

Carta della Qualità di CIBUS BZ

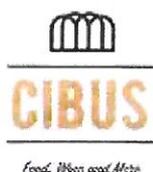
Visto e approvato, Bolzano, 30/06/2020

RISA
Nicolae Preda

Direttore
Davide Baio

CIBUS BZ srl

Sede legale: Via Maria Curie 13 – 39100 Bolzano (BZ) - P.I. 02971190216 - email info@cibus.bz



Riferimenti

CIBUS BZ srl

P.I. 02971190216

Sede legale:

Via Maria Curie 13

39100 Bolzano (BZ)

email info@cibus.bz

PEC: bpsolution@arubapec.it

Tel. +39 344 246 9234

Lun – Ven 8:30 – 11:30

Codice ATECO: Codice: I56.10.11 - Ristorazione con somministrazione

Amministratore: Davide Baio

CIBUS BZ è una start-up in rapida espansione operante nel settore della ristorazione della Provincia di Bolzano, gestore del ristorante Cibus in via Marie Curie 13 a Bolzano, che è riuscita in breve tempo a ritagliarsi uno spazio nella realtà bolzanina, nonostante le precedenti altre gestioni di insuccesso dello stesso locale. Cibus rappresenta un punto di riferimento per tutti i lavoratori e avventori della Zona Industriale di Bolzano ed intende garantire alla numerosa clientela un servizio altamente qualitativo ed efficiente. In poco tempo i titolari, grazie alla loro intraprendenza e all'esperienza nel campo, sono riusciti a diventare un punto di riferimento in Zona Industriale, andando a erodere in modo significativo il mercato degli operatori consolidati. Cibus ha saputo proporsi in modo diverso sui servizi del pranzo e quelli della cena, orientando i primi principalmente all'utenza aziendale – stipulando convenzioni con le molte aziende con sedi in Zona – e i secondi ad un'utenza più esigente e raffinata differenziando ambiente, il tipo di servizio e i piatti, mantenendo sempre elevati standard qualitativi. Dal 2018 Cibus è stata sede di diversi corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo per sostenere l'occupazione nell'ambito della ristorazione, fornendo sia gli spazi adatti per le esercitazioni pratiche, sia nelle attività di docenza.

Risorse logistiche e strumentali

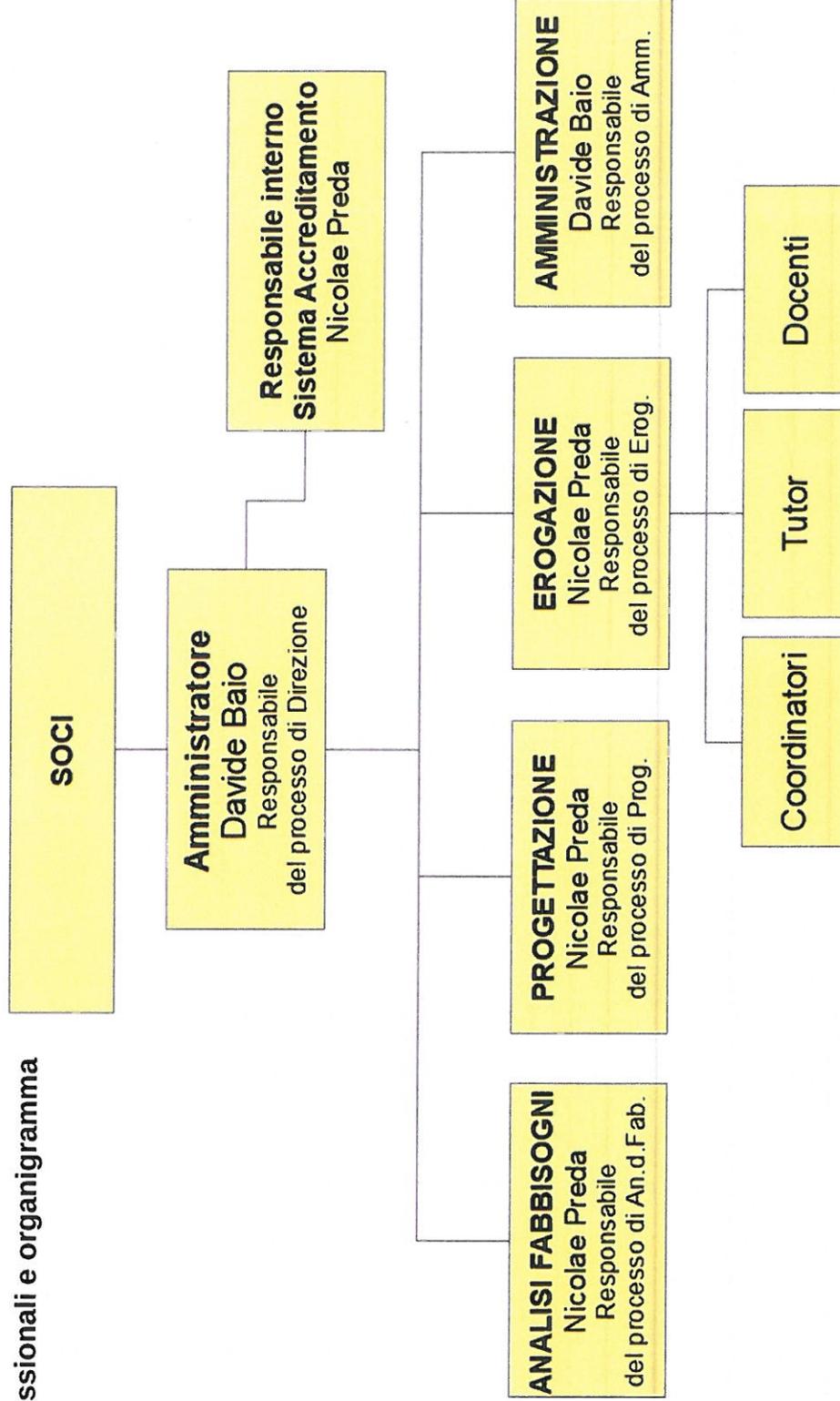
CIBUS BZ dispone della sede legale ad Appiano in via San Antonio 2c e operativa e didattica in via Marie Curie 13 a Bolzano (BZ) e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

CIBUS BZ si impegna a fornire, contestualmente alla presente Carta, tutta la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

CIBUS BZ srl

Sede legale: Via Maria Curie 13 – 39100 Bolzano (BZ) - P.I. 02971190216 - email info@cibus.bz

Risorse professionali e organigramma



Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

CIBUS BZ 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
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	deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie CIBUS BZ non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
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	deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	i reclami formali devono essere formulati per iscritto
ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	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, all'interno del riesame della 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

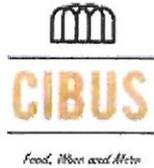
- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

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; 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;



- 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.

Principali relazioni con il territorio

CIBUS BZ ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- ForTeam
- Gourmet's International
- Istituto Rainerum
- Associazione "Il sorriso"