

## CARTA DELLA QUALITA'

### COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: EUROFORM srl

Sede Legale:

Indirizzo: via Parteli, 19 - 38068 Rovereto (TN)

Telefono: 0464-432244

Fax: 0464-437181

E-mail: [formazione@euroformtn.com](mailto:formazione@euroformtn.com)

Sito web: [www.euroformtn.com](http://www.euroformtn.com)

Sede operativa

Indirizzo: via Parteli 17/A – 38068 Rovereto (TN)

Telefono: 0464-432244

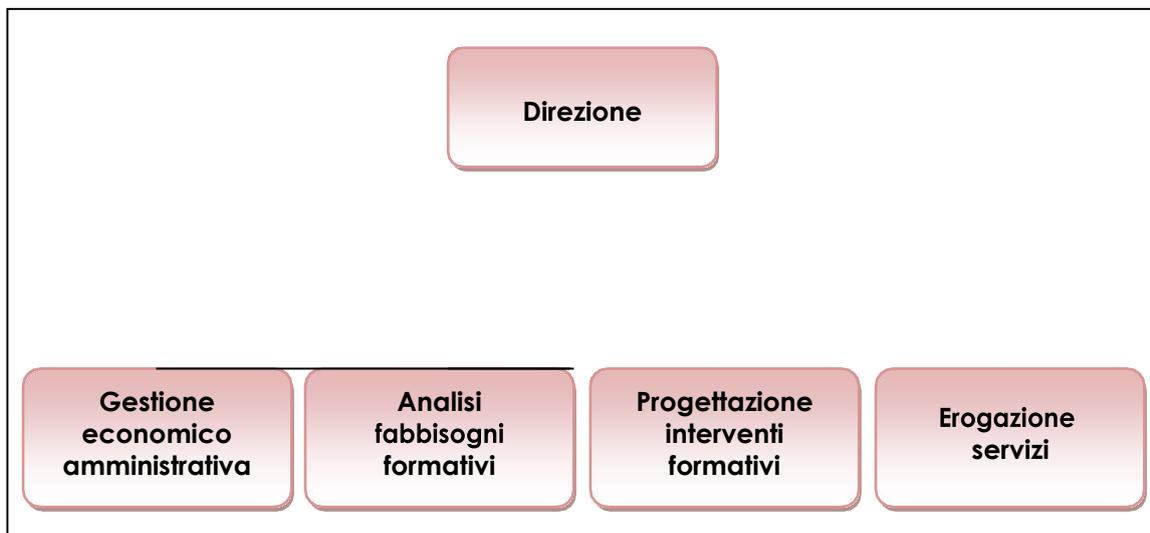
Fax: 0464-437181

E-mail: [formazione@euroformtn.com](mailto:formazione@euroformtn.com)

Sito web: [www.euroformtn.com](http://www.euroformtn.com)

### STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'azienda mira ad offrire una formazione specifica in vari ambiti avvalendosi di figure professionali altamente qualificate e di un monitoraggio costante ed aggiornato di ciascun percorso formativo in atto. L'attività viene svolta alla luce di un'attenta analisi dei fabbisogni presenti nel contesto socio-economico territoriale, al fine di rendere gli interventi formativi sempre più diretti al soddisfacimento delle particolari esigenze dei soggetti che operano all'interno del territorio della Provincia Autonoma di Trento. Il know-how che mettiamo a disposizione si basa sulla consapevolezza di raggiungere questi obiettivi, trasmettendo le conoscenze teoriche e pratiche dei servizi offerti direttamente all'utenza finale.

**MODELLO ORGANIZZATIVO****ORGANIGRAMMA FUNZIONALE****IDENTIFICAZIONE DEI PRINCIPALI RESPONSABILI DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Responsabile di direzione	<b>Franco Bruschetti</b>
Responsabile della gestione economico-amministrativa	<b>Franco Bruschetti</b>
Responsabile dell'analisi dei fabbisogni professionali e formativi	<b>Marta Stoffella</b>
Responsabile della progettazione degli interventi formativi	<b>Marta Stoffella</b>
Responsabile dell'erogazione dei servizi	<b>Marta Stoffella</b>

**RELAZIONI CON IL TERRITORIO**

Si sono stipulati degli opportuni protocolli d'intesa con i seguenti soggetti:

- Associazione Industriali di Trento
- Unione Commercio Turismo e Attività di Servizio
- ITCG "F. e G. Fontana" di Rovereto

L'obiettivo di queste relazioni è quello di garantire una buona capacità di analisi dei bisogni e di presidio dell'attività di formazione, reclutamento, placement e reperimento della funzione formativa, ai fini di proporre un servizio adeguato.

**PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE**

EUROFORM srl è un ente di formazione della Provincia Autonoma di Trento accreditato con determinazione del Dirigente di data 20 Gennaio 2011 n.2 nell'ambito della tipologia d'intervento denominata "formazione continua e permanente".

La nostra attività di formazione è prevalentemente orientata a percorsi finanziati dalla Provincia Autonoma di Trento.

Dalla sua data di costituzione EUROFORM srl ha partecipato a diversi bandi di concorso per la presentazione di progetti formativi, con risultati evidenziati di seguito:

- nell'ambito degli interventi aventi contenuto formativo riferibile all'operazione cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo "Interventi formativi nell'ambito dei servizi socio-educativi per la prima infanzia", approvato con determinazione del Dirigente del Servizio Europa n. 94 di data 7 settembre 2011:
  - ✓ Tagesmutter: la professione ideale per conciliare lavoro e famiglia  
(codice 2011\_4I.08.10)
  
- Buoni Formativi, 20 corsi approvati nell'ambito del Programma Operativo FSE 2007/2013 con il contributo finanziario del Fondo Sociale Europeo, dello Stato Italiano e della Provincia Autonoma di Trento:
  - 6 corsi di Automazione d'ufficio per l'Area Territoriale 5:
    - ✓ Word Advanced  
(codice BF-C5-I-AU-1-1176)
    - ✓ Excel Advanced  
(codice BF-C5-I-AU-2-1174)
    - ✓ PowerPoint Advanced  
(codice BF-C5-I-AU-3-1169)
    - ✓ Gestisci il tuo lavoro con Word ed Excel  
(codice BF-C5-I-AU-4-1182)
    - ✓ Percorso per la certificazione ECDL Advanced  
(codice BF-C5-I-AU-5-1186)
    - ✓ Open Office per l'informatica aziendale  
(codice BF-C5-I-AU-6-1184)
  
  - 9 corsi di Inglese Base per l'Area Territoriale 5:
    - ✓ Speak to me. Elementary level  
(codice BF-C5-L-IB-1-1131)
    - ✓ Inglese base A1/A2  
(codice BF-C5-L-IB-2-1133)
    - ✓ Come accogliere il cliente/turista  
(codice BF-C5-L-IB-3-1135)
    - ✓ Preparazione al KET  
(codice BF-C5-L-IB-4-1135)
    - ✓ ACTIVE ENGLISH – Per imparare a presentarsi, parlare di sé, leggere e viaggiare in Inglese  
(codice BF-C5-L-IB-5-1127)
    - ✓ SIMPLY ENGLISH – Corso di primo avvicinamento per principianti assoluti  
(codice BF-C5-L-IB-6-1141)
    - ✓ SIMPLY ENGLISH IN LONDON – Corso di primo avvicinamento per principianti assoluti  
(codice BF-C5-L-IB-7-1122)
    - ✓ ENGLISH IN TOURISM – Comunicazione efficace nel viaggio di lavoro e in vacanza  
(codice BF-C5-L-IB-9-1120)
    - ✓ Grammar in English – Corso base di grammatica inglese  
(codice BF-C5-L-IB-10-1140)

- 4 corsi dell'Area di Competenze Professionali Operatori di Pubblica Sicurezza per l'Area Territoriale 9:
  - ✓ ECDL Core start per gli Operatori di Pubblica Sicurezza (codice BF-C9-PS-IAB-1-1109)
  - ✓ ECDL Advanced per gli Operatori di Pubblica Sicurezza (codice BF-C9-PS-IAB-1-1106)
  - ✓ English Elementary level – Inglese di base per Operatori di Pubblica Sicurezza (codice BF-C9-PS-LIB-1-1114)
  - ✓ English intermediate level – Inglese intermedio per Operatori di Pubblica Sicurezza (codice BF-C9-PS-LIB-1-1112)
  
- 1 corso di Inglese base per l'Area Territoriale 10:
  - ✓ ACTIVE ENGLISH – Per imparare a presentarsi, parlare di sé, leggere e viaggiare in Inglese (codice BF-C10-L-IB-5-1128)
  
- Corsi Anticrisi, 5 corsi approvati nell'ambito del Programma Operativo FSE 2007/2013 con il contributo finanziario del Fondo Sociale Europeo, dello Stato Italiano e della Provincia Autonoma di Trento:
  - ✓ Contabili a valore aggiunto con i software gestionali integrati (codice 2011\_1A.12a.a.71)
  - ✓ Certificazioni informatiche per i ruoli di segreteria amministrativa (codice 2011\_1A.12a.d.91)
  - ✓ Competenze professionali per assistente familiare e domiciliare (codice 2011\_1A.12a.f.27)
  - ✓ Conquistare efficacia relazionale per il mondo del lavoro (codice 2011\_2E.28a.a.64)
  - ✓ Competenze relazionali: un buon passe-partout per il lavoro (codice 2011\_3G.17a.a.49)
  
- nell'ambito di interventi rivolti ai dipendenti delle imprese aderenti a For.Te., 12 corsi approvati e inseriti nel Catalogo Nazionale Voucher di For.Te.:
  - ✓ Accoglienza e comunicazione per B&B, Agriturismi, Locande e Malghe (codice CF5564\_2012)
  - ✓ Amministrazione e gestione di un Bed and Breakfast (codice CF5578\_2012)
  - ✓ Conoscenza e marketing dei prodotti tipici del territorio (codice CF5569\_2012)
  - ✓ Corso di fotografia per interni (codice CF5566\_2012)
  - ✓ Food cost: la gestione dei costi nella ristorazione (codice CF5622\_2012)
  - ✓ Idee per il packaging (codice CF5617\_2012)
  - ✓ La cucina trentina rivisitata: nuove presentazioni e nuovi abbinamenti (codice CF5402\_2012)
  
  - ✓ La promozione dell'attività di Bed and Breakfast (codice CF5584\_2012)
  - ✓ Menu a km zero (codice CF5662\_2012)
  - ✓ Personal shopper di punto vendita (codice CF5571\_2012)

- ✓ Prodotti tipici ed enogastronomia – il territorio nel piatto e nel bicchiere (codice CF5660\_2012)
- ✓ Uso in sicurezza dei carrelli elevatori (muletti) (codice CF5605\_2012)
  
- 2022\_3\_1031\_05a.58 IMPROVE YOUR ENGLISH ROVERETO
- 2018\_2\_922\_01a.36 ADDETTO AL FRONT/BACK-OFFICE E SOCIAL COMMUNICATION-ROVERETO
- 2017\_YEIADL.50 ED.2
- Attività bilancio di competenze TDA
- Attività di coaching titolo di acquisto Misura 2Ca Coaching
- CORSO PER ASSISTENTE FAMILIARE

L'obiettivo prefissato è quello di offrire interventi formativi finalizzati al miglioramento delle competenze di tutte le persone in età lavorativa, occupate e non, nella prospettiva di sviluppo del capitale umano lungo tutto l'arco della vita.

## **ESITI RAGGIUNTI**

L'obiettivo prefissato è di raggiungere un elevato livello di formazione, altamente professionale, basata su persone qualificate e preparate in diversi ambiti, quali informatico, amministrativo e contabile, linguistico e relativo a competenze trasversali.

Tale livello di performance verrà determinato successivamente in base ai risultati ottenuti dai singoli partecipanti ai percorsi formativi e dalle valutazioni effettuate sia dagli stessi corsisti che in generale dagli attuatori impiegati.

L'utenza finale ha scelto prevalentemente percorsi formativi indirizzati all'apprendimento e al perfezionamento della lingua inglese, fornendo importanti feedback sul raggiungimento degli obiettivi prefissati. Anche i valori di performance riportati dagli indicatori dei corsi attuati dimostrano che il livello della formazione offerta all'utenza si è dimostrato efficace ed efficiente, motivo per il quale EUROFORM si impegnerà quanto meno di mantenere questi standard di qualità raggiunti, con l'obiettivo di aumentare ancora di più il valore della stessa.

## **IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI**

Noi crediamo che l'elemento più importante sia lo studente, il lavoratore, il disoccupato, il professionista e chiunque altro usufruisca del nostro servizio. Andiamo incontro a qualsiasi sua necessità, garantendogli un elevato grado di qualità.

I nostri obblighi consistono nell'offrire un servizio di alto livello, conforme con quanto programmato e stipulato, in modo da ottenere i migliori risultati in termini di affidabilità, tempi di realizzazione ed in linea con l'etica professionale.

Ci impegniamo a:

- ♦ analizzare le domande dei beneficiari finali e proporre soluzioni dirette e tempestive;
- ♦ offrire una flessibilità in termini di gestione ed organizzazione (orari, scelta della sede di svolgimento degli interventi, creazione di lezioni individualizzate);
- ♦ monitorare le non conformità rilevate, in modo da identificare e attuare le opportune azioni correttive sia in sede di programmazione che di attuazione dell'attività;
- ♦ definire specifici obiettivi per la qualità che, in quanto misurabili, permettano di valutare, tramite degli opportuni indicatori, i risultati ottenuti;
- ♦ coinvolgere tutto il personale, anche attraverso attività di formazione, su aspetti qualitativi ed adeguati sistemi di comunicazione interna (information Technologies);
- ♦ ricercare la qualità anche dei fornitori (didattici, consulenziali, materiali, ecc.) effettuando una opportuna valutazione, considerato il ruolo rilevante che svolgono sulla qualità finale del servizio erogato;

- ♦ monitorare la soddisfazione del cliente. Si tratta di verificare il soddisfacimento effettivo dei bisogni dei clienti a fronte dell'attività formativa proposta.

## **DIRITTI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO**

Il fruitore del servizio ha il diritto di segnalare qualsiasi inadempienza, da parte della sede formativa, rispetto ai contenuti delle attività o ai principi presenti in questa carta della qualità.

La segnalazione può pervenire sia all'ente competente dell'accreditamento della sede formativa che alla sede stessa. In quest'ultimo caso le segnalazioni di inadempienza dovranno pervenire, in forma scritta, al Responsabile dell'erogazione dei servizi.

Dovranno riportare:

- generalità dell'utente
- descrizione dell'inadempienza
- eventuale documentazione comprovante quanto dichiarato.

La sede formativa s'impegna a:

- verificare la veridicità di quanto segnalato
- instaurare una comunicazione con l'utente
- individuare ed attuare le opportune azioni correttive.