

ITALIAN
HOSPITALITY
SCHOOL

CARTA DELLA QUALITÀ



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Italian Hospitality School (*Documento conforme all'Allegato II.1 – Regione Lazio*)

LIVELLO STRATEGICO

Politica della Qualità

L'Italian Hospitality School assume formalmente l'impegno di garantire qualità, trasparenza e miglioramento continuo dei servizi formativi erogati nel settore dell'ospitalità, turismo e ristorazione.

La politica della qualità si fonda su:

- Una missione orientata allo sviluppo professionale degli studenti e dei lavoratori del settore dell'ospitalità;
- Obiettivi coerenti con i bisogni del sistema committente e dei beneficiari;
- Un modello organizzativo trasparente, efficace e orientato ai risultati;
- Un sistema di monitoraggio continuo della qualità;
- Un approccio partecipativo che coinvolge il Consiglio Direttivo, il Dipartimento Studi, l'Ufficio Ammissioni, la Gestione Didattica e Formativa, i docenti, gli studenti e i partner.

Strumenti di attuazione

La politica della qualità è:

- comunicata a tutto il personale;
- integrata nei processi di progettazione, erogazione e valutazione;
- sostenuta da procedure interne, manuali, regolamenti e strumenti digitali;
- verificata periodicamente attraverso audit interni e analisi dei feedback.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi Formativi Offerti

L'Italian Hospitality School opera nelle seguenti aree:

- **Formazione superiore e post-diploma** nel settore hospitality;
- **Formazione continua** per lavoratori, aziende e professionisti;
- **Percorsi personalizzati** per imprese del settore turistico-alberghiero;

- **Corsi brevi e specialistici** (front office, housekeeping, F&B, customer care, digital hospitality).

Risorse Professionali

L'Istituto dispone di:

- **docenti qualificati** provenienti dal settore hospitality e dal mondo accademico;
- **coordinatori didattici** e responsabili di processo;
- **personale amministrativo e tecnico**;
- **Webpage & Social Media Manager per la gestione delle piattaforme digitali**;
- **Ufficio Ammissioni per le attività di orientamento e la gestione dei tirocini**.
- .

Risorse Logistico-Strumentali

- aule attrezzate;
- laboratori pratici;
- piattaforma e-learning;
- strumenti digitali per DAD/DDA;
- spazi per accoglienza e orientamento.

Documentazione consegnata agli utenti

Contestualmente alla Carta della Qualità, l'Istituto consegna:

- Nota Informativa (NOTINF);
- Regolamento didattico;
- Programma del corso;
- Modalità di accesso e selezione;
- Modalità di valutazione finale;
- Titolo rilasciato e spendibilità.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di Qualità

L'Istituto presidia i seguenti fattori:

- tempestività delle comunicazioni;
- qualità della progettazione;
- efficacia dell'erogazione;
- soddisfazione dei partecipanti;
- coerenza tra obiettivi e risultati;
- qualità delle risorse professionali;
- adeguatezza delle risorse logistiche;

- trasparenza e accessibilità delle informazioni.

Indicatori

Gli indicatori includono:

- tempi di risposta;
- numero di non conformità;
- percentuale di soddisfazione;
- tasso di completamento dei corsi;
- esiti delle verifiche di apprendimento;
- feedback dei partner aziendali.

Standard di Qualità

L'Istituto si impegna a:

- rispondere alle richieste entro X giorni;
- mantenere NC < 10% annuo;
- raggiungere almeno X% di soddisfazione;
- garantire la piena tracciabilità delle attività formative;
- assicurare la conformità ai requisiti dei bandi regionali.

Strumenti di Verifica

- questionari di customer satisfaction;
- audit interni;
- report del Teaching & Learning Manager;
- verbali di monitoraggio;
- analisi dei risultati formativi;
- sistemi digitali di tracciamento.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di Garanzia

L'Istituto adotta:

- procedure per la gestione dei reclami;
- sportello informativo e canali digitali dedicati;
- procedure per azioni correttive e preventive;
- clausole di tutela dell'utente;
- sistemi di raccolta feedback in continuo.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità è:

- validata dal **Consiglio Direttivo** e dal **Responsabile Qualità**;
- pubblicata sul sito istituzionale;
- affissa negli spazi comuni della sede;
- consegnata a ogni corsista;
- aggiornata almeno ogni due anni.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DI PROCESSO

Responsabile del Processo di Direzione

- definizione strategie;
- coordinamento risorse;
- supervisione qualità;
- gestione relazioni con committenti;
- sviluppo risorse umane.

Responsabile dei Processi Economico-Amministrativi

- gestione contabile;
- controllo economico;
- rendicontazione;
- gestione personale;
- gestione risorse finanziarie pubbliche.

Responsabile Analisi e Definizione dei Fabbisogni

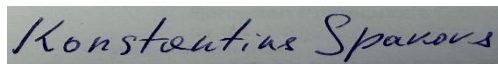
- diagnosi fabbisogni territoriali e settoriali;
- analisi individuale dei bisogni;
- relazioni con imprese e istituzioni.

Responsabile della Progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio;
- progettazione individualizzata;
- definizione metodologie di monitoraggio.

Responsabile dell'Erogazione

- pianificazione operativa;
- coordinamento risorse;
- gestione relazioni con committenti;
- monitoraggio e valutazione;
- azioni di miglioramento.

A handwritten signature in dark ink on a light gray background. The signature reads "Konstantinos Spanos" in a cursive script.