             |  |                            |
|------------|-------------|--|----------------------------|
| 01         | 09          | Aggiornamento organigramma –Servizi formativi – Elenco Docenti                 | 01/01/2023                 |
| 01         | 08          | Aggiornamento Organigramma-Corsi-Personale                                     | 11/01/2022                 |
| 01         | 07          | Aggiornamento Organigramma   | 22/02/2021                 |
| 01         | 05          | Adeguamento normativa UNI ENI ISO 9001-2015 aggiornamento formazione e docenti | 15/03/2018                 |
| 01         | 04          | Aggiornamento tipologia dei servizi di formazione                              | 15/03/2017                 |
| 01         | 03          | Aggiornamento organigramma   | 15/03/2016                 |
| 01         | 02          | Adeguamento standard accreditamento  | 12/05/2014                 |
| 01         | 01          | Revisione periodica annuale  | 10/05/2013                 |
| 01         | 00          | Prima emissione  | 10/05/2012                 |
| <b>Ed.</b> | <b>Rev.</b> | <b>Motivo dell'emissione/revisione del documento</b>                           | <b>Data emissione (AD)</b> |

[X] Copia controllata

[ ] Copia non controllata

Consegnata a: ..... in data: 02/01/2023

|                      |               |                      |               |                   |               |
|----------------------|---------------|----------------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>Elaborata da:</b> | <b>Firma:</b> | <b>Approvata da:</b> | <b>Firma:</b> | <b>Emessa da:</b> | <b>Firma:</b> |
|----------------------|---------------|----------------------|---------------|-------------------|---------------|

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo          | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|----------------|-----------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Indice | Indice Generale | 1 / 32 |

A  
TAVOLA  
CON LO CHEF



**CARTA DI QUALITÀ**

**DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Norma di riferimento: ISO 9001:2015

**Data inizio Validità: 02/01/2023**

Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma  
C.F. /P.Iva 04120931003

|            |  |            |  |           |  |
|------------|--|------------|--|-----------|--|
| <b>RGQ</b> |  | <b>RGQ</b> |  | <b>DG</b> |  |
|------------|--|------------|--|-----------|--|

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo          | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|----------------|-----------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Indice | Indice Generale | 2 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## SOMMARIO

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>POLITICA DELLA QUALITÀ'</b> .....  | <b>4</b>  |
| 1.1      | MISSION .....   | 4         |
| 1.2      | MODALITÀ' E STRUMENTI ADOTTATI.....   | 5         |
| <b>2</b> | <b>INFORMAZIONI GENERALI.....</b>   | <b>8</b>  |
| 2.1      | AREE DI ATTIVITÀ' E SERVIZI FORMATIVI OFFERTI.....  | 9         |
| 2.2      | RISORSE PROFESSIONALI E ORGANIGRAMMA .....  | 11        |
| 2.3      | RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI.....  | 15        |
| <b>3</b> | <b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>  | <b>16</b> |
| 3.1      | FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ' .....  | 17        |
| <b>4</b> | <b>DISPOSITIVO DI GARANZIA DEI SERVIZI EROGATI.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>5</b> | <b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ' DEI RESPONSABILI FUNZIONALI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI.....</b> | <b>21</b> |
| 5.1      | DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ' DELLE FIGURE DIRETTIVE .....  | 21        |
| 5.2      | DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ' DELLE FIGURE OPERATIVE .....  | 24        |
| <b>6</b> | <b>DIVULGAZIONE, DICHIARAZIONE DI CONSEGNA E VALIDAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ'.....</b>            | <b>28</b> |
| 6.1      | INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO .....  | 28        |
| 6.2      | MODALITÀ' DI DIFFUSIONE E REVISIONE .....   | 29        |
| 6.3      | DICHIARAZIONE CONSEGNA DOCUMENTAZIONE .....   | 30        |
| 6.4      | VALIDAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ'.....   | 31        |

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo          | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|----------------|-----------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Indice | Indice Generale | 3 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## SEZIONE I – LIVELLO STRATEGICO

### 1 POLITICA DELLA QUALITÀ

#### 1.1 MISSION

La “**A TAVOLA CON LO CHEF SRL**”, consapevole dell'importanza e della necessità di mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità riconosciuto in ambito internazionale, al fine di garantire la qualità dei prodotti e dei servizi erogati e raggiungere la soddisfazione dei propri Clienti e allievi iscritti, ha ritenuto opportuno avviare il processo di trasformazione del proprio Sistema Qualità al modello proposto dalla **UNI EN ISO 9001 edizione 2015**.

La politica aziendale, creata in questo contesto, è stata così formulata:

Obiettivo di questa azienda è dare professionalità e sicurezza a chi opera al suo interno per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Dopo anni di lavoro finalizzati alla formazione professionale del personale la Direzione Aziendale continua a mettere a disposizione non solo la propria esperienza ma anche i mezzi tecnici ed economici per ottenere un costante miglioramento, al fine di svolgere con serenità il proprio lavoro.

Si è, infatti, consapevoli che, solo il consolidamento della "squadra di lavoro", risorsa aziendale per eccellenza, possa portare ad un sicuro adempimento delle proprie responsabilità, attraverso la promozione di uno scambio d'informazioni a tutti i livelli rivolto all'ottimizzazione dell'uso delle risorse aziendali.

Lo scopo di questa azienda è garantire al cliente la realizzazione di programmi e percorsi formativi sempre più professionali ed affidabili.

La “**A TAVOLA CON LO CHEF SRL**” ritiene che il proprio successo dipenda dalla capacità di offrire ai propri clienti servizi di qualità. La qualità consente di misurare il grado di soddisfazione dei clienti in termini di affidabilità, di capacità di risposta, di cortesia e di credibilità.

- L'affidabilità garantisce che il servizio promesso sia erogato conformemente a quanto previsto dalle specifiche contrattuali e dalle procedure interne;
- La capacità di risposta, intesa come misura del tempo intercorrente dalla richiesta del servizio alla sua realizzazione, è adeguata alle esigenze del cliente;
- La cortesia, intesa come rispetto, considerazione e cordialità del personale unite alla trasparenza e serietà di comportamenti, sono corrispondenti alle esigenze dei clienti.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo             | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|---------------|--------------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Prima | Livello Strategico | 4 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

La “**A TAVOLA CON LO CHEF SRL**” considera vitale prefiggersi obiettivi di qualità sempre più impegnativi; questa scelta coinvolge ogni collaboratore che, cosciente in questa responsabilità assunta verso l'azienda e verso i clienti, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento.

In particolare la Direzione Aziendale si assume la responsabilità di promuovere e diffondere questo impegno attraverso piani annuali che, individuando le aree più meritevoli di attenzione, prevedano azioni e risorse allo scopo di raggiungere il livello di miglioramento atteso dai propri clienti.

Il riesame annuale relativo alle azioni di miglioramento della qualità, parte rilevante e integrante del programma strategico dell'azienda, è approvato dal sottoscritto ed è vincolante per tutti i collaboratori dell'azienda stessa.

L'organizzazione aziendale per la qualità, in continuo miglioramento, è lo strumento per raggiungere gli obiettivi pianificati, codificati e documentati dal Manuale della Qualità.

## 1.2 MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI

Lo strumento principalmente adottato per attuare la Politica della Qualità da parte della “A Tavola con lo Chef” (di seguito *Organizzazione*) è il Sistema di Gestione per la Qualità la cui efficacia viene perseguita comunicando ai Responsabili di Funzione l'importanza di rispettare i requisiti e gli obiettivi della Qualità, dotandosi di adeguate risorse ed effettuando i periodici Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità.

I principi cardine su cui si base il Sistema della Qualità sono i seguenti:

- Divulgazione e sensibilizzazione di tutto il personale aziendale al perseguimento ed attuazione della Politica per la Qualità
- Pianificazione e misurazione degli obiettivi della Qualità
- Formazione del personale aziendale all'utilizzo del Sistema di Gestione per la Qualità
- Monitoraggio e miglioramento continuo dei processi della Qualità

### **Divulgazione.**

La Politica della Qualità viene divulgata al Personale nel corso di apposite riunioni/mediante l'affissione in bacheca e viene riesaminata a cura della Direzione stessa nel corso dei successivi Riesami della Direzione. L'*Organizzazione* si è dotata di un sito internet dove sono pubblicati materiale informativo sui servizi e la Carta di Qualità dell'offerta formativa.

Il personale deve sentirsi coinvolto nel raggiungimento di tali obiettivi e nel continuo successo della *Organizzazione*; la Direzione, a tal fine, è impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo             | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|---------------|--------------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Prima | Livello Strategico | 5 / 32 |

|   |  |
|---|--|
| <p>A</p> <p>TAVOLA</p> <p>CON LO CHEF</p>  | <p><b>CARTA DI QUALITÀ</b></p> <p><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b></p> <p>Norma di riferimento: ISO 9001:2015</p> |
|   | <p><b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b></p>   |
| <p>Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br/>C.F. /P.Iva 04120931003</p>   |  |

e coordinamento delle Funzioni che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

### **Obiettivi.**

Gli obiettivi quantificabili e misurabili vengono pianificati, a cura dell'Amministratore Unico/Direttore Generale, nel corso dei periodici Riesami della Direzione sulla base dell'andamento dei diversi processi, definendo in particolare risorse disponibili, modalità per il raggiungimento, tempi per il raggiungimento, tempi per il monitoraggio e responsabile del monitoraggio. Il raggiungimento di tali obiettivi viene, successivamente, misurato secondo quanto pianificato. Il Responsabile di Qualità provvede all'aggiornamento del relativo documento di pianificazione. Nel corso dei successivi Riesami della Direzione, la Direzione coadiuvata dal Responsabile di Qualità verificano il raggiungimento degli obiettivi.

Gli obiettivi ed impegni assunti dall'*Organizzazione* ed ogni informazione utile al Sistema di Gestione per la Qualità, sono opportunamente e costantemente diffusi tra il personale, mediante riunioni/affissione in bacheca.

### **Miglioramento Continuo.**

La Politica per la Qualità viene definita dall'Amministratore Unico e comprende l'impegno per il miglioramento continuo e per il soddisfacimento dei requisiti e le modalità per la definizione ed il riesame degli obiettivi;

La *Organizzazione*, affinché i processi aziendali siano pianificabili e controllabili, ha definito nel Mansionario e nell'Organigramma Aziendale (quest'ultimo riportato anche nel documento della Carta di Qualità) la struttura organizzativa e le responsabilità del personale coinvolto nei processi stessi.

L'Amministratore Unico ha nominato il Rappresentante della Direzione e il Responsabile Qualità con apposito incarico. Il Rappresentante della Direzione e il Responsabile Sistema Qualità hanno il compito di vigilare sulle attività svolte e del coordinamento del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'assistenza alle Funzioni coinvolte.

Il Rappresentante della Direzione assicura che i processi siano attuati e mantenuti aggiornati e promuove la conoscenza dei requisiti dei corsi tra tutte le Funzioni.

La Direzione, infine, almeno una volta l'anno, organizza riunioni (Riesami Direzionali), durante le quali vengono descritte le azioni che si intende realizzare o che sono state realizzate per rispettare gli intenti dichiarati nella politica della Qualità.

Nei Riesami della Direzione sono analizzati come elementi in ingresso, gli esiti delle Verifiche Ispettive Interne, le informazioni relative alla soddisfazione dei partecipanti ai corsi, l'esito delle azioni correttive e preventive intraprese, le azioni derivanti da precedenti riesami, eventuali modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità, gli andamenti dei vari settori aziendali e dei relativi processi, i dati derivanti dall'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità. In base

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo             | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|---------------|--------------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Prima | Livello Strategico | 6 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

all'analisi di questi andamenti la Direzione pianifica le idonee azioni di miglioramento relative all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, ai singoli processi ed alle risorse da impiegare.

### **Formazione.**

La Direzione si impegna annualmente a sviluppare un piano di addestramento e formazione a tutto il personale interno volto al corretto utilizzo ed impiego degli strumenti di gestione del sistema di Qualità:

- Manuale di Qualità;
- Procedure e istruzioni operative;
- Modelli di registrazione della qualità.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo             | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|---------------|--------------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Prima | Livello Strategico | 7 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## SEZIONE II – LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2 INFORMAZIONI GENERALI

La Carta della Qualità di “A Tavola con lo Chef srl” viene annualmente elaborata, verificata ed approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e dal responsabile del processo di Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione continua del settore di ristorazione erogati/realizzati

Il piano dell’offerta formativa di “A Tavola con lo Chef srl” prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori nella prospettiva dell’accesso al mondo della ristorazione o riqualificazione professionale
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di lavoro nel settore ristorazione
- 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 e specializzazione
- Garantire percorsi formativi per ogni esigenza di settore sia professionali che amatoriali supportati da una struttura organizzativa e gestionale flessibile ed efficiente nel rispetto degli standard di Qualità pianificati dall’organo direttivo ed ottemperante le normative vigenti (Certificazione ISO9001)

“A Tavola con lo chef 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 quantitativi dei corsi offerti, ed avere al contempo delle attenzioni individuali.

Sono presenti presso la struttura logistica aule didattiche e multimediali dotate di tutte le apparecchiature e le attrezzature necessarie allo svolgimento delle lezioni pratiche e teoriche. Sono inoltre presenti PC connessi ad internet, stampanti in rete, e altri strumenti informatici.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 8 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

Il criterio metodologico che da sempre ha guidato “a Tavola con lo chef Srl” dalla data di costituzione è quello di mettere, ogni singolo allievo, con la sua personalità e tutte le sue potenzialità, al centro dell’attenzione.

Questo permette di fare un uso discreto e selettivo dei metodi d’insegnamento più conosciuti adattandoli, caso per caso, ai bisogni e agli obiettivi didattici.

## 2.1 AREE DI ATTIVITA’ E SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

A Tavola con lo Chef srl svolge quattro principali tipologie di percorsi formativi rivolti sia a persone che intendono acquisire le competenze per diventare esperti del settore (Corsi professionali con e senza qualifica rilasciata dalla regione) che dilettanti (Corsi amatoriali). Il piano o calendario dei corsi viene formulato annualmente e pubblicato sul sito internet aziendale. Le tempistiche e le modalità di erogazione dei corsi cambiano a seconda della tipologia del corso.

Riportiamo le macro-categorie dei percorsi formativi in oggetto:

### CORSI PROFESSIONALI

Nell’ambito di tale tipologia di corsi “A Tavola con lo Chef S.r.l.” offre due percorsi didattici:

- **CORSI AUTORIZZATI DALLA REGIONE LAZIO CON RILASCIO DI QUALIFICA PROFESSIONALE.** I programmi di questi corsi sono conformi alle direttive impartite dalla regione Lazio e tendono a formare un professionista abile e preparato nell’ambito enogastronomico, affrontando le basi della cucina dallo studio della materia prima all’elaborazione di piatti semplici e complessi.

*Fanno parte di questo gruppo: corso di “Operatore della ristorazione – aiuto cuoco”, corso “Pasticciere”; corso di “Pizzaiolo” e corso “Operatore di Panificio”.*

*Tutti i corsi autorizzati dalla Regione prevedono lezioni su l’igiene degli alimenti e procedure HACCP e lezioni sulla sicurezza nei luoghi di lavoro secondo la normativa vigente con rilascio del relativo attestato.*

- **CORSI DI AVVIAMENTO ALLA PROFESSIONE** che la scuola organizza dal 1992 e attraverso i quali centinaia di allievi hanno avuto l’opportunità di entrare con successo nel mondo della ristorazione grazie alla solida preparazione tecnica ricevuta dalla scuola.

Obiettivo dei corsi: mettere in condizione gli allievi di operare in autonomia all’interno dell’ambiente di lavoro o aprire in tempi brevi un’attività di successo.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.   |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|--------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 9 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

- **CORSI SPECIALISTICI**

A corredo dei corsi vi sono corsi specialistici nei vari settori della ristorazione: cucina tecnologica, speciale Linea Pesce, speciale Linea Carne, cucina Vegetariana, corso Gluten free e intolleranze alimentari, Cake Design, Cioccolato, Zucchero, Master di approfondimento e molti altri.

**Le schede tecniche dei principali percorsi formativi professionali possono essere consultate sul sito [www.atavolaconlochef.it](http://www.atavolaconlochef.it)**

## **CORSI AMATORIALI**

I Corsi amatoriali seguono le stesse modalità di erogazione dei Corsi professionali. L'obiettivo di tali Corsi è fare in modo che gli allievi imparino a cucinare utilizzando al meglio le materie prime e le tecniche di base per acquisire sicurezza in cucina. Tali nozioni vengono sperimentate su piatti e menu di volta in volta selezionati dai docenti stessi.

**L'elenco dei corsi proposti può essere consultato sul sito [www.atavolaconlochef.it](http://www.atavolaconlochef.it)**

## **CORSI FINANZIATI**

La scuola partecipa a bandi proposti da enti pubblici e privati al fine di proporre formazione finanziata (Progetto F.A.R.I. – Progetto Psic - Garanzia Giovani)

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 10 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## 2.2 RISORSE PROFESSIONALI E ORGANIGRAMMA

Le risorse professionali all'interno dell'Organizzazione sono quelle definite nel seguente Organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti, tutor e personale qualificato esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 11 / 32 |

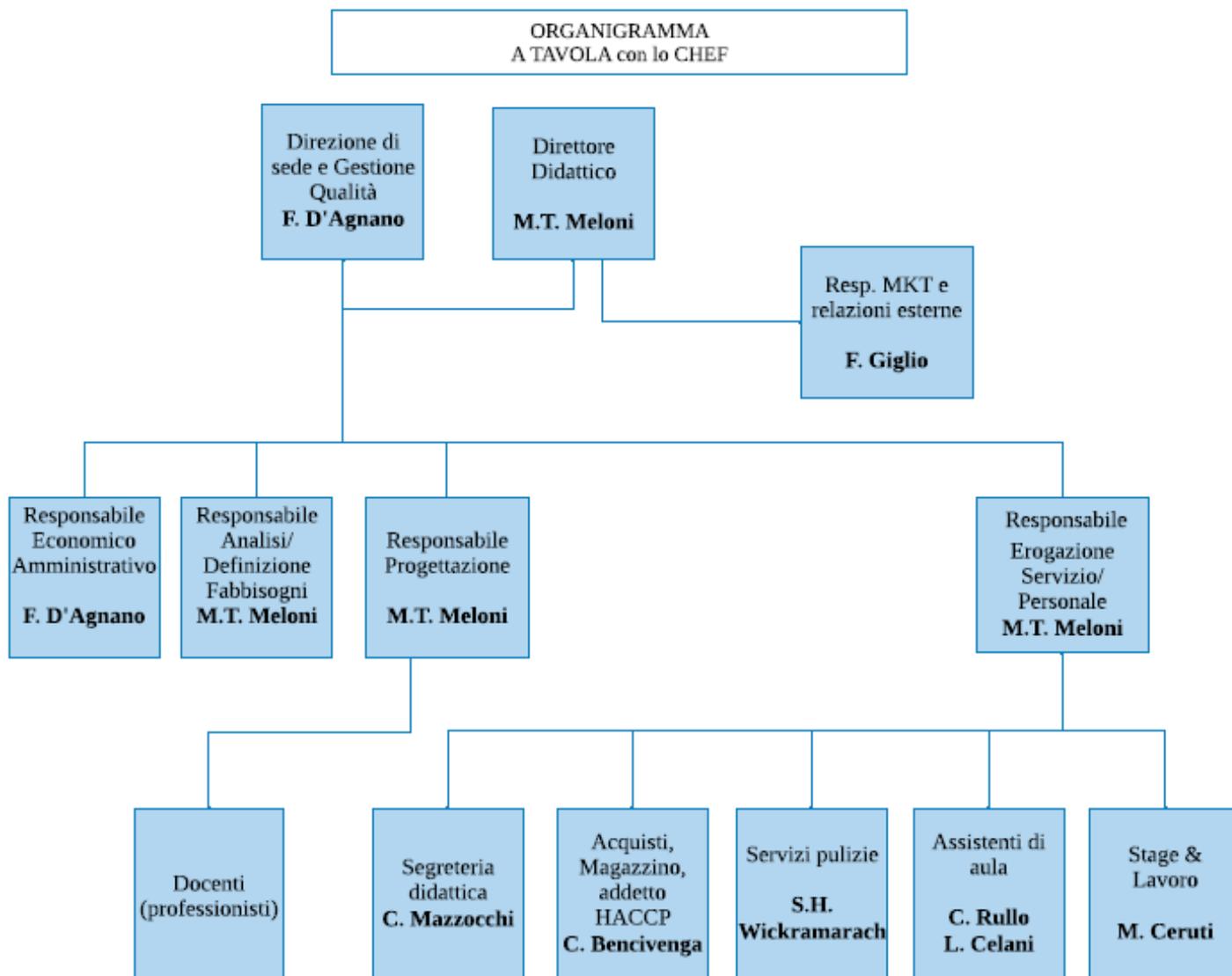
A  
TAVOLA  
CON LO CHEF



**CARTA DI QUALITÀ  
DELL'OFFERTA FORMATIVA**  
Norma di riferimento: ISO 9001:2015

**Data inizio Validità: 02/01/2023**

Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma  
C.F. /P.Iva 04120931003



| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 12 / 32 |

A  
TAVOLA  
CON LO CHEF



**CARTA DI QUALITÀ**

**DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Norma di riferimento: ISO 9001:2015

**Data inizio Validità: 02/01/2023**

Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma  
C.F. /P.Iva 04120931003

**ELENCO RISORSE UMANE**

| <b>Personale Docente Esterno</b> |                       |                                    |                 |
|----------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------|
| <b>N°</b>                        | <b>Nominativo</b>     | <b>Qualifica</b>                   | <b>Mansione</b> |
| 1                                | Amato Giuseppe        | Pasticciere                        | Docente         |
| 2                                | Capezzuoli Claudio    | Consulente CNA                     | Docente         |
| 3                                | Caceres Roy           | Cuoco                              | Docente         |
| 4                                | Ciambuschini Paola    | Cuoca-sfoglina                     | Docente         |
| 5                                | Claroni Marco         | Cuoco                              | Docente         |
| 6                                | D'Agnano Fabrizio     | Esperto subacqueo e documentarista | Docente         |
| 7                                | Dalicandro Paolo      | Cuoco                              | Docente         |
| 8                                | De Cesare Iside       | Cuoco                              | Docente         |
| 9                                | De Rosa Domenico      | Maestro Pizzaiolo                  | Docente         |
| 10                               | De Vita Marco         | Cuoco                              | Docente         |
| 11                               | Di Grazia Daniele     | Esperto panificazione              | Docente         |
| 12                               | Favorito Francesco    | Esperto gluten free                | Docente         |
| 13                               | Forino Gian Luca      | Pasticciere                        | Docente         |
| 14                               | Galatà Domenicantonio | Nutrizionista                      | Docente         |
| 15                               | Genua Gabriella       | Biologa                            | Docente         |
| 16                               | Gijusa Andrea         | Tecnico della Prevenzione          | Docente         |
| 17                               | Lavini Nazzeno        | Pasticciere                        | Docente         |
| 18                               | Monaldi Tullio        | Pizzaiolo                          | Docente         |
| 19                               | Moretti Alessandro    | Food and Beverage                  | Docente         |
| 20                               | Palmieri Andrea       | Cuoco                              | Docente         |
| 21                               | Pisano Fabio          | Cuoco                              | Docente         |
| 22                               | Rinella Marco         | Pasticciere                        | Docente         |
| 23                               | Scarinci Alessandro   | Contrattualistica                  | Docente         |
| 24                               | Sciullo Antonio       | Cuoco                              | Docente         |
| 25                               | Speranza Francesca    | Pasticciera                        | Docente         |
| 26                               | Toni Annikka          | Pasticciera                        | Docente         |
| 27                               | Vespa Tonino          | Maestro Pizzaiolo                  | Docente         |

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 13 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

| N°                       | Nominativo                       | Qualifica                                  | Mansione  |
|--------------------------|----------------------------------|--|---|
| <b>Personale Interno</b> |                                  |  |   |
| 1                        | Fiorella D'Agnano                | Amministratore                             | Responsabile processo direzionale<br>Responsabile amministrativo<br>Responsabile Qualità                                    |
| 2                        | Maria Teresa Meloni              | Direttore Didattico                        | Responsabile erogazione servizio<br>Responsabile progettazione<br>Responsabile Analisi Fabbisogni<br>Responsabile personale |
| 3                        | Federica Giglio                  | Responsabile Marketing                     | Responsabile Marketing  |
| 4                        | Monica Ceruti                    | Impiegato part time<br>tempo determinato - | Stage & Lavoro  |
| 5                        | Cecilia Mazzocchi                | Impiegato part time<br>tempo determinato   | Segreteria Didattica  |
| 6                        | Celani Maria Luisa               | Impiegato part time<br>tempo indeterminato | Assistente Cucina   |
| 7                        | Bencivenga Chiara                | Impiegato full time<br>tempo indeterminato | Addetto Magazzino/Acquisti/assistente<br>cucina .- addetto HACCP  |
| 8                        | Cristina Rullo                   | Impiegato part time<br>tempo indeterminato | Assistente Cucina   |
| 9                        | Wickramarachch<br>Summith Harind | Impiegato part time<br>tempo determinato   | Addetto Pulizie   |

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 14 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

### 2.3 RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

Tutte le infrastrutture ed attrezzature logistiche e strumentali dell'*Organizzazione* sono presso:

- Sede formativa Via della Pineta Sacchetti, 263 – Roma;

Presso la sede sono disponibili i seguenti locali accreditati con det. Regionale Lazio N. G14165 del 18/11/2015:

- ***Segreteria Organizzativa/sala Direzione***  
 Ha una superficie superiore di 50 mq, ove, vengono svolte le attività di funzioni di governo (Direzione, Amministrazione, Segreteria, presidio dell'Erogazione dei Servizi e accoglienza all'utenza).  
 E' presente un'area di altri 50 mq dedicata ai servizi igienici e spogliatoi. Nella segreteria organizzativa sono presenti: n. 3 postazioni fornite di scrivania, PC stabilmente collegati ad internet e stampanti. La segreteria organizzativa può essere utilizzata per interventi di orientamento e colloqui individuali
- ***n. 4 aule didattiche per laboratori***  
 Hanno una superficie rispettivamente di 93 mq, 90 mq, 82 mq e 51 mq.  
 Le aule sono attrezzate con banchi di lavoro, cucine a gas e ad induzione, frigoriferi e conservatori, abbattitori di temperatura, forni elettrici a gas e a legna (Aula Pizzeria), gruppo lavelli.
- ***n. 1 aula didattica/informatica***  
 Ha una superficie di circa 36 mq, dedicata per l'erogazione di corsi e sala informatica.  
 L'aula didattica è dotata di schermo per proiezione slides e PC.

### SEZIONE III – LIVELLO OPERATIVO

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 15 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

### 3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard generali e specifici dei servizi di formazione sono definiti da “A Tavola con lo chef Srl” 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 apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

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 trimestrale.

“A Tavola con lo chef Srl” provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa e didattica, in senso più favorevole per l'allievo. Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, di concerto con il Responsabile del Processo di 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 tutte le docenze, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa, standard più favorevoli per lo studente.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 16 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

### 3.1 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

L'Organizzazione ha individuato i seguenti principali fattori/indicatori di Qualità e relativi strumenti di verifica.

| ATTIVITA'                             | 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 massimo 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. 30-60 definiti come tempo target della risposta in caso di lievi NC. Nel caso le NC prevedano una rielaborazione del percorso formativo, il tempo target è di 90 giorni | Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva                         |
| Progettazione, analisi dei fabbisogni | Attenzione al corretto investimento sulle attività didattiche e sui percorsi formativi offerti | Numero di soggetti con cui si ha relazioni: allievi, potenziali Clienti sul territorio di riferimento                             | Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore  | Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore/questionari di gradimento |

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 17 / 32 |

A  
TAVOLA  
CON LO CHEF



**CARTA DI QUALITÀ**

**DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Norma di riferimento: ISO 9001:2015

**Data inizio Validità: 02/01/2023**

Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma  
C.F. /P.Iva 04120931003

| ATTIVITA'                        | FATTORI DI QUALITA'  | INDICATORI  | STANDARD DI QUALITÀ  | STRUMENTI DI VERIFICA   |
|----------------------------------|--|---|--|---|
| Gestione dell'attività formativa | Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase preliminare. | Adeguate diffusione della Carta della Qualità   | Visione dei servizi offerti e della C d Q da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.                                | Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. Numero di prenotazioni on-line         |
| Risultanze ex-post               | Soddisfazione dei partecipanti   | Valutazione positiva espressa tramite questionario su modello predisposto dalla Direzione | media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore Ai 60/100  | Questionari di Gradimento   |
| Risultanze ex-post               | Successo didattico.  | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali                                  | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo                                     | Graduatorie e/o prove finali di ogni corso  |
| Risultanze ex-post               | Risultanze occupazionali.  | Rispondenza ai relativi requisiti di risultato prefissati da "A Tavola con lo chef Srl"   | Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da "A Tavola con lo chef Srl"  | Questionari sulle risultanze occupazionali<br>Dossier annuale di accreditamento         |
| Chiusura di Bilancio             | Crescita del fatturato annuale   | Numero degli allievi iscritti   | Numero degli iscritti deve essere comparata con la massima capacità delle risorse/infrastrutture dell'Organizzazione | Verifica delle adesioni ai corsi. Numero delle iscrizioni. Valori riportati in Bilancio |

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 18 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

| <b>ATTIVITA'</b>                 | <b>FATTORI DI QUALITA'</b>      | <b>INDICATORI</b>                                       | <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>  | <b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>  |
|----------------------------------|---------------------------------|---|---|---|
| Formazione di Sistema di Qualità | Efficienza ed Efficacia del SGQ | Numero di NC ed esiti delle Verifiche Ispettive Interne | Rispetto dei tempi di gestione delle NC imposti dall'Organizzazione.<br>Numero Limitato di NC major/minor | Riesami delle Direzione Generale, Report delle Verifiche Ispettive e delle Visite di sorveglianza |

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione      | Titolo            | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|--------------|-------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | SezioneTerza | Livello Operativo | 19 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## SEZIONE IV – LIVELLO PREVENTIVO

### 4 DISPOSITIVO DI GARANZIA DEI SERVIZI EROGATI

L'erogazione dei servizi formativi sarà effettuata solo in seguito alla sottoscrizione degli appositi moduli di d'iscrizione o contratto formativo (nel caso di Clienti strutturati come Srl o SpA), che riportano in dettaglio gli impegni che "A Tavola con lo chef Srl" e l'utente del servizio reciprocamente assumono. A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- Questionario di gradimento;
- Segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- Report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- Colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche, e per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo             | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|--------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quarta | Livello Preventivo | 20 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## **SEZIONE V – RUOLI E RESPONSABILITA'**

### **5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI FUNZIONALI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

Le figure professionali poste a presidio dei processi dell'Organizzazione e peraltro indicate in Organigramma, si distinguono in Figure Direttive e Figure Operative.

#### **5.1 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DELLE FIGURE DIRETTIVE**

##### **Responsabile del Processo di Direzione:**

Ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa. Assolve ai seguenti compiti:

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e Organizzative, insieme al direttore Didattico;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Promuove e Gestisce i servizi della struttura;
- Organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere.

Il Ruolo di Responsabile del Processo di Direzione viene svolto da:

***Sig.ra Fiorella D'Agnano***

##### **Responsabile del Processo di Gestione della Qualità**

E' responsabile unico dell'intero processo qualitativo. Assolve ai seguenti compiti:

- Effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità;
- Individua per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto);
- Effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.
- Conserva e mantiene sotto controllo la documentazione del sistema qualità;

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 21 / 32 |

|   |  |
|---|--|
| <p>A</p> <p>TAVOLA</p> <p>CON LO CHEF</p>  | <p><b>CARTA DI QUALITÀ</b></p> <p><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b></p> <p>Norma di riferimento: ISO 9001:2015</p> |
|   | <p><b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b></p>   |
| <p>Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br/>C.F. /P.Iva 04120931003</p>   |  |

Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità è svolto da:  
***Sig.ra Fiorella D'Agnano***

### **Responsabile del Processo di Progettazione**

- Effettua la progettazione di un intervento individualizzato o di gruppo
- Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima e di dettaglio dei percorsi formativi (preparazione dell'intervento formativo);
- Interviene nelle decisioni relative ai contenuti e alla struttura dei diversi corsi di formazione.

Il Ruolo di Responsabile del Processo di Progettazione è svolto da:  
***Sig.ra Maria Teresa Meloni***

### **Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi**

- Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestisce in accordo con il responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici;
- Cura i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'aggiornamento del materiale didattico;
- Si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi.
- Effettua le periodiche valutazioni dei risultati ed identifica le relative azioni di miglioramento.

Il Ruolo di Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi è svolto da:  
***Sig.ra Maria Teresa Meloni***

### **Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni**

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 22 / 32 |

|   |  |
|---|--|
| <p>A</p> <p>TAVOLA</p> <p>CON LO CHEF</p>  | <p><b>CARTA DI QUALITÀ</b></p> <p><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b></p> <p>Norma di riferimento: ISO 9001:2015</p> |
|   | <p><b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b></p>   |
| <p>Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br/>C.F. /P.Iva 04120931003</p>   |  |

- Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato;

Il Ruolo di Responsabile del Processo di Analisi dei Fabbisogni viene svolto da:  
***Sig.ra Maria Teresa Meloni***

#### **Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa**

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi. Assolve ai seguenti compiti:

- Effettua Controlli economici;
- Si occupa della Rendicontazione delle spese;
- Si occupa della Gestione amministrativa del personale.

Il Ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-Amministrativa è svolto da:  
***Sig.ra Fiorella D'Agnano***

#### **Responsabile del Personale**

- Sceglie le risorse professionali da inserire
- Valuta lo sviluppo delle risorse umane;
- Gestisce l'attività relativa all'addestramento del personale aziendale;
- Gestisce ed aggiorna le schede del personale aziendale;
- Registra i risultati dell'addestramento effettuato dal personale aziendale;
- Raccoglie e conserva i documenti di registrazione della qualità di propria competenza.

Il Ruolo di Responsabile del Personale viene svolto da:  
***Sig.ra Maria Teresa Meloni***

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 23 / 32 |

|   |  |
|---|--|
| <p>A</p> <p>TAVOLA</p> <p>CON LO CHEF</p>  | <p><b>CARTA DI QUALITÀ</b></p> <p><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b></p> <p>Norma di riferimento: ISO 9001:2015</p> |
|   | <p><b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b></p>   |
| <p>Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br/>C.F. /P.Iva 04120931003</p>   |  |

## **Responsabile del Processo gestione Acquisti e Logistica**

Il Responsabile del processo degli Acquisti e Logistica assolve ai seguenti compiti:

- Supervisiona la gestione degli approvvigionamenti delle materie prime approvando per emissione gli ordini di acquisto;
- Segnala eventuali scostamenti rilevati nel corso dell'immagazzinamento / movimentazione dei materiali (emissione rapporti di N.C.);
- Gestisce i rapporti con i fornitori e prestatori d'opera incluse le valutazioni periodiche sui medesimi;
- Supervisiona e controlla l'operato degli addetti al magazzino, approvvigionamenti e HACCP di sede;
- Predisporre l'eliminazione del materiale non conforme.

Il Ruolo di Responsabile del Processo Acquisti e Logistica viene svolto da:

***Sig.ra Maria Teresa Meloni e Sig.ra Fiorella D'Agnano***

## **5.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DELLE FIGURE OPERATIVE**

### **Formatori/Docenti**

I formatori sono i responsabili delle docenze, e adempiono i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio.

- Hanno la responsabilità di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi;
- Hanno l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione;
- Cooperano con i responsabili dell'erogazione del servizio alla progettazione dei percorsi formativi ed alla definizione dei fabbisogni.
- Definiscono i fabbisogni relativi alla gestione di ogni lezione

Un elenco aggiornato dei docenti è riportato nel modello "Elenco del Personale" contenuto in questa Sezione

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 24 / 32 |

|   |  |
|---|--|
| <p>A</p> <p>TAVOLA</p> <p>CON LO CHEF</p>  | <p><b>CARTA DI QUALITÀ</b></p> <p><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b></p> <p>Norma di riferimento: ISO 9001:2015</p> |
|   | <p><b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b></p>   |
| <p>Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br/>C.F. /P.Iva 04120931003</p>   |  |

## Marketing e Relazioni esterne

Opera su indicazioni del Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi e della Direzione. Assolve ai seguenti compiti:

- Svolge attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative Formative e divulgative tramite il sito internet aziendale e i social;
- Partecipa a manifestazioni esterne e fiere di settore;
- Cura i contatti con le Redazioni dei Giornali e Riviste per attività promozionali dell'Organizzazione della "A Tavola con lo chef";

## Orientamento allo stage aziendale e orientamento al lavoro

Il responsabile assolve i seguenti compiti:

- Si occupa dell'Orientamento degli studenti
- Si occupa di selezionare aziende di ristorazione che rispettino degli standard qualitativi attraverso i diversi organi di produzione. La selezione avviene attraverso la conoscenza diretta delle aziende, dei loro manager e del loro personale attraverso colloqui diretti, telefonici o informatici e sopralluoghi.
- Si propone l'obiettivo di introdurre i nuovi studenti nel mondo del lavoro attraverso l'esperienza di uno stage aziendale, dotandoli di conoscenze e indicazioni utili per rendere questo periodo particolarmente efficace e proficuo. In molti casi al termine di tale periodo il contratto stage è trasformato in contratto di lavoro.
- Affianca gli ex allievi per facilitare il loro inserimento nel mondo del lavoro, dopo avere valutato le capacità e le competenze professionali, raggiunte durante le precedenti esperienze lavorative.
- Si occupa del monitoraggio periodico degli allievi al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, e per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.
- E' presente in aula durante i test periodici previsti dai corsi e gli esami finali.
- Verifica il comportamento e la correttezza della procedura.
- Rielabora in sede di valutazione finale i risultati conseguiti dagli allievi.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 25 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

### **Segreteria Didattica**

Opera su indicazioni del Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi e della Direzione. Assolve ai seguenti compiti:

- Svolge tutte le attività ordinarie di smistamento della posta in arrivo ed in uscita; della gestione della posta elettronica, delle iscrizioni via internet e dello smistamento delle telefonate;
- Si occupa dell'accoglienza di clienti e candidati;
- Gestisce tutto il materiale inerente all'iscrizione degli allievi
- Gestisce i preventivi di offerta/contratti per i Clienti che lo richiedano;
- Predisponde tutto il materiale necessario all'attivazione dei corsi riconosciuti dalla Regione Lazio
- Supporta tutte le attività di organizzazione didattica e predisponde tutto il materiale didattico
- Si interfaccia con i partecipanti ai corsi per il trasferimento delle informazioni relative alla gestione dei corsi;
- Riceve dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico, debitamente firmato da i docenti/codocenti con, annotazione dell'argomento della lezione teorica e pratica e presenze degli allievi;
- Svolge attività di supporto e cura i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e didattiche;
- E' responsabile del controllo degli strumenti tecnici utilizzati nelle aule multimediali, quali stampanti, scanner, videoproiettori e ne verifica il corretto utilizzo;
- Predisponde tutto il materiale necessario alle verifiche intermedie
- Svolge tutte le attività operative relative alla logistica degli "Esami",

### **Addetto Acquisti e Logistica/Haccp**

L'addetto al controllo degli approvvigionamenti delle materie prime e delle risorse infrastrutturali per l'erogazione dei percorsi formativi. Assolve ai seguenti compiti:

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 26 / 32 |

|   |  |
|---|--|
| <p>A</p> <p>TAVOLA</p> <p>CON LO CHEF</p>  | <p><b>CARTA DI QUALITÀ</b></p> <p><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b></p> <p>Norma di riferimento: ISO 9001:2015</p> |
|   | <p><b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b></p>   |
| <p>Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br/>C.F. /P.Iva 04120931003</p>   |  |

- Gestisce gli approvvigionamenti delle materie prime per tutti i corsi di formazione controllandone i relativi documenti di trasporto ed ordini di acquisto;
- Supervisiona e controlla il corretto stato di conservazione degli alimenti e delle infrastrutture in ottemperanza alle normative vigenti (HACCP);
- Si occupa della corretta conservazione delle materie prime
- Supervisiona lo stato di pulizia ed efficienza delle infrastrutture didattiche;

#### **Assistenti di aula**

Sono gli addetti che forniscono le aule con materie prime e risorse infrastrutturali per le lezioni. Assolvono ai seguenti compiti:

- Sistemano le aule dotandole delle attrezzature e delle materie prime necessarie alle lezioni della giornata, secondo quanto indicato dall'addetto agli Acquisti e Logistica
- Garantiscono assistenza al docente durante le lezioni
- Assicurano la pulizia degli strumenti e della struttura durante lo svolgimento delle lezioni

#### **Addetti alla pulizia**

Sono gli addetti che si occupano della pulizia dell'intera struttura. Assolvono ai seguenti compiti:

- Assicurano la pulizia della struttura prima, durante e dopo lo svolgimento delle lezioni
- Si occupano della pulizia delle attrezzature e del riordino delle stesse
- Allestiscono le aule secondo le indicazioni dell'Addetto alla Logistica

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione        | Titolo                 | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|----------------|------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Quinta | Ruoli e Responsabilità | 27 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

## SEZIONE VI – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### **6 DIVULGAZIONE, DICHIARAZIONE DI CONSEGNA E VALIDAZIONE CARTA DELLA QUALITA'**

#### **6.1 INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO**

Le segreterie didattiche garantiscono orari di apertura al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Per ciascuna percorso formativo viene predisposto un servizio di informazione ed orientamento al fine di:

- fornire informazioni su programmi delle lezioni e brochure, 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;
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

Il personale non docente continua ad 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 agevola anche la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente facilita l'accesso e la fruizione di tutte le attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo                    | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|---------------|---------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Sesta | Condizioni di Trasparenza | 28 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

Per ciascun insegnamento e per tutta la durata del percorso formativo il docente anche, al di fuori delle lezioni, è a disposizione per chiarimenti didattici, mettendo a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche relative al suo insegnamento.

## 6.2 MODALITA' DI DIFFUSIONE E REVISIONE

La presente Carta della Qualità viene approvata con firma congiunta del responsabile del Processo di Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

La revisione del documento avviene periodicamente prima dell'inizio di ogni annualità didattica a cura della Direzione e del Responsabile della Qualità.

E' compito del Responsabile di segreteria disporre l'affissione di una copia firmata della Carta alle Locandine presenti all'esterno delle Segreterie organizzative/didattiche.

Infine una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata a cura del Responsabile Marketing sul sito web dell'Organizzazione all'indirizzo [www.atavolaconlochef.it](http://www.atavolaconlochef.it)

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo                    | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|---------------|---------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Sesta | Condizioni di Trasparenza | 29 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

### 6.3 DICHIARAZIONE CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

La Direzione della “A Tavola con lo Chef”, insieme al Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e al direttore didattico si impegna di mettere a disposizione la Carta di Qualità dell’Offerta formativa ai seguenti destinatari:

- Tutte le risorse professionali interne all’Organizzazione o esterne coinvolte nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione.
- Tutti i potenziali clienti pubblici e privati.
- Tutti i beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell’avvio del progetto formativo o di orientamento.

In tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l’indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale, i moduli di iscrizione ai corsi, le brochures e altra documentazione informativa esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto.

Data:

*Roma, il 01/01/2023*

Il Responsabile del Processo di Direzione  
*Fiorella D’Agnano*

Il Responsabile del Processo di Direzione  
*Maria Teresa Meloni*

*Fiorella D’Agnano*

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità  
*Fiorella D’Agnano*

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo                    | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|---------------|---------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Sesta | Condizioni di Trasparenza | 30 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

#### 6.4 VALIDAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità della “A Tavola con lo Chef”, *Sig.ra Fiorella D’Agnano*, intende validare quanto espresso nel presente documento garantendone la messa in vigore a partire dalla data di validità indicata.

Data Validazione:  
*Roma, il 02/01/2023*

Il Responsabile del Processo di Gestione  
 della Qualità  
*Fiorella D’Agnano*

---

La Direzione Didattica della “A Tavola con lo Chef” nella figura del responsabile signora, Maria Teresa Meloni, intende validare quanto espresso nel presente documento garantendone la messa in vigore a partire dalla data di validità indicata.

Data Validazione:  
*Roma, il 02/01/2023*

Il Responsabile del Processo di Direzione Didattica  
*Maria Teresa Meloni*

---

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo                    | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|---------------|---------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Sesta | Condizioni di Trasparenza | 31 / 32 |

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br><b>TAVOLA</b><br><b>CON LO CHEF</b><br> | <b>CARTA DI QUALITÀ</b><br><b>DELL'OFFERTA FORMATIVA</b><br>Norma di riferimento: ISO 9001:2015 |
|  | <b>Data inizio Validità: 02/01/2023</b>   |
| Via della Pineta Sacchetti, 263 – 00168 Roma<br>C.F. /P.Iva 04120931003  |   |

La Direzione della “A Tavola con lo Chef” nella figura del responsabile signora, Fiorella D’Agnano, intende validare quanto espresso nel presente documento garantendone la messa in vigore a partire dalla data di validità indicata.

Data Validazione:  
*Roma, il 02/01/2023*

Il Responsabile del Processo di Direzione  
*Fiorella D’Agnano*

---

| Codice Documento | Edizione | Revisione | Sezione       | Titolo                    | Pag.    |
|------------------|----------|-----------|---------------|---------------------------|---------|
| CQOF 9001        | 01       | 09        | Sezione Sesta | Condizioni di Trasparenza | 32 / 32 |