



CARTA DELLA QUALITÀ

STATO DI REVISIONE

ATTUALE REVISIONE

Rev. 03 del 05/04/22

ATTUALE REVISIONE

Rev. 00 del 18/10/21

CONVALIDE DEL DOCUMENTO

PREPARAZIONE / EMISSIONE

Gerardo Calabrese

RUOLO

Referente Interno Accreditamento

VERIFICA / APPROVAZIONE

Manuela Scutellà

RUOLO

Direzione

Firma

Firma

Riferimenti

Taste srl

I-39012 Merano (BZ) – Via Plankensteiner 10

Tel. +39 333 929 0454

Cod. fiscale: 03124190210

E-mail: info@taste-academy.it

PEC: TASTESRL2021@LEGALMAIL.IT

Sito Internet: www.taste-academy.it

Legale Rappresentante: **Manuela Scutellà**

Storia

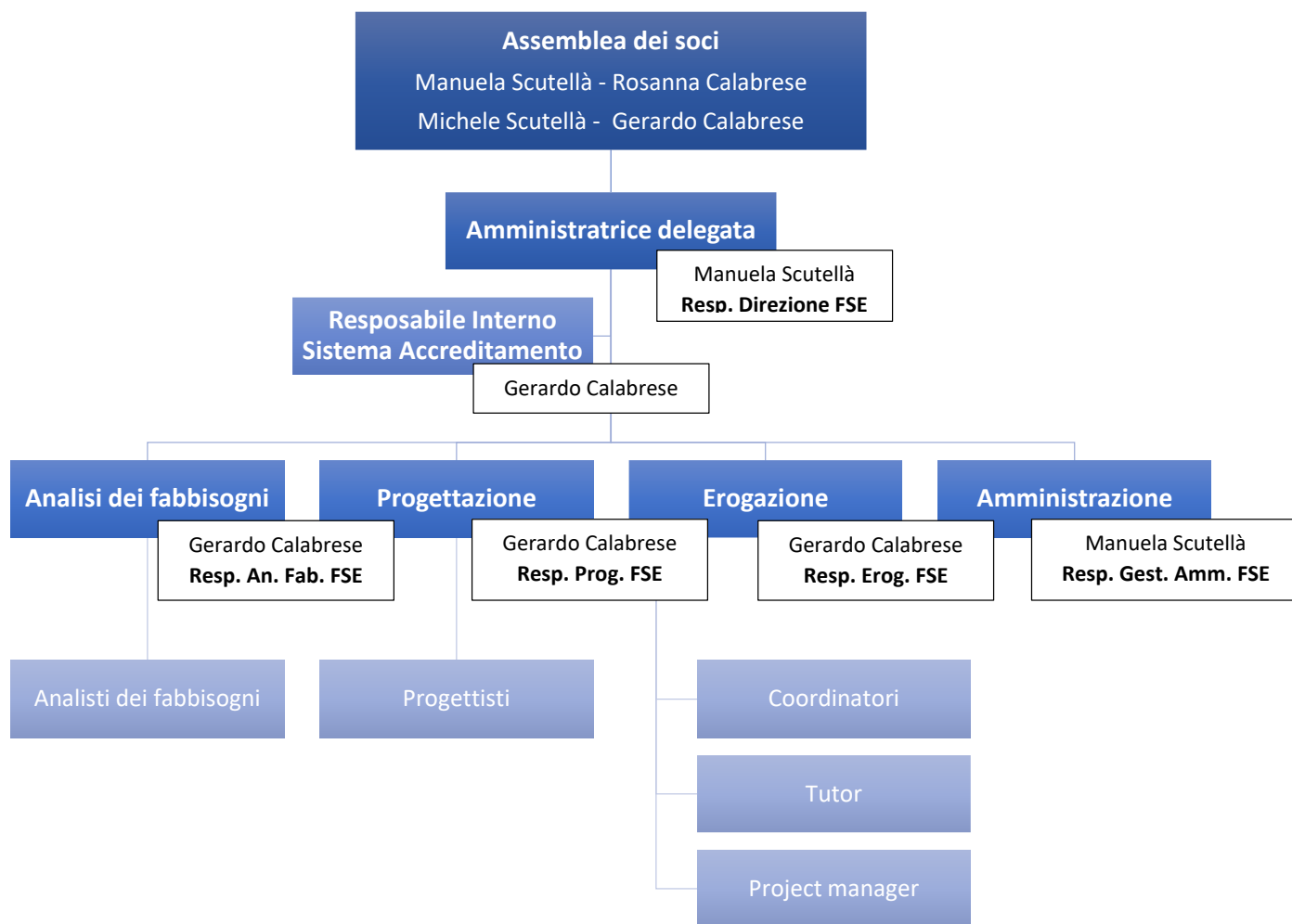
Taste è un Ente formativo di recente costituzione, che può contare sull'expertise professionale maturate dai suoi soci:

- **Manuela Scutellà**
Titolare dal 2012 di Bistrot Liszt (Gestrice, Chef di cucina, Pasticcera) e in precedenza del City Cafè a Merano
Dal 2018 attiva in numerose attività di docenza in ambito Ho.Re.Ca.
- **Gerardo Calabrese**
Dal 2010 al 2016 Chef di cucina presso Hotel Einsiedler.
Dal 2017 socio di Bistrot Liszt e attivo in attività di formazione e consulenza Food&Beverage "Dejavù".
- **Michele Scutellà**
Dal 2012 socio di Bistrot Liszt, responsabile della gestione della sala.
- **Rosanna Calabrese**
Dal 2020 socia di Bistrot Liszt, responsabile della gestione della sala e del bar.

Risorse logistiche e strumentali

Taste dispone della sede operativa e aula in via Bernard Johannes 9 a Merano (BZ) e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

Risorse professionali e organigramma



Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

Taste ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10%	Riesame della Direzione	25%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari di gradimento	85%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili

Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi

Diritti	Doveri
<ul style="list-style-type: none"> ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono 	<ul style="list-style-type: none"> deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
<ul style="list-style-type: none"> ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi 	<ul style="list-style-type: none"> deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie ForTeam non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine 	<ul style="list-style-type: none"> deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
<ul style="list-style-type: none"> una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta 	<ul style="list-style-type: none"> deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
<ul style="list-style-type: none"> ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor 	<ul style="list-style-type: none"> in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
<ul style="list-style-type: none"> ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi 	<ul style="list-style-type: none"> deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
<ul style="list-style-type: none"> ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica 	<ul style="list-style-type: none"> i reclami formali devono essere formulati per iscritto
<ul style="list-style-type: none"> ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze 	<ul style="list-style-type: none"> deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
<ul style="list-style-type: none"> ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento 	<ul style="list-style-type: none"> deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente

Processi di verifica

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati. I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
 - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
 - o valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
 - o analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
 - o ideazione di un'azione formativa;
 - o progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione:
 - pianificazione del processo di erogazione;
 - gestione di 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 e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività svolte e principali esiti raggiunti

La società è di recente costituzione ma intende proporsi come referente per la formazione continua sul lavoro in ambito Ho.Re.Ca.

Principali relazioni con il territorio

Taste ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- Aziende del settore Ho.Re.Ca. (Alberghi e ristoranti del Burgraviato)
- Enti di formazione (Gourmet's International) e scuole (Scuola professionale alberghiera Cesare Ritz)
- Organizzazioni operanti nel campo della ristorazione (Associazione Cuochi Alto Adige).