



CARTA DELLA QUALITA'

Req. 5
Ind. 5.2.1

LA CARTA DEI SERVIZI

della Società
PRIME Consulting S.r.l.
di Trento

PRIME Consulting S.r.l.

Via Kufstein n. 1 – 38121 TRENTO (TN)

Tel. 0461/263900 - Fax 0461/267170 – E.mail formazione@primetn.it

Cod. Fisc., P. IVA e Iscr. Reg. Imprese di Trento 02007770221 – C.C.I.A.A. di Trento R.E.A. Trento 193829

Cap. sociale 12.000,00 Euro i.v.

CHI È E COS'È PRIME CONSULTING

PRIME Consulting S.r.l. è una società costituita col fine di rispondere alle esigenze, emergenti da numerose Aziende dell'Ospitalità e della Ristorazione, in materia di formazione e consulenza nel settore turistico e dei servizi.

PRIME Consulting S.r.l. è stata costituita nel 2007 e si pone l'obiettivo di guidare i propri clienti a raggiungere gli obiettivi prefissati, ad aumentare la redditività e a consolidare i risultati, attraverso soluzioni personalizzate. Lo staff di professionisti impegnati in PRIME Consulting opera a fianco del cliente, mettendo a sua disposizione la conoscenza e l'esperienza maturata in anni di impegno e di crescita acquisita direttamente sul campo. L'approccio che i consulenti PRIME Consulting propongono è globale: fornire ad ogni cliente gli strumenti per raggiungere gli obiettivi aziendali prefissati ed il successo.

Per rappresentare adeguatamente queste esigenze, la PRIME Consulting S.r.l. ha ritenuto importante poter costruire rapporti durevoli con le principali istituzioni pubbliche e private e con il mondo delle imprese e delle professioni. Infatti la presenza nella PRIME Consulting S.r.l. di una pluralità di espressioni dell'ambiente sociale ed economico oltre a garantire un rapporto continuo e una vicinanza essenziale a cogliere ogni opportunità di approfondimento professionale e crescita culturale, è continuo stimolo a realizzare iniziative qualificate e particolarmente finalizzate.

PRIME Consulting S.r.l. ha instaurato forme di collaborazione, partenariato, convenzioni in particolare con:

- **l'Associazione Ristoratori del Trentino** per l'analisi dei fabbisogni formativi e per la ricerca di eventuali sbocchi occupazionali nel settore del turismo e dei servizi
- **l'Istituto di Istruzione Superiore Martino Martini** di Mezzolombardo per la creazione, promozione e organizzazione di iniziative formative di qualità in particolare a livello di formazione superiore e per la ricerca di informazioni ed orientamenti in merito ai fabbisogni formativi per sviluppo di nuove professionalità.
- **Confesercenti Trentino - Assoturismo** per raccogliere con più efficacia le esigenze di formazione e professionalizzazione del personale di aziende operanti nel settore del commercio, dei servizi e nel comparto turistico

COME FUNZIONA PRIME CONSULTING

La struttura organizzativa di PRIME Consulting S.r.l. è composta da:

- un Amministratore Unico/Direttore nella persona di **Giorgio Campolongo**
- un responsabile *area consulenza e marketing* **Maria Gabriella Marchesoni**
- un responsabile *area progettazione* **Giorgio Campolongo**
- un responsabile *processo analisi e definizione dei fabbisogni* **Camilla Giordani**
- un responsabile *area economico - amministrativa* **Camilla Giordani**
- un responsabile *area erogazione* **Maria Gabriella Marchesoni**

LE NOSTRE ATTIVITA'

La formazione rappresenta per PRIME Consulting S.r.l. uno strumento di importanza primaria. È una struttura formativa specializzata nella progettazione e nella realizzazione di interventi formativi nel settore turistico alberghiero ed organizza e realizza interventi formativi per gli operatori dei settori del turismo e dei servizi.

L'OFFERTA FORMATIVA

PRIME Consulting S.r.l. realizza progetti e programmi di formazione e aggiornamento, personalizzati sulla base delle richieste del cliente (pubblico o privato) o su singole tematiche riguardanti il settore dell'ospitalità e della ristorazione.

PRIME Consulting S.r.l. infatti, per la sua missione intende progettare e sviluppare progetti di formazione cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo e dalla Provincia Autonoma di Trento a favore di diversi soggetti, al fine di contribuire alla crescita culturale del sistema di riferimento con la formazione di nuove figure professionali, soprattutto giovani diplomati posti di fronte ad un inserimento in un mercato del lavoro sempre più complesso e innovativo, ma anche esperti operatori del settore turistico ricettivo alla ricerca di miglioramento ed aggiornamento della propria professionalità, grazie alla specifica esperienza professionale dei Responsabili, che da anni lavorano nel settore della formazione.

PRIME Consulting S.r.l. in quanto espressione dei fabbisogni formativi delle realtà sopra esposte, intende garantire la qualità e l'efficacia dei propri interventi che si svilupperanno su più livelli:

FORMAZIONE PERMANENTE

FORMAZIONE SUPERIORE

INNOVAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

Il nucleo costituito da "formazione permanente" e "formazione superiore" rappresenta l'attività di progettazione di corsi di formazione promossa da PRIME Consulting S.r.l. quale soggetto formativo incaricato dalla Provincia Autonoma di Trento alla gestione degli interventi finanziati dal Fondo Sociale Europeo. Sono comunque [corsi di riqualificazione](#) interaziendale o aziendale, in particolare finalizzati al turismo.

La formazione per [l'innovazione e la gestione del cambiamento](#) è sviluppata da PRIME Consulting nella progettazione di interventi formativi in molteplici formule:

FORMAZIONE A CATALOGO

FORMAZIONE IN AZIENDA

ATTIVITÀ DI COACHING

Per l'innovazione e la gestione del cambiamento PRIME Consulting è impegnata nella progettazione di corsi di formazione aziendale su misura per l'attuazione del cambiamento. Questa tipologia è particolarmente rivolta all'imprenditore turistico che intende acquisire un maggior vantaggio competitivo intervenendo sulla produzione, sul mercato e sull'organizzazione.

Le tematiche più richieste sono:

Gestione dei servizi alberghieri, uso delle tecniche in cucina, la certificazione di qualità in un'azienda alberghiera, il controllo di gestione e il budgeting, il marketing, la gestione delle risorse umane, strategie e tecniche di vendita, sicurezza e igiene.

L'addestramento è un'attività svolta da PRIME Consulting specificatamente in azienda, proponendo training per il personale impegnato nelle diverse attività nell'azienda alberghiera.

I corsi tematici sono corsi brevi e seminari che PRIME Consulting progetta e realizza per albergatori e operatori del settore turistico su:

- Management
- Marketing
- Vendita
- Comunicazione e promozione
- Risorse umane
- Food & Beverage
- Housekeeping
- Budget e controllo di gestione
- Design e progettazione
- Tendenze
- Normativa igienico sanitaria e HACCP
- Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Primo soccorso

Dall'analisi delle singole esigenze parte dunque la progettazione di corsi ritagliati su misura e mirati al raggiungimento dell'obiettivo del cliente.

PRIME Consulting risulta inoltre dal 08/08/2008 accreditata quale ente formativo presso Forma. Temp (Fondo per la Formazione dei Lavoratori Temporanei) di Roma per la **gestione ed erogazione di corsi di formazione Professionale e Continua promossi dalle Agenzie per il lavoro e finanziati da Forma.Temp.**

Si riportano di seguito in sintesi gli interventi formativi progettati e organizzati da Prime Consulting S.r.l. per conto di Adecco S.p.A. sulle sedi di Milano, Bologna, Firenze, Venezia e Bolzano:

- **Formazione professionale e continua finanziata da Forma.Temp**

Anno di riferimento	N. interventi formativi realizzati	Totale ore di formazione realizzate	Totale utenti interventi formativi
2008	14	624	118

INIZIATIVE PER GARANTIRE UN APPROCCIO GLOBALE E SISTEMATICO ALLA QUALITA'

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dalla PRIME Consulting sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e gestionale 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;
- svolgimento di almeno un seminario/incontro di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori dell'orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;

- efficacia delle attività didattiche;
- in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;
- allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie viene garantito l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche.

La PRIME Consulting provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività formativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la 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 tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per il partecipante.

SERVIZI PER GLI UTENTI

Per i soggetti che partecipano ad attività formative organizzate dalla PRIME Consulting, la stessa garantisce i seguenti servizi:

- Costruzione partecipativa alla delineazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti;
- Osservazione delle strutture, sedi e ambienti di lavoro del territorio di residenza degli allievi dove è possibile svolgere l'attività formativa;
- Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato;
- Informazione rivolta alle famiglie delle ragazze e dei ragazzi sulle potenzialità formative offerte dalle strutture operanti sul territorio provinciale e regionale e delle offerte e risorse logistiche;
- Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali.
- Ai partecipanti in condizione di disoccupazione e/o non occupazione verrà garantita una idonea attività di orientamento (alla scuola e/o al lavoro) sia in ingresso che in uscita, al fine di facilitarne il passaggio dal sistema formativo a quello lavorativo.

INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

Protagonista, non semplice utente. L'allievo è innanzitutto persona che PRIME Consulting intende valorizzare e accompagnare. Tra PRIME Consulting e l'allievo s'instaura non un rapporto burocratico qualsiasi ma un percorso personalizzato che inizia ben prima del suo ingresso. I numerosi servizi offerti dalla PRIME Consulting hanno una comune vocazione: prendersi cura dell'allievo fin dai primi passi della sua esperienza formativa, esaltando le sue attitudini, sostenendo le sue attese culturali e orientando le sue ambizioni future.

La PRIME Consulting organizza incontri e conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi. In particolare per ogni azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento.

I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- Fornire informazioni su programmi delle lezioni, orari e modalità di svolgimento delle stesse;
- Fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per le prove di valutazione intermedie e finali;
- 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.

Una volta iniziato il percorso formativo, un collaudato servizio di "tutorato" accompagnerà l'allievo nella scelta dei percorsi didattici e del piano di studi, come durante tutto il suo percorso formativo. Sempre,



CARTA DELLA QUALITA'

Req. 5
Ind. 5.2.1

comunque, a ciascuno allievo è assicurato uno spazio di ascolto e un adeguato sostegno psicologico per eventuali e particolari momenti di difficoltà.

RELAZIONI CON IL PERSONALE

Durante lo svolgimento di ciascuna azione formativa PRIME Consulting garantisce la presenza costante di un Tutor, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il Tutor ha inoltre il compito di agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione ad attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI.

Per ciascuna azione formativa, relativamente ad ogni argomento trattato, la PRIME Consulting predispone gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente.

L'Amministratore
PRIME Consulting S.r.l.
Giorgio Campolongo

PRIME Consulting S.r.l.

Via Kufstein n. 1 – 38121 TRENTO (TN)

Tel. 0461/263900 - Fax 0461/267170 – E.mail formazione@primetn.it

Cod. Fisc., P. IVA e Iscr. Reg. Imprese di Trento 02007770221 – C.C.I.A.A. di Trento R.E.A. Trento 193829

Cap. sociale 12.000,00 Euro i.v.