

## “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

La Carta della Qualità viene redatta con l’obiettivo di fornire ai nostri partner, committenti e clienti finali, i doveri che NEW DAY S.r.l. si impegna ad adempiere nei confronti delle realtà con cui interagisce.

La nostra azienda eroga servizi perseguendo i suoi valori e i suoi ideali, trasmessi al personale dipendente dal suo fondatore.

### **Livello Strategico**

#### Politica della qualità

NEW DAY S.r.l. nasce dall’idea imprenditoriale del suo fondatore e dalla sua volontà di inserire sul mercato un’azienda competitiva e altamente concorrenziale da un punto di vista quali-quantitativo che va ad offrire attività di consulenza valorizzando il ruolo delle risorse umane e l’efficienza delle aziende. Dal 2020 ha deciso di implementare all’interno del proprio bacino di servizi la formazione professionale e l’orientamento al mercato del lavoro.

NEW DAY S.r.l. definisce di seguito, in ottemperanza di quanto definito dalla Politica della Qualità aziendale, le azioni strategiche da implementare per:

- promuovere la cultura della formazione continua degli adulti per fronteggiare un contesto socio-economico in continua evoluzione che richiede ai professionisti sempre nuove competenze specialistiche
- promuovere la riqualificazione e il reinserimento delle risorse umane uscite o rimaste fuori dal mercato del lavoro, attraverso percorsi di formazione e orientamento e processi di networking con aziende e associazioni del territorio
- offrire formazione e consulenza alle aziende per la valorizzazione delle proprie risorse umane attraverso processi di accrescimento graduale di competenze specialistiche e trasversali;
  - soddisfare le esigenze e le necessità di tutti gli attori/partner/clienti che interagiscono con l’azienda;
  - realizzare percorsi formativi che intercettino le reali esigenze del mercato del lavoro;
- offrire servizi di alta qualità, avvalendosi di docenti specializzati e con anni di esperienza nei settori specifici
- diventare un punto di riferimento regionale per lo sviluppo delle risorse umane nel settore socio-sanitario ed educativo, offrendo strumenti formativi innovativi, attività di orientamento, consulenza per la progettazione e l’analisi del fabbisogno formativo e svolgendo attività di networking volta all’incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro.

La qualità dei servizi offerti è promossa attraverso l’erogazione di servizi accessori connessi al core business aziendale, andando a definire sul mercato una diversificazione dell’offerta e coprendo, quindi, segmenti di mercato differenti e tra loro interconnessi.

La nostra attività si basa sull’erogazione di servizi di consulenza, valorizzando la formazione

professionale e l'orientamento al mercato del lavoro.

Per poter raggiungere concretamente la finalità aziendale perseguita, NEW DAY fissa gli obiettivi e gli impegni che assume per rispettare la qualità, in funzione proprio dei bisogni e delle aspettative del sistema committente, rispettando le strategie dell'organizzazione e per garantire:

1- la soddisfazione del cliente attraverso:

- il rispetto degli impegni contrattuali definiti in fase di acquisto del servizio in relazione a: modalità di erogazione, tempi di erogazione, costi concordati al momento dell'acquisto e alla sottoscrizione della domanda di iscrizione/contratto;
- una costante rilevazione della qualità percepita (rilevazione che avviene sia in modo Diretto-interazione con il dicente-, sia in modo indiretto-ricezione di feedback da parte dei docenti-);
- il coinvolgimento del cliente nelle attività dell'Ente, mostrando la nostra disponibilità e apertura, ad accogliere suggerimenti e segnalazioni;
- l'implementazione costante della nostra rete di partner e di strutture convenzionate.

2- la soddisfazione del beneficiario/utente/destinatario dei servizi e/o delle attività promosse dall'azienda attraverso:

- la verifica del raggiungimento del risultato finale previsto;
- la rilevazione della funzionalità concreta degli strumenti appresi;
- la capacità di muoversi in autonomia, su indicazione del personale preposto dell'azienda;
- predisposizione di strumenti di rilevazione della qualità percepita, costruiti ad hoc per l'attività in questione;

3- impiego di personale competente e qualificato:

- Area personale interno: il personale impiegato ha competenze specifiche nell'area d'intervento, nonché esperienza pregressa nell'attività svolta;
- area formatori/orientatori/coach/consulenti/esperti: possesso dei requisiti tecnico-professionali necessari per l'erogazione di servizi di alta qualità, possesso di relative certificazioni e/o abilitazioni specifiche, disponibilità all'introduzione di metodologie didattiche innovative.
- una costante rilevazione della qualità percepita (rilevazione che avviene sia in modo Diretto - interazione con il dicente -, sia in modo indiretto - ricezione di feedback da parte dei docenti/orientatori/coach-).

4- la soddisfazione dei partner/interlocutori attraverso:

- l'inserimento reciproco in attività e iniziative, nonché in progetti e manifestazioni;
- la reiterabilità di iniziative già promosse;
- la valorizzazione ed esaltazione delle competenze specifiche di ciascun partner;
- la promozione della creazione di valore aggiunto
- utilizzo di strumenti che consentano la rilevazione del grado di soddisfazione, sia in termini di coinvolgimento nelle attività aziendali, che di promozione di eventi e di attività che prevedano l'azione di diversi attori.

5- mantenere la propria posizione sul mercato:

- differenziazione dell'offerta formativa proposta;
- focus su un'offerta formativa che consenta l'accesso a settori di nicchia del mercato, o ancora di nicchia;
- offerta di servizi aggiuntivi alla formazione residenziale (es. analisi del fabbisogno, progettazione, coordinamento e gestione, rendicontazione);
- utilizzo di una comunicazione chiara ed efficiente di prodotti offerti sul mercato.

6- ampliare le quote di mercato:

- avvio di collaborazioni nuove e che rientrino in aree differenti rispetto a quello di intervento;
- offrire servizi dall'elevato contenuto tecnologico, soffermandosi sull'importanza delle attività pratiche ed esperienziali;
- offrire servizi aggiuntivi in linea con le nuove esigenze del mercato;
- 

7- oculata suddivisione dei ruoli, dei compiti e delle responsabilità;

8- l'attenzione alla formazione e all'aggiornamento continuo del proprio personale interno e del proprio corpo docenti.

NEW DAY definisce i suoi obiettivi (a breve e a medio-lungo termine) e i suoi impegni rispetto a quelli che sono i bisogni e le aspettative dei committenti e dei beneficiari/clienti, rimodulando, coerentemente con la strategia aziendale, i risultati da raggiungere trimestralmente, annualmente e durante il triennio (la programmazione triennale viene annualmente rivista e ridefinita, in base a quanto raggiunto, per il triennio successivo).

L'impegno di NEW DAY risiede anche nell'efficacia dei mezzi che utilizza per diffondere la sua cultura imprenditoriale, i suoi valori, definendo quali sono i mezzi per far sì che le strategie aziendali vengano rispettate.

Nello specifico affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, viene data massima divulgazione del presente documento. La carta della qualità, oltre ad essere affissa in forma cartacea all'interno dei locali di NEW DAY area formazione, viene trasmessa in modalità telematica a tutto il personale presente in azienda e viene richiesto formale riscontro di presa visione del documento.

Inoltre, al fine di verificare che vengano tangibilmente rispettati gli standard qualitativi adottati dall'impresa, il responsabile del processo di direzione, a campione, verifica la correttezza della documentazione prodotta e presente in sede e si assicura che tutti i processi in essere rispettino e siano conformi a quanto disciplinato dallo standard qualitativo aziendale. Inoltre, seguendo tale linea, vengono organizzati periodicamente degli incontri con lo staff, con la finalità di individuare punti di forza e criticità delle strategie adottate, le linee e azioni di intervento.

## **Livello organizzativo**

### Informazioni generali sui servizi formativi offerti

#### 1. Aree di attività

NEW DAY S.r.l. opera sul mercato progettando, organizzando, realizzando e gestendo interventi di:

- formazione continua e aggiornamento professionale;
- orientamento didattico e orientamento al lavoro;
- accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo;
- formazione professionale;
- acquisizione di competenze professionali specifiche.

Le attività promosse dalla nostra azienda (per le specifiche vedi tabella sotto) sono rivolte a giovani e adulti occupati, inoccupati e disoccupati privati e a dipendenti di aziende. Le nostre attività vengono realizzate sia in autofinanziamento che grazie al supporto di finanziamenti dell'Unione Europea, della Regione Lazio e dei Fondi Paritetici Interprofessionali.

NEW DAY S.r.l. offre, ai suoi clienti, servizi e prodotti di qualità, utilizzando metodologie e modalità didattiche differenti a seconda della tipologia di utenza finale e a seconda delle necessità della committenza. La nostra azienda offre sia formazione residenziale (la stessa può prevedere o meno percorsi di tirocinio) sia formazione a distanza (FAD). Su richiesta del cliente finale, è possibile utilizzare entrambe le modalità di formazione/aggiornamento professionale.

Per la strutturazione dell'offerta formativa e per la promozione sul mercato dei nostri prodotti/servizi, adottiamo uno schema e delle strategie ben definite:

- analisi di mercato e analisi del tessuto sociale locale, regionale e nazionale attraverso la metodologia investigativa della ricerca-intervento;
- indagine dei fabbisogni formativi che dal micro vengono poi generalizzati. Si parte dall'analisi del fabbisogno di contesti aziendali a noi vicini, dei settori e delle aree di intervento delle nostre aziende partner, nonché vengono realizzate indagini del fabbisogno a campione sul territorio di nostra competenza;
- progettazione e strutturazione di piani di intervento condivisi con i nostri clienti e partner utilizzando modelli innovativi di processo e metodologici;
- creazioni di reti e stesura di convenzioni con il fine di offrire una formazione di qualità e finalizzata all'inserimento nel mondo del lavoro, mantenendo inoltre il vantaggio competitivo del singolo;
- formazione interna dei propri dipendenti e collaboratori con l'obiettivo di ottimizzare le performance aziendali;
- monitoraggio delle attività implementate, gestione delle attività e rendicontazione dei progetti complessi;
- consulenza formativa alle imprese e realizzazione di piani formativi aziendali;
- attività di orientamento e consulenza all'impiego, indirizzamento e supporto nella ricerca di occupazione.

*- Mix di prodotto/servizio*

La nostra offerta formativo intende comprendere percorsi che interessano diverse aree tematiche:

- corsi accreditati presso l'Agenas e che quindi prevedono il rilascio di crediti ECM;
- corsi di formazione/aggiornamento socio-sanitario;
- corsi di formazione/aggiornamento in area aziendale;
- corsi di informatica e di programmazione;
- corsi di marketing, comunicazione e servizi turistici;
- corsi di tecnologie e sperimentazioni agro-alimentari;
- corsi di formazione/aggiornamento in ambito educativo e di servizi alla persona.

*-Tipologie di committenti/beneficiari*

Committenti:

- aziende private e pubbliche (statali e parastatali);
- liberi professionisti;
- Regione Lazio e Municipi di Roma Capitale;
- ordini professionali.

Beneficiari:

- dipendenti;
- liberi professionisti;
- soggetti privati;
- occupati, inoccupati e disoccupati;
- soggetti svantaggiati.

## 2.Dotazione di risorse professionali

La nostra azienda, oltre al personale dipendente qualificato e competente per il ruolo ricoperto, dispone di un corpo docenti perfettamente in linea con la nostra offerta formativa. Gli stessi vengono

sottoposti a valutazioni preventive, in itinere e successive alla prestazione.

### 3. Dotazione di risorse logistico-strumentali

Il Centro di Formazione è sito in Piazza dei Navigatori 8H, è costituito da una reception, una segreteria, un'area per l'orientamento e la consulenza e due aule di cui una dotata di strumentazione per il laboratorio informatico. Nel centro è disponibile una connessione wi-fi e ogni aula è dotata di proiettore, microfoni e strumentazione audio.

I locali hanno impianti a norma, sono in regola con il D. Lgs 81/08 per il quale ci sono controlli annuali. NEW DAY si avvale inoltre della tecnologia Moodle per lo svolgimento della formazione a distanza asincrona e il servizio GoToMeeting per lo svolgimento di formazione online sincrona.

### 4. Dichiarazione di impegno

NEW DAY S.r.l. si impegna a consegnare, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## **Livello Operativo**

### 1. Fattori di qualità

NEW DAY S.r.l., per offrire servizi di qualità, realizza, seguendo linee guida e adoperando indicatori ben precisi, un controllo delle attività e dei servizi coerentemente con quanto indicato nella politica della qualità.

In linea generale si definisce quanto segue.

Per definire un livello di qualità didattico si monitora:

- la % di frequenza ai corsi da parte dei discenti;
- impegno, interesse in relazione a quanto insegnato;
- risultato finale conseguito.

Per riuscire ad ottenere ottimi risultati dalla didattica, e per avere quindi dei buoni feedback da parte della platea è necessario che il corpo docente e il personale impiegato, rispettino quanto definito dalla qualità e quindi che siano:

- puntuali;
- corretti;
- formati e aggiornati;
- lezioni ben strutturate e preparate, dal contenuto teorico, pratico ed esperienziale.

Nella tabella di seguito vengono sintetizzati gli indicatori usati per la verifica del rispetto degli standard qualitativi.

AREA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Direzione generale	Ottenimento e mantenimento dell'accreditamento regionale	Rispetto delle informazioni richieste dalla Regione Lazio; n. di pratiche accettate senza	Requisiti previsti dall'accreditamento regionale	Audit previsto per la verifica dei requisiti dichiarati e quindi posseduti

		richiesta di integrazioni.		
Direzione generale	Mantenimento delle certificazioni di qualità e ottenimento di sempre più elevati standard qualitativi	Mantenimento dei requisiti, in fase di audit, richiesti per la certificazione UNI EN ISO 9001:2015	Applicazione delle procedure previste dal “Sistema di Gestione Qualità”	Verifiche ispettive - Certificato da Management Certification (MC)
Attività di progettazioni e	Buon esito delle idee progettuali e dei piani formativi	N. di progetti approvati e/o ammessi a finanziamento	≥51% dei progetti presentati	Comunicazioni, pec, avvisi regionali e comunali di ammissione del finanziamento (per i progetti finanziati), sottoscrizione di convenzioni, protocolli d’intesa
Attività di progettazioni e	Successo dei progetti presentati	N. di progetti e N. di piani formativi approvati dalla committenza	≥60% dei progetti e dei piani formativi, dei preventivi approvati	Sottoscrizione di preventivi, approvazione dei piani da parte della committenza
Analisi e definizione dei fabbisogni e Attività di progettazioni e	Efficienza di programmazione e dell’offerta formativa	N. di iscritti in 1 anno. Calcolo della variazione mensile del numero di adesioni e di iscrizioni ai corsi di formazione messi a catalogo	Variazione dell’indice annuale. Situazione positiva se l’indice è superiore del 10% rispetto al dato dell’anno precedente	Monitoraggio mensile della situazione dell’azienda e registrazione dei relativi dati
Erogazione dei servizi – attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei clienti finali	N. di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Da 2 a 3 giorni – da 4 a 7 giorni – superiore a 7 giorni	Rilevazione a campione dei tempi impiegati per fornire le risposte
Erogazione dei servizi – attività formativa	Capacità di gestire le criticità e gli eventi imprevisti	N. di ore/giorni intercorsi dal momento in cui si riceve la richiesta di una	Da 1 a 5 ore – da 1 a 2 giorni – superiore a 2 giorni	Rilevazione a campione dei tempi impiegati per fornire le risposte

		variazione o un annullamento e il momento in cui si risolve il problema dando comunicazione ufficiale a tutti i soggetti coinvolti		
Verifica e valutazione delle attività formative	Rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti	% dei partecipanti soddisfatti	% definita sul totale delle persone che hanno partecipato alla formazione distinguendo tra quella erogata in forma residenziale e quella erogata in FAD	Somministrazione dei questionari di gradimento alla fine delle attività didattiche e analisi dei dati finali
Verifica e valutazione delle attività formative	Rilevazione del grado di soddisfazione dei docenti	% dei docenti soddisfatti circa il lavoro di organizzazione delle attività, puntualità nei pagamenti, ecc.	% definita sul totale dei docenti che insegnano in un anno solare	Somministrazione dei questionari di gradimento, rilevazione di segnalazioni
Verifica e valutazione delle attività formative	Rilevazione del grado di soddisfazione dei partner	N. di partner che ci coinvolgono in loro progetti/N. di lettere di partenariato richieste da altre aziende	≥5 in un anno solare. N. di progetti in cui siamo coinvolti, N. di lettere di partenariato sottoscritte	Rilevazione delle richieste pervenute in forma telematica

## Livello preventivo

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

Quale servizio di tutela e di garanzia di committenti e beneficiari, NEW DAY S.r.l. ha previsto un servizio reclami.

A seguito della raccolta dei dati, è possibile realizzare report e analisi dei dati, finalizzate al miglioramento del servizio erogato.

Coerentemente con il sistema della qualità NEW DAY utilizza quattro canali differenti per la raccolta dei reclami.

Un primo canale è quello del web. Tramite il sito aziendale, in un'apposita sezione, è possibile lasciare la propria segnalazione.

Un secondo canale è quello cartaceo. All'interno della sede viene messo a disposizione dei corsisti, ma anche dei docenti e degli altri attori che gravitano intorno alla società, un modulo cartaceo con



sezioni apposite dove lasciare le proprie segnalazioni. Tale modulo ha forma anonima e può essere lasciato presso la segreteria.

Un terzo canale è quello della raccolta dati tramite i questionari di gradimento di fine corso. Tali questionari sono prodotti in forma cartacea per i corsi residenziali e in forma telematica per i corsi FAD.

Un quarto canale riguarda la raccolta di segnalazioni-reclami-disservizi pervenuti via e-mail o telefonicamente o tramite gli altri mezzi di comunicazione presenti presso l'azienda.

È cura della nostra azienda registrare le criticità e attivare le giuste misure per sistemare le problematiche.

## **Condizioni di trasparenza**

NEW DAY, al fine di tutelare i suoi clienti, adotta tutte quelle che sono le misure necessarie all'applicazione delle direttive presenti nella Carta della Qualità. Al fine di avere una condotta trasparente nei confronti dei suoi interlocutori, l'azienda:

- affigge la Carta della Qualità all'interno della sua sede operativa, nelle aule;
- pubblicazione della Carta delle Qualità sul sito internet.

Inoltre, dei reclami e delle azioni correttive, viene data massima pubblicità mediante validazione da parte della Direzione e del Responsabile della Qualità.

Quanto sopra viene portato a conoscenza degli allievi, dei docenti e della Committenza mediante affissione in bacheca dei documenti e mediante comunicazione scritta alla Committenza.

NEW DAY S.r.l. si impegna inoltre a realizzare una revisione almeno biennale dell'intera documentazione, oltre a realizzare dei monitoraggi continui sulla documentazione presente in sede.

## **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 dei processi economico-amministrativi:

- 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, dell'educazione e dell'orientamento.
- 

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

- 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.
- 

### Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:



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

–

#### Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- 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, dell'educazione e dell'orientamento.

### **Utenze Speciali**

In relazione alle utenze speciali, si predispongono incontri periodici con i servizi sociali.

Nel dettaglio, è cura dell'azienda organizzare periodicamente, o comunque prima di mettere in campo un'azione progettuale, incontri con i servizi sociali locali, afferenti alla sfera pubblica o alla sfera privata del sociale (servizi sociali dei Municipi di Roma Capitale); tali incontri vogliono essere funzionali alla rilevazione di fabbisogni specifici formativi coerenti con l'utenza target dell'intervento/azione.

Inoltre, sarà cura dell'azienda, ogni qual volta se ne presenti la necessità, predisporre degli ulteriori incontri, per raccogliere indicazione di carattere informativo e operativo sulle potenziali azioni da intraprendere per assicurare una formazione di qualità e concretamente spendibile.

### **Progettazione, erogazione e rendicontazione degli eventi ECM**

Sulla base dell'oggetto del corso e della tipologia, NEW DAY S.r.l. provvede a pianificare e documentare gli stessi, definendo in collaborazione con i docenti incaricati, i programmi, le date di inizio, la periodicità delle lezioni, la durata complessiva, la tipologia dei test di apprendimento che si intende utilizzare per garantire il controllo del servizio erogato e la frequenza di somministrazione degli stessi.

Il docente incaricato individua il modello di intervento formativo che più si adatta a tradurre le necessità evidenziate dall'azienda e/o dal committente, rispondendo al meglio alle esigenze formative ed organizzative emerse.

In questa fase il docente ha il compito di definire:

- gli aspetti didattici e pedagogici;
- i contenuti di apprendimento, le metodologie e gli strumenti didattici da utilizzare, in congruenza con gli obiettivi, le informazioni da trasmettere ai destinatari del corso per permettere loro di raggiungere la necessaria padronanza nelle discipline e la conoscenza della struttura sostanziale degli argomenti trattati.

NEW DAY S.r.l., invece, si occuperà di definire gli aspetti organizzativi e logistici, con l'obiettivo di erogare corsi di formazione di qualità.

La documentazione di progettazione dei contenuti e delle metodologie prodotta dal docente è

costituita:

- dal programma del corso, costituito dagli argomenti da trattare e dalla durata (data e orari) di ogni intervento;
- dal materiale necessario per effettuare eventuali esercitazioni;
- dal materiale didattico da consegnare ai partecipanti;
- dai test, intermedi e/o finali, necessari a verificare l'apprendimento dei partecipanti.

NEW DAY S.r.l., in qualità di ente di formazione accreditato, può essere sottoposto a verifiche ispettive da parte degli enti pubblici promotori dei corsi di formazione. Tutta la documentazione e la modulistica dei corsi è conservata negli uffici a disposizione per eventuali chiarimenti e controlli.

**Per i corsi in ambito socio-sanitario, il centro di formazione NEW DAY S.r.l. è dotato di un manichino adulto e di un manichino pediatrico e del materiale necessario per le esercitazioni pratiche.**

Nell'ambito dell'accertamento della qualità del servizio offerto, vengono redatti questionari e statistiche di gradimento, visionabili presso la segreteria.

La verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia del servizio di formazione, avviene attraverso la valutazione del risultato ottenuto e si concretizza in un'attività che ha come fine ultimo quello di misurare il grado di apprendimento dei discenti.

A tal fine, quindi, e tenendo conto della durata e della complessità dell'intervento formativo, questo può prevedere l'erogazione di test, intermedi e/o finali, precedentemente elaborati dal docente in fase di progettazione.

Nel caso in cui il corso sia stato commissionato da un cliente, l'esito di tale test viene inviato al committente, se richiesto.

Inoltre, viene somministrata ai partecipanti una scheda di verifica di apprendimento riportante una serie di domande riguardanti gli argomenti trattati.

Una volta terminata la prova, questa viene opportunamente corretta e firmata dal personale docente.

NEW DAY S.r.l. prevede la rilevazione del gradimento del corso da parte dei partecipanti, somministrando agli stessi una Scheda di Valutazione.

Nella Scheda viene richiesto di esprimere un giudizio:

- rilevanza degli argomenti trattati;
- qualità educativa/di aggiornamento efficacia dell'evento.

La Scheda consente ai partecipanti di indicare proposte e suggerimenti utili per perseguire il miglioramento delle attività di formazione.

La rendicontazione è il processo di consuntivazione delle spese effettivamente e definitivamente sostenute per la realizzazione del progetto formativo erogato.

Le voci che vengono prese in considerazione durante il processo di rendicontazione delle spese relative al corso erogato, sono le seguenti:

- Totale costo docenti (relativo al corso svolto);
- Contributo evento;
- Spese di gestione (20% della somma delle spese)
- Somma delle spese sostenute.

Di seguito una tabella esemplificativa del processo di rendicontazione delle spese relative al corso erogato.

Titolo del corso				
		N° parteci- panti	COSTI	RICAVI
Quota di partecipazione				
<b>Totale numero partecipanti</b>				
Costo docenti totale				
Contributo evento				
Somma delle spese sostenute				
Spese di gestione (20% della somma delle spese)				
<b>TOTALE</b>				
<b>Differenza spese/ricavi</b>				