

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Livello Strategico

Politica della qualità

MIXOLOGY ACADEMY ha posto nello standard di qualità del servizio di formazione professionale nell'ambito della somministrazione delle bevande, il punto di forza e di promozione del proprio lavoro.

Grazie alla sensibilità della Direzione e del suo personale, l'Accademia s'impegna a rafforzare questa politica attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di un efficace ed efficiente Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

In particolare la MIXOLOGY ACADEMY persegue i seguenti obiettivi generali focalizzati:

- alla corretta applicazione da parte di tutto il personale, delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, al fine di regolamentare i processi aziendali e rispettare i requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015;
- all'attenzione continua verso il partecipante al corso di formazione (sia relativamente ai requisiti espliciti/concordati che rispetto alle sue effettive aspettative), con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- ad offrire la più ampia offerta didattica di corsi professionali, costantemente integrata ed aggiornata nei contenuti, atta a soddisfare le esigenze di formazione a tutti i livelli professionali;
- alla verifica periodica da parte della Direzione, del grado di efficienza ed efficacia raggiunta dal Sistema di Qualità promuovendo prontamente le opportune azioni finalizzate al miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

L'Accademia ritiene inoltre che i propri collaboratori costituiscano la principale risorsa a disposizione e pertanto l'unica strada percorribile per la crescita della MIXOLOGY ACADEMY è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento nei processi produttivi nonché favorirne la loro costante crescita tecnico-professionale.

Gli obiettivi aziendali generali posti con la presente Politica della Qualità, vengono ulteriormente specificati e resi misurabili nel documento "Programma della Qualità" emesso e riesaminato dalla Direzione con frequenza annuale nel quale vengono specificate inoltre, le azioni da intraprendere e i tempi necessari per conseguire gli obiettivi individuati.

L'Accademia MIXOLOGY ACADEMY, crede profondamente in tutto questo e pertanto si impegna a diffondere scrupolosamente tale Politica all'interno dell'Organizzazione.

Livello Organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

MIXOLOGY ACADEMY è l'accademia professionale per bartender e si sviluppa all'interno di una delle strutture più grandi al mondo nel settore della formazione professionale dedicata al servizio delle bevande e degli alimenti.

Le 5 aule, che si estendono nei 600 metri quadri in dotazione dell'accademia, sono:

- Aula Mixology – massimo 28 posti per 28 postazioni da barman dotate delle ragionevoli attrezzature da barman più 2 postazioni per i docenti;
- Aula Caffetteria – massimo 15 posti per 3 macchine del caffè con relativa strumentazione e ragionevoli attrezzature da barista;
- Aula Teoria – massimo 35 posti per 14 banchi con 35 relative sedie, più 2 postazioni da barman per i docenti con supporto audio/videoproiezione;
- Laboratorio – massimo 9 posti;
- Aula Flair – massimo 10 posti;

Queste aule permettono di offrire un ambiente ottimale per l'insegnamento da parte dello staff e per l'apprendimento degli allievi. La MIXOLOGY ACADEMY offre l'opportunità di immergersi nel mondo della miscelazione dei cocktail, del flair, della caffetteria, del vino e delle bevande in generis attraverso dei corsi completi con un'impostazione di AMERICAN BAR riconosciuto a livello internazionale: la MIXOLOGY ACADEMY non è solo una Scuola di formazione per Barman/Bartender, ma un valido inizio per un percorso professionale e di vita.

I corsi interamente progettati dai nostri docenti qualificati riguardano le seguenti aree di attività:

- Corsi da Barman Base – Da svolgere in aula Mixology massimo 1 docente ogni 10 discenti;
- Corsi di Merceologia e Master con Degustazione - Da svolgere in aula Teoria massimo 1 docente ogni 35 discenti;
- Corsi da Barman Vintage - Da svolgere in aula Teoria massimo 1 docente ogni 20 discenti;
- Corsi da Barman Molecolare - Da svolgere in Laboratorio massimo 1 docente ogni 9 discenti;
- Corsi di Flair - Da svolgere in Aula Flair massimo 1 docente ogni 10 discenti;
- Corsi di Caffetteria Base - Da svolgere in Aula Caffetteria massimo 1 docente ogni 5 discenti;
- Corsi di Caffetteria Avanzata - Da svolgere in Aula Caffetteria massimo 1 docente ogni 10 discenti;
- Corsi di Latte Art - Da svolgere in Aula Caffetteria massimo 1 docente ogni 4 discenti;
- Corsi di Intaglio Frutta - Da svolgere in Laboratorio massimo 1 docente ogni 8 discenti;

- Corsi da Bar Manager - Da svolgere in aula Teoria massimo 1 docente ogni 35 discenti;
- Corsi di Gastronomia da Bar - Da svolgere in Laboratorio massimo 1 docente ogni 4 discenti;

La Mixology Academy si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi, di personale interno o esterno costituente lo staff quali professionisti dei settori di riferimento che collaborano, stabilmente con regolare contratto di lavoro od occasionalmente con la struttura, in relazione a specifiche esigenze valutate in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la qualità e la gestione dei processi la Mixology Academy considera ampio spazio alle attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali e personali attraverso attività formative interne o esterne.

Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La Mixology Academy, per ogni attività formativa, prevede un programma didattico contenente:

- l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto;
- le modalità di accesso e di valutazione finale;
- il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Sono di seguito riportati alcuni dati identificativi della Mixology Academy (STAIRS S.R.L.):

- Sede Legale/Operativa : Via Ostiense, 230 - 00146 ROMA
- Telefono : 0689017461
- Mobile : 347 8834161
- Partita I.V.A. : 09158321001
- Codice Fiscale : 09158321001
- N° REA : RM-1143876
- Capitale sociale : 20.000,00
- E-mail : info@corsiperbarman.it
- Sito web : www.corsiperbarman.it
- Skype : [mixology.academy](https://www.skype.com/join/mixology.academy)

Livello Operativo

Fattori di Qualità

Nell'ottica del miglioramento, la Mixology Academy è convinta che solo ciò che è misurabile è valutabile in termini oggettivi, pertanto pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

A tale proposito, la misurazione della soddisfazione del cliente ed il monitoraggio di tutti i processi del sistema di gestione della qualità è fondamentale al fine di evitare di basarsi su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che potrebbero risultare disattese.

La gestione dei reclami, come delle non conformità, espressi dal cliente, sono l'occasione per trarre dei fondamentali spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Nella tabella alla pagine successiva viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi di progettazione ed erogazione della formazione offerta.

In relazione a questo intendiamo come:

- **Fattori di qualità** – elementi fondamentali da monitorare influenti nel sistema di gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e monitorare i fattori di qualità individuati;
- **Standard di qualità** – corrispondono all'obiettivo minimo di qualità che la Mixology Academy si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore in funzione del relativo indicatore;
- **Strumenti di verifica** – modalità attraverso la quale sono verificati i dati per il monitoraggio rispetto agli standard fissati.

PROCESSI PRINCIPALI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione/accettazione delle richieste di iscrizione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficienza/efficacia dell'area promozionale/commerciale nella presentazione dei corsi in riferimento al numero di iscrizioni in relazione al numero di appuntamenti in sede. 2. Conformità della gestione delle iscrizioni al SGQ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (N° di iscrizioni effettive/N° appuntamenti in sede)*100, in riferimento agli appuntamenti formalizzati sul file "Analisi Vendite.xls". 2. Numero di non conformità rilevate. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di iscrizioni in relazione al numero di appuntamenti in sede $\geq 85\%$. 2. Numero di non conformità annuo minore del 10%. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrazione degli appuntamenti e degli esiti su apposito file di "Analisi Vendite". 2. Verbale di riesame semestrale a cura di RQ.
Progettazione e sviluppo dei corsi di formazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficienza del personale tecnico assegnato al progetto ovvero all'individuazione delle esigenze formative. 2. Efficienza del personale tecnico assegnato al progetto, nella tematica sotto controllo dell'intero progetto entro i tempi stabiliti nel Piano della Qualità. 3. Efficienza/efficacia dei corsi specifici progettati/erogati ovvero dell'adeguatezza dei contenuti. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (N° nuovi corsi validati/ totalità nuovi corsi progettati)*100. 2. Ritardo sulla consegna del progetto rispetto alla data prevista. 3. (N° persone avviate al lavoro a partire dal conseguimento dell'attestato / N° partecipanti ai corsi)*100, entro 3 mesi dal termine del livello base dei corsi "Caffetteria e Barman". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di corsi validati in relazione a quelli progettati $\geq 70\%$. 2. Nessun ritardo. 3. Numero di persone che trovano lavoro entro 3 mesi dopo la fine del corso $\geq 60\%$. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verbale di riesame semestrale a cura di RQ. 2. Verbale di riesame semestrale a cura di RQ. 3. Rilevazione a campione attraverso telefonate ai discenti che abbiano terminato il corso da almeno 3 mesi e registrazione della statistica su apposito file "conversione lavoro".
Erogazione dei corsi di formazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competenza del personale docente assegnato ai vari eventi formativi. 2. Adeguatezza ovvero effettivo interesse all'evento formativo dei discenti iscritti. 3. Adeguatezza e competenza del personale docente assegnato agli eventi formativi. 4. Qualità dell'evento formativo in generale. 5. Considerazioni dei discenti sull'utilità dell'evento formativo in generale. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° di corsi-anno a cui il personale docente ha partecipato. 2. (N° di abbandoni prima della conclusione del singolo corso/ partecipanti al corso)*100. 3. (N° di promossi/ partecipanti agli esami)*100. 4. Valore totale delle risposte/valore totale max delle risposte, espresso dai discenti su "Schede valutazione evento". 5. Stessa di cui sopra. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. I Master Trainer devono partecipare come discenti ad almeno un corso di formazione interno oppure esterno; il numero di abbandoni deve essere $\leq 30\%$. 2. Il numero di abbandoni deve essere $\leq 30\%$. 3. Il numero di discenti promossi agli esami deve essere $\geq 80\%$ del totale dei partecipanti. 4. Il valore totale delle risposte deve essere $\geq 60\%$. 5. Stesso di cui sopra. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevazione delle registrazioni sull'apposito software gestionale SIGeQ per la gestione del sistema qualità. 2. Rilevazione del numero di abbandoni del corso rispetto al numero dei discenti iscritti. 3. Rilevazione del numero di discenti promossi nelle sessioni di esame. 4. Rilevazione degli indici di gradimento del corso dalle "Schede valutazione evento". 5. Stesso di cui sopra.

PROCESSI PRINCIPALI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Sistema di Gestione Qualità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficienza del Sistema Qualità Aziendale. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° N.C. rilevate nell'area relativa al Sistema di Gestione Qualità nel periodo di osservazione. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di Non Conformità ≤1. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevazioni in fase di audit esterno da parte di ente accreditato.
Approvvigionamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficacia dell'attività di selezione dei fornitori nonché l'efficienza dei medesimi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di ordini interni risultati non conformi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di Non Conformità ≤2. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevazione delle registrazioni sull'apposito software gestionale SIGeQ per la gestione del sistema qualità.
Infrastrutture	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficienza del personale addetto all'attività di controllo e manutenzione sulle apparecchiature. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° N.C. rilevate per ritardi o mancata esecuzione delle previste attività di manutenzione periodica delle infrastrutture. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di Non Conformità ≤1. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevazione delle registrazioni sull'apposito software gestionale SIGeQ per la gestione del sistema qualità.
Gestione amministrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incidenza dei costi del personale sui costi di produzione. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Costo personale / Costi generali di produzione) * 100. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costo del personale ≤ 40% dei costi di produzione (monitoraggio medio semestrale). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevazione delle registrazioni sul gestionale di contabilità da parte dell'amministrazione.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Incidenza dei costi generali (affitti, utenze, pulizia, riscaldamento, cancelleria, servizi) sui costi di produzione. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. (Costo economici / Costi generali di produzione) * 100. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Costi economici ≤ 30% dei costi di produzione (monitoraggio medio semestrale). 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Stesso di cui sopra.
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Crescita percentuale degli incassi per la formazione rispetto all'anno precedente. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. [(Incasso formazione sem. anno prec. / Incasso formazione sem. anno corrente) - 1] * 100 Nota 1° sem. set-feb.; 2° sem. mar-ago. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Incremento percentuale dell'incasso ≥ 8% rispetto al periodo di riferimento dell'anno precedente. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Stesso di cui sopra.
Gestione delle comunicazioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crescita della visibilità online dell'azienda rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. [(N° visite sito web semestre attuale * 100) / N° visite sito web semestre anno precedente - 100. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crescita percentuale della visibilità online dell'azienda ≥ 20% rispetto al medesimo semestre dell'anno precedente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevazione degli accessi al sito registrati su pannello web.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Crescita della visibilità online dell'azienda rispetto al semestre precedente. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. [(N° visite sito web ultimo semestre * 100) / N° visite sito web semestre precedente] - 100. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Crescita percentuale della visibilità online dell'azienda ≥ 10% nel semestre attuale rispetto al semestre precedente. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Stesso di cui sopra.

Livello Preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La rilevazione dell'indice di gradimento e di eventuali reclami della clientela si verifica attraverso l'analisi delle "schede di valutazione corso" che attraverso i seguenti canali:

- Per **posta** all'indirizzo Via Ostiense 230, 00146 Roma – All'att.ne del Direttore Accademico;
- Per **telefono** al servizio di customer care al numero 06.89017461;
- Per **email** all'indirizzo info@corsiperbarman.it - All'att.ne del Direttore Accademico;
- **Direttamente** in sede al docente oppure al Direttore Accademico.

La Mixology Academy assicura una rilevazione attenta dei bisogni e delle aspettative dei clienti/discenti e si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale reclamo, segnalazione o suggerimento ricevuto.

Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità sarà disponibile sul sito internet della Mixology Academy (www.corsiperbarman.it) e nella sede della struttura accreditata nel faldone delle prescrizioni del sistema di gestione della qualità aziendale nell'ufficio di amministrazione. Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione della data di emissione. La Carta della Qualità all'inizio della collaborazione professionale sarà sottoposta all'attenzione del personale docente e non docente e riproposta in occasione di nuove versioni.

In ogni caso la Carta della Qualità sarà sempre disponibile su richiesta a tutti i clienti/discenti ed agli enti preposti al controllo nella struttura della sede accreditata in formato cartaceo e digitale nonché all'indirizzo del sito aziendale suddetto.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITÀ
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none">Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;Valutazione e sviluppo delle risorse Umane;Coordinamento delle risorse Umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none">Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;Controllo economico;Rendicontazione delle spese;Gestione amministrativa del personale;Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none">Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed impreseAnalisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none">Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azienda corsuale;Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none">Pianificazione del processo di erogazione;Gestione delle risorse Umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;Monitoraggio delle azioni o dei programmi;Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

Data di aggiornamento del documento

08/03/2018

Il Responsabile del processo di gestione della qualità

