

2026

# Carta della Qualità

**ROME BUSINESS SCHOOL**

# CARTA DELLA QUALITÀ

## Rome Business School

### INDICE

#### Sommario

<b>INDICE</b>	<b>1</b>
<b>1. PREMESSA</b>	<b>2</b>
<b>2. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ</b>	<b>2</b>
<b>3. CHI SIAMO</b>	<b>2</b>
<b>4. LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>4</b>
<b>4.1 Politica per la Qualità</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Missione, Obiettivi e Impegni</b>	<b>4</b>
<b>4.3 Modalità e strumenti adottati affinché la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione</b>	<b>5</b>
<b>5. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Aree di Attività e Struttura Organizzativa</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Dotazione delle Risorse Professionali</b>	<b>6</b>
<b>5.3 Risorse e Dotazioni Logistico strumentali</b>	<b>8</b>
<b>5.3 Dichiarazione d'impegno</b>	<b>8</b>
<b>6. LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>9</b>
<b>6.1 Erogazione dei Servizi Formativi</b>	<b>9</b>
<b>6.2 Standard di Qualità e Monitoraggio Continuo</b>	<b>11</b>
<b>7. LIVELLO PREVENTIVO</b>	<b>13</b>
<b>7.1 Gestione delle Non Conformità e Reclami</b>	<b>13</b>
<b>7.2 Segnalazioni, Azioni Correttive e Indicatori di Performance</b>	<b>14</b>
<b>8. CONDIZIONI DI TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E AGGIORNAMENTO</b>	<b>14</b>
<b>9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI</b>	<b>15</b>
<b>10. CONCLUSIONI</b>	<b>16</b>

## 1. PREMESSA

Nell'ambito di un mercato globale in rapida evoluzione e di una società in cui l'innovazione è la chiave del successo, Rome Business School si propone di consolidare il proprio ruolo di leader nel settore della formazione manageriale internazionale.

In questo contesto, la presente Carta della Qualità rappresenta il fondamento dell'impegno della Scuola verso l'eccellenza nella formazione, nella gestione amministrativa e nella governance accademica. Essa nasce dall'esperienza maturata nel corso degli anni e dall'esigenza di "mettere a sistema" tutte le procedure interne implementate. Il documento intende fungere da guida operativa e strategica per l'intera comunità della Rome Business School – studenti, docenti, personale amministrativo e partner – garantendo che ogni fase del processo formativo sia improntata a criteri rigorosi di qualità, trasparenza e miglioramento continuo.

La Carta della Qualità non è soltanto un documento di riferimento, ma un vero e proprio strumento dinamico, in costante aggiornamento, che permette di monitorare e migliorare ogni aspetto dell'attività formativa.

---

## 2. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità è un documento strategico e operativo che definisce:

- **Gli standard qualitativi** da rispettare in tutte le fasi del percorso formativo e amministrativo.
- **Le procedure e i processi** da attivare per garantire la massima soddisfazione degli stakeholder.
- **I meccanismi di monitoraggio e valutazione**, attraverso indicatori specifici, audit periodici e feedback strutturati.
- **Le responsabilità organizzative** a tutti i livelli, dalla direzione strategica fino al personale operativo, con particolare attenzione alla gestione delle non conformità e alla trasparenza.

I principi alla base della Carta si fondano su un approccio "a sistema", che integra aspetti qualitativi e quantitativi, mettendo il cliente/utente al centro del processo e assicurando un miglioramento continuo in termini di metodologia didattica, gestione amministrativa e innovazione tecnologica.

---

## 3. CHI SIAMO

La Rome Business School è un'istituzione internazionale di alta formazione manageriale, parte integrante del network Planeta Formación y Universidades. Con sede nel cuore di Roma, la Scuola si distingue per l'offerta di master specialistici e programmi executive studiati per rispondere alle esigenze di un mercato globale in continua evoluzione.

### Dati Istituzionali e di Contatto:

- **Indirizzo:** Via Giuseppe Montanelli, 5, 00185 Roma, Italia
- **Telefono:** +39 06 4200 1011
- **Email:** [info@romebusinessschool.com](mailto:info@romebusinessschool.com)
- **Sito Web:** [www.romebusinessschool.com](http://www.romebusinessschool.com)

La Rome Business School è accreditata da enti nazionali e internazionali, che supportano nel garantire la qualità e la validità dei suoi programmi formativi. Tra le principali certificazioni e riconoscimenti:

- **ISO 9001:2015**, certificazione per il sistema di gestione della qualità.
- **ASFOR (Associazione Italiana per la Formazione Manageriale)**, riconoscimento dell'eccellenza nei programmi formativi.
- **Eduniversal:** per il terzo anno consecutivo Rome Business School è stata riportata da Eduniversal tra le TOP 100 Business School in tutto il mondo, vedendo protagonisti del Ranking 10 dei suoi programmi di alta formazione.

Fondata con l'obiettivo di formare leader capaci di operare con successo in contesti internazionali, Rome Business School si caratterizza per:

- **Eccellenza Accademica:** Un corpo docente di alto livello, composto da accademici e professionisti con esperienze internazionali, che garantiscono una formazione aggiornata e in linea con le dinamiche del mercato.
- **Metodologie Didattiche Innovative:** L'integrazione di formazione in presenza e blended learning, supportata da tecnologie avanzate e laboratori multimediali, consente di offrire esperienze di apprendimento interattive e orientate alla pratica.
- **Rete di Collaborazioni Internazionali:** Partnership strategiche con aziende, istituzioni accademiche e centri di ricerca, che assicurano un forte collegamento tra il mondo teorico e quello pratico, offrendo agli studenti opportunità concrete di stage e progetti reali.
- **Ambiente Multiculturale e Inclusivo:** Un contesto dinamico e internazionale, dove la diversità culturale e l'inclusione rappresentano valori fondamentali, contribuendo alla formazione di professionisti dotati di una visione globale e di competenze trasversali.

La missione di Rome Business School è formare professionisti e leader in grado di affrontare le sfide del futuro, combinando competenze tecniche e soft skills, e promuovendo una cultura dell'innovazione, della trasparenza e del miglioramento continuo. Grazie a una struttura organizzativa "a sistema", che integra livelli strategici, organizzativi e operativi, Rome Business School si impegna a garantire un'offerta formativa di eccellenza, in grado di rispondere alle esigenze di un mercato sempre più globalizzato e dinamico.

## 4. LIVELLO STRATEGICO

La definizione degli orientamenti strategici e qualitativi parte dai livelli più alti della governance. In questo ambito, il management definisce gli standard, le politiche e gli obiettivi a lungo termine, traducendoli in strategie operative che coinvolgono l'intera comunità scolastica.

### 4.1 Politica per la Qualità

La politica per la qualità della Rome Business School è stata formalmente adottata dal Consiglio di Amministrazione e dal Direttore Generale. Essa prevede:

- **L'adozione di standard elevati** in ogni ambito della formazione e della gestione amministrativa, per garantire il massimo livello di soddisfazione e risultati eccellenti.
- **Il monitoraggio costante dei processi**, mediante strumenti di misurazione quantitativa e qualitativa (questionari di gradimento, audit interni ed esterni, indicatori di performance).
- **La promozione di una cultura della trasparenza e dell'integrità**, attraverso la diffusione di informazioni chiare e accessibili a studenti, docenti e partner.
- **Il coinvolgimento attivo di tutte le risorse umane**, garantendo formazione continua, aggiornamenti professionali e la partecipazione a processi decisionali che influenzano l'offerta formativa.
- **L'implementazione di procedure specifiche** per la gestione delle non conformità, dei reclami e delle segnalazioni, con l'obiettivo di identificare rapidamente criticità e attivare azioni correttive e preventive.

La politica per la qualità si fonda su un approccio sistemico che integra tutte le fasi – dalla progettazione dei corsi all'erogazione dei servizi – per assicurare un miglioramento continuo.

### 4.2 Missione, Obiettivi e Impegni

#### **Missione:**

La Rome Business School si propone di formare leader e professionisti capaci di guidare il cambiamento in un contesto globale. Attraverso una formazione che coniuga eccellenza accademica, innovazione didattica e un forte orientamento al mercato del lavoro, promuove i principi di inclusione, pari opportunità e accessibilità garantendo un ambiente formativo aperto, equo e rispettoso delle diversità.

#### **Obiettivi:**

- Offrire programmi formativi di altissimo livello, basati su metodologie didattiche innovative e aggiornate in funzione delle evoluzioni del mercato.
- Favorire l'internazionalizzazione e l'inclusione, creando un ambiente multiculturale e stimolante.
- Potenziare il collegamento tra il mondo accademico e quello aziendale, garantendo opportunità di stage, progetti reali e mentoring.
- Monitorare costantemente la qualità dell'insegnamento e dei servizi offerti, utilizzando strumenti di misurazione e valutazione strutturati.

- Gestire in modo trasparente e sistematico eventuali criticità, attraverso protocolli di intervento e piani di azione mirati.

### **Impegni:**

Rome Business School si impegna a:

- Rispettare e superare gli standard qualitativi fissati a livello internazionale.
- Attuare un monitoraggio continuo dei processi interni, con la raccolta di feedback e la definizione di indicatori di performance.
- Garantire risposte tempestive ed efficaci a eventuali non conformità o segnalazioni, assicurando il coinvolgimento di tutte le risorse e il coordinamento tra i vari livelli organizzativi.
- Diffondere una cultura della trasparenza, con la pubblicazione periodica di report e l'aggiornamento costante della Carta della Qualità.
- Investire nella formazione continua di tutto il personale, per mantenere elevati standard di competenza e professionalità.

## **4.3 Modalità e strumenti adottati affinché la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione**

Rome Business School pone attenzione nel comunicare in modo chiaro e trasparente la Politica per la Qualità affinché sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi e degli impegni prefissati.

Per tale ragione si impegna a diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante. Rome Business School si impone inoltre l'obiettivo di effettuare un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento, le loro possibili ricadute in termini professionali.

---

## **5. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

La struttura organizzativa della Rome Business School è concepita per garantire una gestione integrata e "a sistema" dell'intero processo formativo. Essa si articola in più livelli, ognuno con compiti e responsabilità specifiche, in linea con le direttive strategiche definite a livello di vertice.

### **5.1 Aree di Attività e Struttura Organizzativa**

La struttura organizzativa della Rome Business School si articola in diverse aree funzionali, ognuna delle quali contribuisce in modo specifico alla realizzazione dell'offerta formativa. Le principali aree di attività sono le seguenti:

- **Dipartimento Accademico:** Responsabile della progettazione strategica, dell'erogazione e dell'aggiornamento costante dei programmi formati. Coordina il corpo docente, i tutor e le attività per garantire standard educativi d'eccellenza.

- **Dipartimento Servizi allo Studente:** Gestisce l'esperienza quotidiana dello studente nel campus. Si occupa delle risorse tecnologiche (piattaforme di e-learning), della logistica delle aule, di eventuali servizi di hospitality o alloggio.
- **Dipartimento Amministrativo e Gestionale:** Supervisiona la pianificazione finanziaria, la contabilità, la contrattualistica con i fornitori e le risorse umane. Garantisce la conformità legale e la gestione del budget.
- **Dipartimento delle Relazioni Internazionali:** Sviluppa e mantiene partnership strategiche con università e business school estere. Gestisce programmi di scambio e la mobilità di studenti e docenti per favorire una cultura globale.
- **Dipartimento per il Supporto alla Carriera:** Agisce come ponte tra l'aula e il mercato del lavoro. Offre servizi di mentoring, coaching individuale, revisione CV e organizza career day.
- **Dipartimento di Ammissione e Orientamento:** Coordina le procedure di selezione degli studenti e fornisce orientamento e informazioni sul percorso formativo. Si occupa dei colloqui motivazionali, della valutazione dei profili e del supporto ai candidati durante il processo di iscrizione.
- **Dipartimento Marketing e Comunicazione:** Cura il posizionamento del brand, la promozione dell'offerta formativa e la gestione dei canali digitali.

## 5.2 Dotazione delle Risorse Professionali

La qualità dei servizi offerti è strettamente correlata alla dotazione di risorse umane e infrastrutturali:

**Risorse Umane:** La Scuola vanta un team di docenti e professionisti altamente qualificati, affiancato da personale amministrativo e di supporto costantemente formato e aggiornato. Ogni figura, dai tutor agli esperti di orientamento, viene valutata periodicamente per garantire il massimo livello qualitativo nei servizi di formazione e consulenza.

Rome Business School si avvale di un team interno altamente specializzato, integrato da collaboratori esterni selezionati con cura. Queste risorse, sia interne che esterne, sono esperti in progettazione, gestione, consulenza, amministrazione, docenza e orientamento. Per rispondere in modo completo e integrato ai fabbisogni formativi, qualora si presentino esigenze particolari, la scuola integra il proprio organico con collaboratori esterni, scelti attraverso un rigoroso processo di selezione e valutazione

### **Risorse professionali Esterne:**

Il processo di selezione e valutazione dei docenti esterni della Rome Business School si articola in più fasi, finalizzate a garantire standard elevati di qualità didattica e ad integrare perfettamente le risorse accademiche nell'offerta formativa.

## 1. Selezione e Colloqui di Valutazione

All'arrivo del curriculum – che può pervenire sia tramite candidatura spontanea sia in risposta a una posizione aperta su piattaforme come LinkedIn – si attiva un iter di selezione composto da tre colloqui:

- **Primo Colloquio:** Con il Faculty Manager, che valuta la coerenza del profilo con i requisiti richiesti.
- **Secondo Colloquio:** Con l'Associate Dean, che approfondisce aspetti relativi all'esperienza e alla metodologia didattica.
- **Terzo Colloquio:** Con il Program Director del master in cui il docente potrebbe essere inserito, per verificare l'allineamento con il percorso formativo specifico.

## 2. Formazione Iniziale

Una volta selezionato, il docente esterno partecipa a un percorso formativo introduttivo che comprende:

- La presentazione della cultura, degli obiettivi e dei valori della Rome Business School.
- Un approfondimento sulla piattaforma didattica e sulle metodologie di insegnamento adottate dall'istituzione.

Questa fase formativa è essenziale per allineare il nuovo docente agli standard qualitativi e operativi richiesti.

## 3. Valutazione della Performance Didattica

La valutazione del docente avviene attraverso due modalità complementari:

- **Valutazione da Parte degli Studenti:**
  - Al termine di ogni modulo formativo viene somministrato un questionario agli studenti.
  - Il punteggio finale assegnato al docente è la media ponderata dei voti espressi dagli studenti, su una scala da 0 a 10.
  - Inoltre, al completamento del percorso formativo viene condotta un'Exit Survey per raccogliere feedback complessivi sull'esperienza didattica.
- **Audit Interno e Teaching Observation:**
  - I manager del Dipartimento Accademico conducono controlli diretti – in base ad un calendario redatto ad inizio anno - durante le lezioni, valutando il docente su vari aspetti legati alla didattica, come ad esempio il coinvolgimento della classe.
  - La valutazione avviene utilizzando una scala da 1 a 4 su ciascuno dei 25 criteri definiti; il punteggio massimo complessivo è pari a 100 (4 punti per ogni criterio).
  - Dopo ogni lezione, viene redatto un report dettagliato. Successivamente, il personale responsabile organizza un incontro individuale con il docente per discutere i risultati e individuare possibili aree di miglioramento.

### 5.3 Risorse e Dotazioni Logistico strumentali

**Risorse Logistiche:** La Rome Business School dispone di una sede moderna e funzionale, dotata di aule attrezzate, spazi per attività collaborative e servizi a supporto della formazione, progettati per garantire un ambiente di apprendimento efficace, accessibile e conforme ai requisiti normativi vigenti.

La sede della Rome Business School è situata in **via Giuseppe Montanelli, 5 – 00195 Roma** e si estende su una superficie abbondantemente eccedente i 1.500 metri quadrati, offrendo ambienti studiati per garantire la migliore esperienza formativa possibile. In particolare, la struttura comprende:

- **Aule Didattiche:**
  - 3 aule didattiche di circa 48,86 m<sup>2</sup> ciascuna;
  - 6 aule didattiche di circa 54 m<sup>2</sup> ciascuna;
  - 1 aula didattica di circa 50,45 m<sup>2</sup>;
  
- **Spazi di Supporto alla Formazione:**
  - 1 biblioteca/laboratorio di circa 35 m<sup>2</sup>, attrezzato per lo studio e la ricerca;
  - Uffici per la gestione amministrativa e l'orientamento, per un totale di circa 306,95 m<sup>2</sup>, che garantiscono un supporto efficiente a tutte le attività della scuola.
  
- **Servizi e Aree Comuni:**
  - 17 wc, di cui 5 riservati alle persone con disabilità, per assicurare accessibilità e comfort;
  - Un bar di circa 40,89 m<sup>2</sup>, che offre uno spazio conviviale per momenti di pausa e socializzazione;
  - Un ampio cortile di circa 400 m<sup>2</sup>, che favorisce momenti di relax e attività extra-curricolari in un ambiente all'aperto.

L'organizzazione degli spazi, unitamente alla struttura funzionale suddivisa per dipartimenti, consente alla Rome Business School di garantire un ambiente formativo moderno, flessibile e in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di un mercato globale in continua evoluzione.

### 5.3 Dichiarazione d'impegno

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, Rome Business School si impegna a garantire elevati standard nei diversi rapporti attivabili, adottando le seguenti azioni:

- **Monitoraggio costante** dei processi organizzativi e dei risultati delle attività formative, per assicurare il rispetto degli standard di qualità e intervenire tempestivamente in caso di criticità.
- **Revisione annuale** della politica per la qualità, per allineare gli obiettivi strategici allo sviluppo organizzativo e professionale.
- **Diffusione della Carta della Qualità**, per garantire trasparenza e consapevolezza sui diritti di tutti i soggetti coinvolti.

- **Aggiornamento continuo del personale**, attraverso il rafforzamento dei piani di formazione e un'attenta selezione e qualificazione dei fornitori.
- **Trasparenza delle offerte formative**, indipendentemente dalla fonte di finanziamento, specificando gli impegni assunti in termini di risultati cognitivi, occupazionali e altri aspetti rilevanti.
- **Comunicazione chiara dei risultati raggiunti**, mediante la pubblicazione degli indicatori del sistema di qualità interno.
- **Azioni di orientamento personalizzate**, favorendo percorsi individualizzati e l'accesso a risorse cognitive, in collaborazione con i servizi per l'impiego e le agenzie educative del territorio.
- **Formazione continua e educazione permanente**, con un'offerta formativa flessibile e compatibile con gli impegni lavorativi, anche attraverso strumenti diversificati come la formazione a distanza e il tutoraggio individuale.

Questo approccio mira a garantire un'educazione di qualità, accessibile e in linea con le esigenze del mercato del lavoro e dello sviluppo professionale.

---

## 6. LIVELLO OPERATIVO

Il livello operativo riguarda l'erogazione quotidiana dei servizi formativi e la messa in atto delle procedure operative, volte a tradurre in pratica gli orientamenti strategici. In questo ambito vengono definiti i processi di progettazione, erogazione e monitoraggio, con particolare attenzione alla misurazione della qualità e all'implementazione di azioni correttive.

### 6.1 Erogazione dei Servizi Formativi

Rome Business School offre un'ampia gamma di servizi formativi, che includono:

- **Master Specialistici:**

Percorsi di alta formazione, meticolosamente progettati per rispondere alle esigenze specifiche di un mercato globale in costante evoluzione. Questi programmi si distinguono per un approccio didattico integrato, che combina lezioni frontali con attività laboratoriali, simulazioni aziendali e progetti di gruppo. Tale metodologia permette agli studenti di acquisire non solo conoscenze teoriche approfondite, ma anche competenze pratiche immediatamente applicabili nel mondo del lavoro.

I Master sono tenuti in lingua inglese, preparando gli studenti a operare in contesti professionali globali. Si rivolgono principalmente a giovani laureati e professionisti ambiziosi, desiderosi di acquisire una conoscenza verticale in settori specifici come Marketing, Data Science, Supply Chain e molti altri. L'obiettivo è formare esperti altamente qualificati, capaci di affrontare le sfide complesse del panorama aziendale contemporaneo.

I Master sono erogati sia attraverso la tradizionale esperienza in aula, per chi desidera un'immersione completa nel contesto accademico, sia attraverso la modalità online, per chi necessita di conciliare lo studio con altri impegni.

- **MBA:**

I programmi MBA (Master of Business Administration) sono percorsi di formazione manageriale di alto livello, progettati per sviluppare le competenze di leadership e gestione necessarie per eccellere nel mondo degli affari. Questi programmi si rivolgono a professionisti con esperienza lavorativa pregressa, che desiderano accelerare la propria carriera, acquisire una visione strategica e ampliare il proprio network professionale.

I curriculum MBA offrono una panoramica completa delle funzioni aziendali, coprendo aree chiave come finanza, marketing, strategia, operazioni e risorse umane. L'approccio didattico è interattivo e orientato alla pratica, combinando lezioni frontali con case study, simulazioni aziendali, progetti di gruppo e testimonianze di leader aziendali.

Rome Business School offre MBA con diverse modalità di fruizione: full-time on campus, full-time online, part-time executive. Questa varietà permette ai professionisti di scegliere il formato più adatto alle proprie esigenze e impegni.

I programmi MBA, che attraggono studenti provenienti da tutto il mondo, creando un ambiente di apprendimento multiculturale e stimolante. I programmi, in alcune delle sue declinazioni, sono tenuti in lingua inglese e includono esperienze di studio all'estero, per fornire una prospettiva globale sul mondo degli affari. L'Executive MBA è invece erogato in italiano.

- **Executive Masters:**

Gli Executive Master rappresentano un'offerta formativa di alto livello, specificamente pensata per professionisti con una solida esperienza lavorativa. Questi programmi si rivolgono a individui che ambiscono a un avanzamento di carriera significativo, a un cambiamento di settore o all'acquisizione di competenze manageriali avanzate.

I curriculum degli Executive Master sono focalizzati su tematiche strategiche e di leadership, con un approccio pratico e orientato ai risultati. I partecipanti acquisiscono strumenti e metodologie per affrontare sfide complesse, prendere decisioni strategiche e guidare team ad alte prestazioni.

Per venire incontro alle esigenze dei professionisti impegnati, gli Executive Master sono erogati con una formula part-time, concentrata nei fine settimana e sono erogati in italiano. Questa modalità consente ai partecipanti di conciliare l'attività lavorativa con la formazione, senza dover interrompere la propria carriera.

- **Bachelor**

I programmi Bachelor of Science, realizzati in partnership con la Teesside University, rappresentano un percorso di eccellenza accademica internazionale pensato per formare i professionisti e i leader del futuro in un mercato globale in continua evoluzione.

Attraverso un ciclo di studi triennale interamente in lingua inglese, gli studenti vivono un'esperienza formativa immersiva che combina il rigore accademico del sistema britannico con un approccio pratico e orientato al business. Lezioni interattive, simulazioni, project work e attività di gruppo consentono di sviluppare competenze concrete, immediatamente spendibili nel mondo del lavoro.

Il valore distintivo del programma è il conseguimento di un doppio titolo: il diploma della Rome Business School e il Bachelor of Science (Hons) rilasciato dalla Teesside University, un riconoscimento internazionale che apre le porte a opportunità professionali globali.

Questo percorso rappresenta una vera e propria piattaforma di lancio per giovani talenti, offrendo una preparazione solida, internazionale e orientata ai settori più dinamici e strategici del business contemporaneo.

Il processo di erogazione prevede:

- **Pianificazione e Progettazione:** Ogni corso è oggetto di una fase preliminare di progettazione, che include l'analisi dei bisogni formativi, la definizione degli obiettivi didattici, la stesura dei piani di studio e la selezione delle metodologie didattiche.
- **Implementazione Operativa:** Durante l'erogazione, vengono attivati sistemi di tutoraggio e mentoring, che garantiscono un supporto costante agli studenti e permettono di monitorare in tempo reale l'andamento del percorso formativo.
- **Valutazione e Feedback:** Al termine di ogni modulo formativo, vengono somministrati questionari di gradimento e valutazioni specifiche che consentono di raccogliere feedback dettagliati. Questi dati vengono analizzati per identificare eventuali aree di miglioramento e per definire piani di azione correttivi.

## 6.2 Standard di Qualità e Monitoraggio Continuo

Per garantire l'eccellenza operativa, la Rome Business School adotta una serie di standard qualitativi e strumenti di monitoraggio. Gli indicatori di performance sono distinti tra indicatori di qualità del servizio formativo e indicatori gestionali, al fine di garantire una misurazione chiara, coerente e orientata al miglioramento continuo:

- **Indicatori di Performance:** Vengono definiti indicatori specifici (ad es. percentuale di risposte positive nei questionari, tempi di risposta alle segnalazioni, grado di soddisfazione degli stakeholder) per misurare l'efficacia dei processi formativi e gestionali.
- **Audit Interni ed Esterni:** Regolari audit vengono condotti per verificare il rispetto degli standard qualitativi e per individuare eventuali criticità. Questi audit, svolti sia internamente che da enti esterni, rappresentano un importante strumento di controllo e miglioramento.

- **Piani di Miglioramento Continuo:** I risultati dei monitoraggi e dei feedback sono alla base della definizione di piani di miglioramento, che vengono aggiornati periodicamente per adeguarsi alle nuove esigenze e alle evoluzioni normative e di mercato.
- **Documentazione e Reportistica:** Tutte le fasi del processo formativo sono documentate in maniera dettagliata, garantendo così trasparenza e tracciabilità. I report periodici vengono condivisi con tutti gli stakeholder e servono da riferimento per le decisioni strategiche e operative.

Questo approccio strutturato consente di mantenere un elevato livello di qualità, assicurando che ogni aspetto dell'offerta formativa sia costantemente monitorato e perfezionato.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari</b>	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Risposta entro 2 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
<b>Flessibilità organizzativa/gestionale</b>	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive/reclami	Risposta entro 2 giorni lavorativi definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
<b>Soddisfazione dei partecipanti rispetto alla didattica</b>	Indice di gradimento medio dei partecipanti espresso attraverso un voto su una scala da 1 a 10	8/10 è il target di customer satisfaction al fine del percorso accademico	Rilevazione del tasso di soddisfazione tramite questionario online somministrato alla fine dei singoli moduli
<b>Soddisfazione complessiva dei partecipanti</b>	Indice di gradimento medio dei partecipanti espresso attraverso un voto su una scala da 1 a 10	7/10 è il target di customer satisfaction per singolo intake	Rilevazione del tasso di soddisfazione tramite questionario online somministrato alla fine del programma
<b>Mantenimento della Certificazione di Qualità</b>	Conformità ai requisiti previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015	Applicazione delle procedure previste dal "Sistema di Gestione Qualità"	Verifiche Ispettive Interne e Verifiche Ispettive Esterne da parte dell'ente di certificazione Cersist

<b>Mantenimento riconoscimento ASFOR (Associazione Italiana per la Formazione Manageriale)</b>	Conformità ai requisiti previsti	Applicazione dei requisiti previsti	Audit previsto per il conseguimento e il mantenimento ogni 5 anni
<b>Percentuale di studenti che terminano il percorso di formazione</b>	Raggiungimento del certificato di completamento del programma	90% degli studenti completano il corso di formazione	Completamento da parte degli studenti di tutti gli esami e della prova finale
<b>Riconoscimento in Rankings internazionali</b>	Conformità ai requisiti previsti	Presenza di almeno 10 programmi in rankings internazionali quali QS Business Master's Rankings, CEO Magazine e Eduniversal	Ricezione del riconoscimento

## 7. LIVELLO PREVENTIVO

Il livello preventivo si focalizza sulla gestione anticipata di possibili criticità, tramite l'adozione di procedure e strumenti specifici che garantiscano la tempestiva identificazione e risoluzione di eventuali non conformità o reclami.

### 7.1 Gestione delle Non Conformità e Reclami

Rome Business School ha istituito un sistema integrato per la gestione delle non conformità e dei reclami, che prevede:

- **Registrazione Dettagliata:** Ogni segnalazione di non conformità viene registrata in un apposito sistema informatico, in cui vengono indicati data, fonte, descrizione dell'evento e impatto sul processo formativo.
- **Procedure di Intervento:** In caso di rilevamento di una non conformità, vengono attivate procedure di intervento che prevedono:
  - L'analisi immediata della criticità.
  - L'attivazione di azioni correttive e preventive, con definizione di tempi e responsabili.
  - La redazione di verbali che documentano la natura del problema e le azioni intraprese.
- **Tempi di Risposta:** Per le segnalazioni ritenute critiche, la risposta deve avvenire entro un arco di tempo definito (tipicamente 2 giorni lavorativi), mentre per segnalazioni di minore entità viene garantita una risposta entro 3 giorni lavorativi.

- **Feedback e Valutazione:** I reclami ricevuti vengono analizzati in modo aggregato per identificare trend e aree di miglioramento, contribuendo così a definire piani di intervento strutturati e mirati.

La gestione delle non conformità e dei reclami è coordinata dall'ufficio Student Services, che garantisce il monitoraggio delle azioni correttive e preventive e, nei casi di maggiore rilevanza, provvede a coinvolgere la Direzione per la definizione delle azioni di miglioramento.

## 7.2 Segnalazioni, Azioni Correttive e Indicatori di Performance

Il sistema preventivo prevede inoltre:

- **Canali di Segnalazione:** Gli stakeholder possono inviare segnalazioni tramite vari canali (email, telefono, moduli online o cassetta per comunicazioni anonime). L'accessibilità e la semplicità dei canali garantiscono un flusso continuo di informazioni.
- **Azioni Correttive e Preventive:** Le segnalazioni portano all'attivazione di un processo di analisi e pianificazione di azioni correttive/preventive. Questo processo è strutturato in fasi: identificazione della causa radice, definizione delle azioni da intraprendere, assegnazione dei responsabili e monitoraggio dell'implementazione.
- **Indicatori Specifici:** Per verificare l'efficacia delle azioni correttive, sono definiti indicatori di performance specifici (ad es. percentuale di reclami risolti, tempo medio di risoluzione, miglioramento dei punteggi di gradimento). Questi indicatori vengono monitorati in tempo reale e analizzati periodicamente per garantire che gli interventi portino ai risultati attesi.

Questo livello preventivo rappresenta un elemento chiave nella gestione della qualità, poiché consente di intervenire tempestivamente e di ridurre il rischio di recidive, migliorando così l'efficacia complessiva del sistema.

---

## 8. CONDIZIONI DI TRASPARENZA, COMUNICAZIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta della Qualità viene approvata dal responsabile del Processo di Direzione, ed aggiornata con cadenza annuale.

La trasparenza è un valore fondamentale per la Rome Business School e si riflette in tutte le fasi del processo formativo e gestionale. Le modalità adottate includono:

- **Diffusione della Carta della Qualità:** Il documento viene reso disponibile a tutto il personale, agli studenti e ai partner. Una copia cartacea è affissa in punti strategici della sede, mentre una versione elettronica è pubblicata sul sito web istituzionale.
- **Comunicazione Interna ed Esterna:** La scuola organizza incontri periodici, forum e assemblee in cui vengono condivisi i risultati dei monitoraggi, le eventuali criticità e i

piani di miglioramento. Inoltre, report dettagliati vengono inviati regolarmente a tutti gli stakeholder.

- **Aggiornamento Annuale:** La Carta della Qualità viene revisionata e aggiornata con cadenza annuale. Questo processo prevede la valutazione dei feedback ricevuti, l'analisi delle nuove esigenze del mercato e l'adeguamento agli standard normativi vigenti.
- **Accessibilità delle Informazioni:** Tutte le procedure, i protocolli e i risultati dei monitoraggi sono documentati e archiviati, garantendo così la massima tracciabilità e rendendo possibile l'accesso alle informazioni a chiunque ne faccia richiesta.

Attraverso questi strumenti, la scuola mira a instaurare un clima di fiducia e collaborazione, in cui la comunicazione aperta e la condivisione delle informazioni costituiscano la base per il miglioramento continuo.

---

## 9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI

Per garantire l'efficacia del sistema di gestione della qualità, sono stati individuati specifici ruoli e responsabilità a diversi livelli:

### **Responsabile del Processo di Direzione:**

- Guida le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie, e organizzative;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio di formazione e dei processi;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Valuta e promuove lo sviluppo delle risorse umane;
- Organizza riunioni per verificare il livello di efficacia ed efficienza dei corsi in essere.

### **Responsabile dei Processi di Gestione Economico-Amministrativa:**

- Cura la rendicontazione delle spese e il controllo dell'uso delle risorse finanziarie;
- Garantisce il rispetto delle normative amministrative e contabili., nonché gli adempimenti amministrativo/fiscali;
- Gestisce l'aspetto amministrativo delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, educazione e orientamento;
- Gestisce l'aspetto amministrativo del personale esterno ed interno.

### **Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni:**

- Effettua analisi periodiche per identificare le esigenze formative del mercato e degli stakeholder;
- Coordina l'implementazione di strategie formative in linea con le richieste del territorio e del mondo del lavoro

### **Responsabile del Processo di Progettazione:**

- Supervisiona la fase di progettazione didattica, sia di massima che nel dettaglio assicurando l'integrazione degli standard qualitativi;
- Coordina il lavoro del team progettuale e verifica la coerenza tra gli obiettivi formativi e il piano di studi, assicurando percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi:**

- Gestisce la pianificazione del processo di erogazione del corso ovvero l'aspetto operativo e monitora il corretto svolgimento delle attività didattiche, controllando e valutando le azioni e i programmi;
- Gestisce risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione nonché gli aspetti relativi alle relazioni e gli accordi con la committenza
- Si interfaccia con i tutor e il personale di supporto per garantire il rispetto dei tempi e degli standard qualitativi. Infine controlla e valuta i risultati individuando le azioni di miglioramento nel settore della formazione, educazione e orientamento.

Il coinvolgimento di questi responsabili e dei relativi team di supporto (docenti, tutor, personale amministrativo, esperti di orientamento) consente di realizzare un sistema integrato in cui ogni fase del processo formativo è monitorata e costantemente migliorata.

---

## **10. CONCLUSIONI**

La presente Carta della Qualità, rappresenta un impegno concreto e strutturato della Rome Business School verso l'eccellenza in ambito formativo e gestionale. Attraverso un approccio "a sistema", che integra la definizione degli standard qualitativi, il monitoraggio continuo dei processi e la gestione tempestiva di eventuali criticità, l'istituzione si propone di:

- Consolidare la propria posizione di leader nel settore della formazione manageriale internazionale;
- Offrire un'esperienza formativa all'avanguardia, in cui innovazione, trasparenza e miglioramento continuo sono valori imprescindibili;
- Creare un ambiente di apprendimento dinamico e collaborativo, in cui studenti, docenti e partner possano confrontarsi, crescere e contribuire attivamente allo sviluppo di competenze in linea con le esigenze del mercato globale;
- Instaurare una cultura della qualità che coinvolga l'intera comunità, favorendo la partecipazione e il dialogo aperto su ogni aspetto del processo formativo;
- Mettere in evidenza i diritti connessi tra sistema di istruzione e formazione;
- Realizzazione di attività di orientamento;
- Supportare alla carriera;
- Coinvolgere i docenti nella programmazione, esecuzione dei processi di formazione e attività di orientamento.

Il sistema di audit, la definizione di indicatori di performance, le procedure per la gestione delle non conformità e la continua revisione dei processi operativi costituiscono il cuore del modello gestionale. Grazie a questi strumenti, Rome Business School è in grado di intervenire tempestivamente per correggere eventuali deviazioni e di implementare miglioramenti strutturali che elevano il livello complessivo dell'offerta formativa.

L'impegno verso la qualità, infatti, non è un traguardo statico, bensì un percorso dinamico, in cui l'ascolto delle esigenze degli stakeholder, la capacità di innovazione e la trasparenza nelle azioni sono elementi fondamentali per garantire un successo duraturo. La presente Carta rappresenta, quindi, non solo un documento di riferimento, ma anche un patto etico e operativo, che definisce le modalità attraverso cui la Rome Business School intende proiettarsi nel futuro, continuando a formare leader e professionisti capaci di affrontare con competenza le sfide di un mercato globale in costante evoluzione.

---

*Data di aggiornamento del documento*

7 gennaio 2026

*Firma del Responsabile del processo di  
analisi e definizione dei fabbisogni*

Antonio Ragusa



The seal of Rome Business School is circular, featuring the school's logo and the text "Rome Business School" and "Better Managers for a Better World". Below the seal is a handwritten signature in blue ink that reads "Antonio Ragusa".