

## CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

### **Premessa**

Tack & TMI Italy Srl opera nel settore Training e si propone sul mercato come realtà fortemente orientata all'innovazione e alla creatività.

I valori di riferimento a cui si ispira sono:

**“We Care”:** Siamo il partner globale di fiducia su cui puoi contare per far emergere il tuo potenziale.

**“People First”:** Lavoriamo perché persone e organizzazioni vincano le loro sfide ottenendo risultati eccellenti.

**“People Matter Most”:** Perché lo sviluppo emotivo degli individui è il segreto della trasformazione. Per questo i nostri percorsi di apprendimento ispirano, coinvolgono ed incoraggiano le persone.

Il punto di forza che contraddistingue l'offerta Tack & TMI Italy Srl si basa sulle 5 “I” del Consulting Process:

- **Investigation:** Per esplorare gli scopi e comprendere le aspirazioni delle persone;
- **Identification:** Per identificare i punti di forza e mappare gli step successivi.
- **Implementation:** Per dare forma ai comportamenti e costruire le capacità.
- **Integration:** Per mantenere alto l'engagement e guidare la performance.
- **Inspiration:** Per far emergere il potenziale.

L'attività di Tack & TMI Italy Srl si esprime quindi nei seguenti settori di intervento:

- **Training:** Alla tradizionale formazione in aula abbiniamo un insieme di strumenti, metodologia e competenze che facilitano il making learning stick. I nostri percorsi di formazione sono progettati così da trasformare l'esperienza di apprendimento in nuovi comportamenti e modi di lavorare.
  - **Digital Tools:** Utilizziamo soluzioni innovative e fortemente creative a supporto di percorsi formativi sviluppati ad hoc che prevedono l'integrazione di app, esperienze in realtà virtuale e aumentata e altre modalità digitali.
  - **Experiential Training & Incentive:** Ideiamo attività di formazione esperienziale indoor e outdoor, su quattro linee di intervento, ciascuna connessa ad un'esperienza sensoriale ed emozionale:

*We Do* – attività legate al fare

*We Move* – attività legate al movimento

*We Feel* – attività legate al sentire

*We Are* – attività legate alla consapevolezza

Partiamo dalle esigenze, dagli obiettivi e dalla cultura aziendale, per proporre la metafora di volta in volta più idonea. In questo modo, il cliente ha evidenza dell'efficacia, del coinvolgimento e della retention per le proprie persone. Attraverso lo sport, il gioco, l'arte e il benessere i partecipanti prendono consapevolezza delle dinamiche di gruppo e individuali, rafforzano lo spirito di squadra e riflettono in maniera critica sui comportamenti legati ai temi della leadership, della gestione delle risorse umane e non, della comunicazione, della gestione delle emozioni e dello stress, alle abilità organizzative ecc.



- *Coaching*: Crediamo nell'individuo e siamo al fianco di Persone, Manager e Leader che vogliono vincere le loro sfide. L'attività di coaching aiuta a migliorare la performance attraverso l'acquisizione di un più alto grado di consapevolezza professionale e personale.
  - *Shadow Team Coaching*: Rivisitiamo i processi di lavoro attraverso un'attività di Team Coaching volta a facilitare la crescita e la formazione di gruppi di lavoro uniti e coesi.
  - *Assessment Center*: Attraverso il Competence Center di Gi Group, forniamo un servizio di Potential Evaluation e Role Development che si focalizza sul futuro dell'organizzazione, mappando le competenze e misurando il potenziale delle persone in azienda.
- 
- *Ricerca e gestione dei finanziamenti*: Supportiamo PMI e Grandi Aziende nel viaggio verso la competitività attraverso la ricerca e la gestione dei finanziamenti per la formazione e lo sviluppo d'impresa messi a disposizione dai fondi interprofessionali e dai fondi europei, tematici e strutturali.
  - *App to You*: Abbiamo sviluppato un'applicazione Web Based in Cloud che permette di monitorare la formazione degli apprendisti con un unico sguardo e totalmente paperless.

Le aree di competenza su cui Tack & TMI Italy Srl ha sviluppato la propria esperienza negli anni sono:

- *Customer Experience*
- *Culture Change*
- *Performance Improvement*
- *Leadership Development*
- *Sales Enablement*
- *Safety*

I Clienti di Tack & TMI Italy Srl sono aziende di tutte le tipologie e dimensioni, dalle grandi e medie imprese, dal settore privato agli enti pubblici, nonché i singoli utenti interessati ad accedere a programmi di sviluppo delle competenze e conoscenze.

## ***Livello strategico***

### *Politica della Qualità*

Tack & TMI Italy Srl propone soluzioni di formazione che mirano al raggiungimento di risultati concreti e realmente orientati allo sviluppo delle esigenze e necessità del cliente:

- fornendo al cliente strumenti di crescita personalizzati;
- suggerendo efficaci soluzioni di sviluppo e/o risoluzione dei problemi;
- creando e accrescendo il valore economico per il cliente;
- conquistando fedeltà, proficuo interscambio e continuità nel rapporto.

Tack & TMI Italy Srl ha un sistema di gestione certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015, per il settore IAF 37 (Istruzione). La Direzione di Tack & TMI Italy Srl ha stabilito quali obiettivi primari del Sistema di Gestione per la Qualità:

- La piena soddisfazione dei clienti, intesi come tutti gli stakeholder (clienti, committenti, utenti, collaboratori, collettività);
- Garantire la massima Qualità in relazione a ogni processo;
- Il puntuale rispetto di tutti i requisiti cogenti applicabili alle attività, siano essi stabiliti dal corpo di leggi, dagli enti, dalla Direzione o specificati dai committenti;

- Il continuo miglioramento della Qualità in tutti i processi gestionali e operativi.

Per il soddisfacimento di tali obiettivi primari la Direzione intende garantire:

- La competenza, la motivazione e la responsabilità del personale, a tutti i livelli, mediante adeguata formazione e informazione;
- La disponibilità di infrastrutture (strutture e strumentazioni) adeguate;
- La pianificazione, gestione e analisi delle attività e delle risorse in tutti i processi svolti, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza;
- Un proficuo e consolidato rapporto con i fornitori orientato alla Qualità.

In relazione ai suddetti elementi la Direzione definisce, analizzandone i risultati conseguiti:

- Obiettivi specifici o standard di Qualità per i processi, i prodotti e le risorse aziendali;
- Indicatori di prestazione e di soddisfazione per rilevarne il livello di attuazione.

La Politica per la Qualità è attuata mediante il proprio Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, in relazione al quale la Direzione si impegna a:

- Svolgere una continua supervisione per garantire la corretta applicazione del Manuale e della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Verificare nel tempo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, adeguandolo costantemente alle evoluzioni del mercato, allo sviluppo di nuove metodologie, all'individuazione di altri elementi di innovazione organizzativa e tecnica nei processi.

Gli obiettivi specifici e misurabili sono definiti annualmente e il loro effettivo conseguimento è verificato attraverso il monitoraggio continuo dei risultati ottenuti, la cui analisi costituisce la base per il periodico Riesame della Direzione.

Mediante il Rappresentante della Direzione e il Responsabile Gestione Qualità la Politica della Qualità viene implementata e portata a conoscenza dei clienti, dei fornitori e di tutto il personale.

## ***Livello organizzativo***

### Aree di attività

Tack & TMI Italy Srl offre soluzioni che permettono di ottenere risultati concreti e realmente orientati alle esigenze del cliente. In particolare suddivide la propria offerta in:

- *Digital Tools*
- *Experiential Training & Incentive*
- *Programmi di sviluppo professionale a catalogo*
- *Programmi di sviluppo professionale su misura*
- *Programmi di alta specializzazione*
- *Coaching*
- *Shadow Team Coaching*
- *Progetti speciali di assessment assegnati dal Competence Center del Gruppo*

Tack & TMI Srl è parte del Competence Center, un gruppo di lavoro internazionale formato da esperti e professionisti di ogni paese presso i quali Gi Group è presente.

- *App To You, servizi per l'apprendistato*: è la soluzione integrata per il supporto alle aziende che utilizzano il contratto di Apprendistato Professionalizzante.



- *Gestione finanziamenti per l'innovazione professionale*: servizi di accesso, gestione e rendicontazione di piani formativi finanziati attraverso:
  - Fondi interprofessionali
  - Fondi comunitari tematici e strutturali

### Risorse professionali

Tack & TMI Italy Srl si dota delle seguenti risorse professionali:

#### **Responsabile del processo di direzione (Irene Vecchione):**

- 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.

#### **Responsabile dei processi economico-amministrativi (Matilde Pierro):**

- 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.

#### **Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni (Massimo Gasparini):**

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

#### **Responsabile del processo di progettazione (Emilio Rago):**

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

#### **Responsabile del processo di erogazione dei servizi (Emilio Rago):**

- 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.

#### **Corpo docente:**

Silvia Coccia (manageriali, soft skills), Federica Cordisco (manageriali, soft skills), Francesca Donati (manageriali, soft skills, sicurezza), Gaia Magnosi (manageriali, soft skills, assessment).

**Tutor:**

Francesco Panza, Martina Rampini.

I processi di progettazione ed erogazione dei servizi sono formalizzati all'interno del MGQ (Manuale di Gestione della Qualità) di Tack & TMI Italy Srl, alla Sezione 7, e dettagliate nella Procedura Gestionale 02 (Progettazione ed erogazione corsi).

**Risorse logistico-strumentali**

Tack & TMI Italy Srl si dota delle seguenti risorse logistico-strumentali:

2° piano:

- Segreteria e Accoglienza;
- Direzione;
- Amministrazione;
- Uffici riservati alle attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione e tutoraggio;
- Servizi igienici riservati al personale interno;
- 1 Aula;
- 1 Aula informatica;
- 1 Spazio break con servizi igienici riservati agli utenti.

I processi di gestione delle risorse sono formalizzati all'interno del MGQ (Manuale di Gestione della Qualità) di Tack & TMI Italy Srl, alle Sezioni 6 e 7, e dettagliate nella Procedura Gestionale 04 (Approvvigionamento e valutazione dei fornitori) e 05 (Gestione delle risorse).

**Dichiarazione di impegno consegna documentazione**

La Direzione di Tack & TMI Italy Srl si impegna a consegnare, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

***Livello operativo*****Criteria di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa indicatori di qualità**

La Direzione di Tack & TMI Italy Srl individua e documenta per ogni singolo processo gli obiettivi della Qualità. Gli obiettivi individuati devono essere significativi, quantitativi e quindi misurabili, qualitativi e quindi confrontabili.

**Fattori e standard di Qualità**

Gli obiettivi individuati devono consentire il soddisfacimento dei requisiti dei committenti e degli utenti, della società e delle altre parti interessate in termini di grandezze fisiche (tempo), economiche (ricavi, costi, investimenti) ed umane (conoscenze, capacità, competenze, prestazioni, livello di soddisfazione).

Gli obiettivi devono essere:

- coerenti con gli obiettivi riportati nella Politica per la Qualità e la presente Carta della Qualità o comunque riconducibili a temi pertinenti con il miglioramento della Qualità dei prodotti/servizi erogati;

- inerenti gli aspetti economici (budget, fatturato, investimenti, utili), il committente e utente (requisiti, reclami, soddisfazione), il personale (nuove assunzioni, specializzazione; formazione, produttività), i processi (non conformità e azioni correttive, efficacia ed efficienza, fornitori, gestione del Sistema per la Qualità);
- parametrizzabili, in altre parole riconducibili ad indicatori numerici.

### Indicatori

Gli indicatori della Qualità consistono in informazioni rappresentate attraverso parametri numerici e riferite a:

- efficacia ed elementi utili a valutare l'efficienza dei processi svolti;
- qualità dei prodotti e dei servizi oggetto delle attività;
- efficacia della valutazione dei rischi e delle misure preventive adottate.

### Strumenti di verifica

Tutti i dati relativi all'andamento degli obiettivi e i relativi indicatori sono presentati alla Direzione dalle funzioni coinvolte, responsabili della raccolta dei dati stessi.

Il raggiungimento degli Obiettivi della Qualità è costantemente controllato attraverso il monitoraggio degli indicatori definiti.

La Direzione ha il compito di verificare il monitoraggio degli indicatori e di raccogliere annualmente tali informazioni all'interno del riesame annuale di Direzione.

In particolare saranno individuati:

- i processi;
- gli indicatori;
- gli obiettivi (Descrizione);
- i tempi di applicazione (Entro);
- lo scostamento registrato al momento dell'analisi (Situazione al);
- i responsabili dell'obiettivo;
- il responsabile della raccolta dati;
- la fonte dati (Documentazione raccolta).

Annualmente tale documento è analizzato dalla Direzione, nell'ambito del riesame di Direzione, per valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi per la Qualità prefissati.

I processi di gestione degli obiettivi sono formalizzati all'interno del MGQ (Manuale di Gestione della Qualità) di Tack & TMI Italy Srl, alla Sezione 5, e dettagliate nella Procedura Gestionale 01 (Responsabilità della Direzione: pianificazione e analisi degli Obiettivi della Qualità).

Si riportano di seguito i principali Fattori di Qualità, monitorati all'interno del SGQ, relativamente alla progettazione ed erogazione di servizi formativi:

| <b>Fattori di Qualità</b> | <b>Indicatori</b>                                | <b>Standard di Qualità</b>  | <b>Strumenti di verifica</b>                      |
|---------------------------|--|---|---|
| Obiettivi                 | Valutazione del raggiungimento degli obiettivi   | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula |
| Metodologia               | Valutazione della metodologia utilizzata in aula | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Logistica e attrezzature               | Idoneità della logistica e delle attrezzature di supporto  | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula                 |
| Materiale didattico                    | Idoneità e facilità di utilizzo del materiale didattico di supporto  | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula                 |
| Docente                                | Valutazione del livello di preparazione e del grado di trasmissione dei contenuti                              | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula                 |
| Valore aggiunto                        | Valutazione della trasferibilità nella normale attività lavorativa delle conoscenze acquisite durante il corso | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula                 |
| Valutazione generale                   | Gradimento generale del corso  | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post aula                 |
| Consulenza                             | Analisi e comprensione del fabbisogno espresso   | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post progetto (referenti) |
|  | Adeguatezza dei contenuti e coerenza tra aspettative e risultati   | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) |   |
| Organizzazione                         | Tempestività della risposta  | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post progetto (referenti) |
|  | Pianificazione e organizzazione delle attività   | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) |   |
| Professionalità delle figure coinvolte | Coordinatori: attenzione al cliente e problem solving  | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione della Customer Satisfaction post progetto (referenti) |
|  | Docenza: preparazione e gestione d'aula  | Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti su scala Likert da 1 (minimo) a 5 (massimo) |   |

|                             |   |  |   |
|-----------------------------|---|--|---|
|                             | Tutor d'aula:<br>precisione nella<br>predisposizione<br>della<br>documentazione e<br>tempestività | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) |   |
| Valutazione<br>globale      | Soddisfazione<br>complessiva del<br>servizio  | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione<br>della Customer<br>Satisfaction<br>post progetto<br>(referenti) |
|                             | Credo di usufruire<br>ancora dei servizi<br>Tack & TMI Italy Srl                                  | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) |   |
| Attivazione                 | Tempi di attivazione  | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione<br>della Customer<br>Satisfaction<br>post progetto<br>(referenti) |
|                             | Completezza<br>nell'informazione<br>per attivazione   | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) |   |
| Help desk –<br>Monitoraggio | Tempestività della<br>risposta in help desk   | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione<br>della Customer<br>Satisfaction<br>post formazione              |
|                             | Risoluzione del<br>problema (problem<br>solving)  | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) |   |
| Reportistica                | Precisione nella<br>predisposizione<br>della<br>documentazione e<br>tempestività                  | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione<br>della Customer<br>Satisfaction<br>post formazione              |
| Valutazione<br>globale      | Soddisfazione<br>complessiva  | Valutazione del livello di<br>soddisfazione degli utenti<br>su scala Likert da 1<br>(minimo) a 5 (massimo) | Rilevazione<br>della Customer<br>Satisfaction<br>post formazione              |

### ***Livello preventivo***

#### *Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari*

Tack & TMI Italy Srl tutela i propri clienti (committenti e beneficiari) assicurando un sistema di monitoraggio del gradimento e di rilevazione delle non conformità/reclami, regolato secondo quanto definito dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

In particolare, a valle di ogni intervento formativo (aula, FAD, TOJ, outdoor) Tack & TMI Italy Srl provvede alla somministrazione di specifici questionari di gradimento, definiti secondo le procedure di Qualità interne e/o concordate con la committenza stessa. Il feedback, così rilevato, permette a Tack & TMI Italy Srl di monitorare la qualità dei propri servizi, di rilevare gli eventuali scostamenti rispetto ai livelli attesi e di predisporre le conseguenti azioni correttive. Si rimanda il dettaglio degli indicatori monitorati e dei criteri di valutazione, alla





tabella di pagina 6, relativa agli strumenti di verifica. Inoltre, i reclami possono essere rilevati attraverso tutti i canali di comunicazione e contatto che regolano la comunicazione con i committenti e beneficiari.

I processi relativi alla tutela dei committenti/utenti sono formalizzati all'interno del MGQ (Manuale di Gestione della Qualità) di Tack & TMI Italy Srl, alle Sezione 5 e 8, e dettagliate nella Procedura Gestionale 01 (Responsabilità della Direzione: pianificazione e analisi degli Obiettivi della Qualità), 06 (Gestione delle non conformità e dei reclami), 07 (Gestione delle azioni correttive), 08 (Gestione delle azioni preventive) e 09 (Audit interni/esterni).

### **Condizioni di trasparenza e diffusione della Carta della Qualità**

La presente Carta della Qualità è diffusa al pubblico sui seguenti canali:

- affissione presso le bacheche interne;
- sito internet <https://it.tacktmiglobal.com/>

Il presente documento è aggiornato a responsabilità del Responsabile Gestione Qualità la Politica della Qualità, ogni qualvolta intervengano modifiche organizzative interne che abbiano impatto sul sistema, ed è verificata annualmente all'interno del riesame di Direzione annuale. L'aggiornamento di tale documento dovrà avvenire entro il mese solare a partire dall'ufficializzazione della modifica organizzativa.

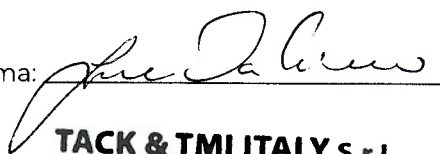
La Direzione di Tack & TMI Italy Srl si impegna a consegnare, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

I processi relativi alla diffusione delle informazioni e della documentazione sono formalizzati all'interno del MGQ (Manuale di Gestione della Qualità) di Tack & TMI Italy Srl, alla Sezione 4, e dettagliate nella Procedura Gestionale 03 (Gestione e controllo della documentazione e delle registrazioni).

Validazione da parte della Direzione:

Data: 05/11/2018

Firma:



**TACK & TMI ITALY s.r.l.**  
Piazza IV Novembre, 5  
20124 - MILANO  
C.F./P. IVA 07614340961