Carta della Qualità

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Beauty Academy s.n.c. di Roberta e Fabiana Pannozzo

1. LIVELLO STRATEGICO

"POLITICA PER LA QUALITA''

La Beauty Academy s.n.c. interpreta la Qualità come strumento utile per sviluppare strategie globali attraverso un costante contributo innovativo di idee e programmi nel settore della formazione estetica; in tale contesto mira a migliorare le proprie prestazioni ponendosi traguardi sempre più ambiziosi in termini di Qualità, servizio, rilievo sociale, il tutto nel rispetto del fine generale del sistema normativo:

IL CONSEGUIMENTO DELLO SVILUPPO ARMONICO DELLA PERSONALITA' DELL'ALLIEVO

La Politica della Qualità della Beauty Academy s.n.c. è suddivisa in tre punti:

- obiettivi;

- strumenti operativi

- strumenti di controllo.

OBIETTIVI

La Beauty Academy s.n.c. intende essere, per gli allievi, per le loro famiglie e per tutte le parti interessate, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione del mercato e per la conseguente progettazione di corsi finalizzati all'acquisizione di competenze e capacità spendibili nel mercato del lavoro. Per conseguire tali finalità la gestione delle attività dell'Ente viene attuata applicando un sistema di gestione così come definito nella presente Carta della Qualità.

Il Sistema è implementato con azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, aventi i seguenti obiettivi:

a) ottenere la soddisfazione dell'allievo attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, rilevato mediante appositi moduli di valutazione;

b) ottimizzare il binomio costi-benefici per operare competitivamente sul mercato;

c) realizzare servizi di formazione caratterizzati da:

- disponibilità all'aiuto degli studenti, attraverso la costruzione di un rapporto personale;

- introduzione e mantenimento di stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio;

- attenzione agli aspetti sociali;

- conduzione del processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dalle autorità istituzionali competenti: in particolare, dalla Regione Lazio e dalla Provincia di Roma, dal Ministero dell'Istruzione e del Nerito, dal Ministero del Lavoro, dal Ministero delle Pari Opportunità, del Ministero degli Affari Sociali.

STRUMENTI OPERATIVI

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- razionalizzare la modalità di erogazione del servizio e il flusso delle informazioni, con particolare attenzione alla selezione e all'aggiornamento dei docenti;

- pianificare particolarmente le seguenti attività: individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell' intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione;

- motivare e sensibilizzare il personale in merito a: obiettivi di qualità dell'Ente, rispetto dei ruoli assegnati, rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro, applicazione delle procedure della Qualità.

STRUMENTI DI CONTROLLO

Il Responsabile della Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti

sistemi di controllo:

- Audit interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;

- Audit esterni da parte delle Autorità competenti su sistemi e processi;

- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi degli indicatori.

MISSION

L'obiettivo della Beauty Academy s.n.c. è quello di trasmettere il concetto di formazione permanente e mutevole al mutare delle esigenze del futuro. Per fare questo la Beauty Academy s.n.c. contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo e delle aziende locali e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse. Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità della Beauty Academy s.n.c. è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la Beauty Academy s.n.c. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

Per il conseguimento della Mission la Beauty Academy s.n.c. si prefigge di monitorare continuamente, attraverso una serie di procedure, gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI

Attraverso i seguenti indicatori, che saranno definiti in modo misurabile e verificabile dalla Direzione stessa in fase di Riesame della Carta della Qualità, saranno monitorati i servizi formativi dell'Ente:

- efficacia dell'apprendimento da parte degli utenti, rilevato a fine corso;

- gradimento dei corsi da parte degli utenti rilevato a fine corso;

- riduzione delle Non Conformità;

- aumento della quota di mercato detenuta dalla Beauty Academy s.n.c..

La Direzione si assicura che la Politica di Qualità della Beauty Academy s.n.c.: 1) sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione della presente Carta della Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema e attraverso la promozione di interventi di formazione; 2) sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

La Direzione delega un esperto esterno al fine di assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il Sistema delle procedure della Qualità. L'esperto della Qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del Sistema stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione della Beauty Academy s.n.c..

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

AREE DI ATTIVITA'

L'attività formativa svolta dalla Beauty Academy s.n.c. è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi
- ideazione e progettazione formativa
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- erogazione dei corsi
- certificazioni e/o attestazioni
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le attività formative previste sono a pagamento o finanziate da Enti pubblici o privati (in quest'ultimo caso la Beauty Academy s.n.c. si occupa del reperimento di fonti di finanziamento e delle pratiche connesse).

Le attività formative riguardano:

- la Formazione Professionale che implica interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.

- la Formazione Superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D. Lgs. 276/2003.

- la Formazione Continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D. Lgs. 276/2003.

DOTAZIONI DI RISORSE PROFESSIONALI

La Beauty Academy s.n.c. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano stabilmente con la struttura.

La Beauty Academy s.n.c. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria) di personale qualificato – interno ed esterno - con esperienza pluriennale nel settore.

Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

Direzione

Responsabile Amministrativo

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Responsabile della Progettazione

Responsabile dell'erogazione dei Corsi di Formazione

La Direzione è responsabile della:

- 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.

Il Responsabile Amministrativo è incaricato della:

- 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.

Il Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni è incaricato della:

- analisi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali; analisi specifica di fabbisogni

professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;

- analisi individuale dei fabbisogni formativi.

Il Responsabile della Progettazione è incaricato della:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsale;

- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

Il Responsabile dell'Erogazione dei Corsi di Formazione è incaricato della:

- 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 e dei programmi;

- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

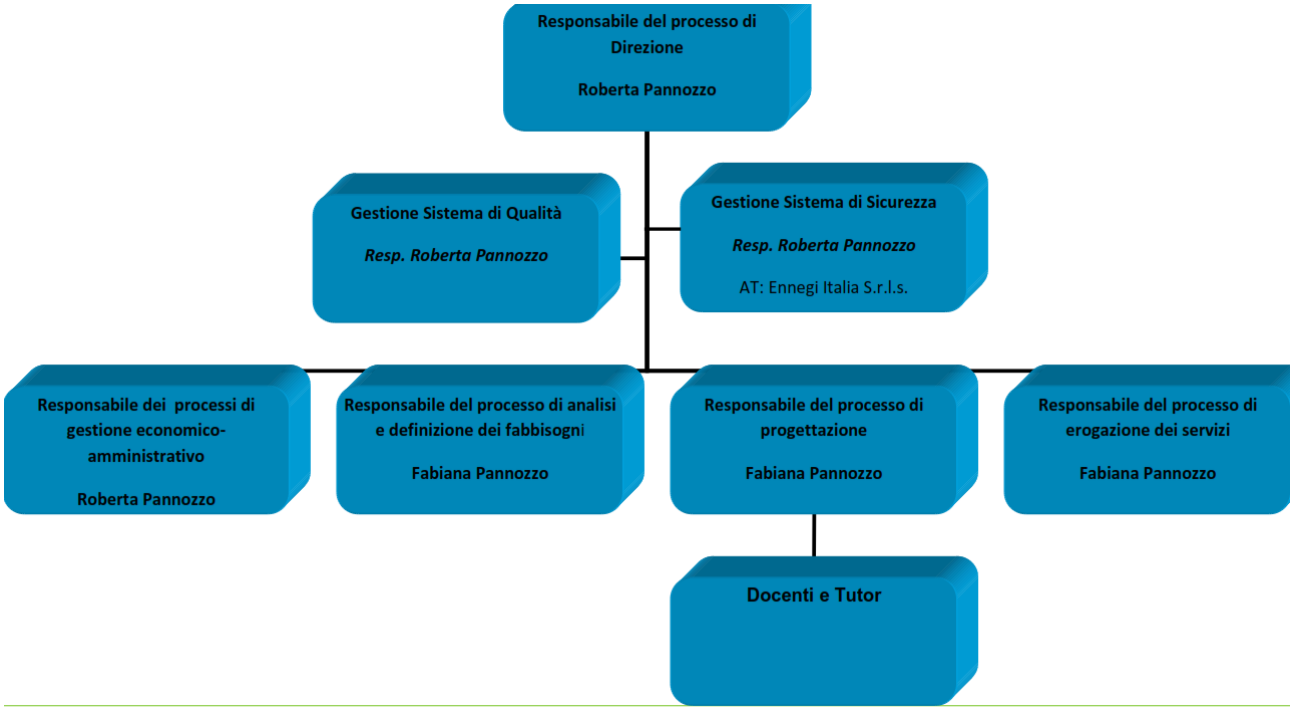
Nel dettaglio il personale a disposizione della Beauty Academy s.n.c. è il seguente:

- SOCIO N. 1: Direttore e Responsabile Amministrativo

- SOCIO N.2 Responsabile dell'analisi e della definizione dei fabbisogni; Responsabile della progettazione; Responsabile del processo di erogazione

- Tutor

- Docenti



DOTAZIONI DI RISORSE LOGISTICO - STRUMENTALI

Le risorse logistico-strumentali che la Beauty Academy s.n.c. utilizza per erogare il servizio formativo ai propri allievi sono facilmente accessibili, dotate di ampie aule e di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro. Attualmente la Beauty Academy s.n.c. dispone di una sede operativa presso i quali saranno regolarmente svolti Corsi autorizzati dalla Regione Lazio. La sede di Fondi dispone di uffici di Segreteria e Direzione, un'aula didattica utile anche per la realizzazione di incontri e seminari, un laboratorio specialistico per l'estetica adeguatamente attrezzato con le migliori strumentazioni in commercio e un'aula teorico-pratica, nella quale sono presenti 7 postazioni informatiche (personal computer) collegate ad Internet.

DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La Beauty Academy s.n.c. si impegna a consegnare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e 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.

3. LIVELLO OPERATIVO

Compiti della Direzione

Gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari, sono:

- la costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;

- il costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni;

- la predisposizione e la verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari;

- il costante monitoraggio della soddisfazione del Cliente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative;

- l'analisi finale e la valutazione dei risultati di ogni azione formativa e la predisposizione di attività di miglioramento.

Compiti dei docenti

Il docente si assicura che tutti gli allievi appongano la loro firma sia all'inizio che alla fine della lezione nel Registro presenze o nel Foglio presenze.

Nello registro egli stesso firma e annota l'orario di inizio e di fine della lezione, i principali argomenti trattati e il materiale didattico consegnato.

La distribuzione delle dispense o di ogni altro materiale didattico viene registrata dal docente nel Registro Consegna Materiale Didattico, controfirmato dall'allievo al momento della ricezione del documento.

Per gli stage in azienda: il tutor deve assicurarsi che lo stagista registri le sue ore di presenza presso l'azienda nel "Registro Presenze in Azienda". Egli stesso controfirma quindi le ore annotate.

Al termine del corso il docente consegna agli allievi il "*Questionario di valutazione del corso*", li raccoglie una volta compilati e li consegna al Direttore del Corso

Tutti i docenti sono inoltre tenuti a compilare il "*Questionario di valutazione interna*" ed a riconsegnarlo compilato al Direttore del Corso.

Fattori di qualità, indicatori e valori target

Fattori di Qualità	Indicatori	Valori target	Strumenti di verifica
Monitoraggio Committenti (Regione, Provincia)	Rapporto tra risorse economiche investite per comunicazione ed innovazone tecnologica **"e"** Volume d'affari derivante da attività formative	0,05	Riclassificazione del conto economico e dello stato patrimoniale
	Calcolo del valore medio degli utenti soddisfatti	80%	Questionari di soddisfazione
	Rapporto tra N° di ore degli utenti rendicontati **"e"** N° di ore utenti approvati da progetto	0,7	Registro presenze Verbale d'esame
	Rapporto tra N° di utenti che hanno frequentato il corso **"e"** N° di utenti autorizzati	0,7	Registro presenze Verbale d'esame
	Rapporto tra il costo totale rendicontato "su" utenti rendicontati **"e"** il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	1	Verbali d'esame Documento di rendicontazione
Controllo del Processo di Formazione Professionale e del Processo di Formazione Superiore e Continua	% dei promossi	90%	Verbali d'esame
	Media dei voti all'esame finale	27/30	Verbali d'esame
	Media delle ore di assenza	20%	Verbali d'esame
	% di sviluppo del programma di formazione	95%	Registri docenti
Efficacia della progettazione	% progetti realizzati rispetto a quelli presentati	50%	Progettazioni presentate
	N° di corsi erogati	4	Progettazioni presentate
Monitoraggio della soddisfazione durante l'attività formativa	Valutazione delle risorse professionali	80% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Utenti
	Disponibilità nei confronti degli Utenti	75% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Utenti
	Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	75% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Utenti

4. LIVELLO PREVENTIVO

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMINTENTI E BENEFICIARI

La Beauty Academy s.n.c. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La Beauty Academy s.n.c. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto dall'utenza attraverso l'analisi dei Questionari di soddisfazione erogati durante ed alla fine dei corsi e presso la propria sede:

Beauty Academy s.n.c., Largo Melvin Jones, 22 – 04022 Fondi (LT) - eMail: rfbeautyacademy@gmail.com.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Beauty Academy s.n.c. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione della Beauty Academy s.n.c..

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Beauty Academy s.n.c. metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito aziendale.

La Carta della qualità viene revisionata annualmente e validata dalla Direzione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEL PROCESSO

<u>Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione</u>

È responsabile della gestione dell'Ente e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica.

Esso:

- presiede il riesame periodico del Sistema aziendale, esaminandone lo stato e promuovendo azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;

- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;

- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;

- supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;

- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;

- valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;

- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;

- promuove e pubblicizza i servizi della struttura.

<u>Attività previste per il Responsabile dei processi Economico-Amministrativi</u>

È' responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile.

Esso:

- gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;

- effettua il controllo economico;

- effettua la rendicontazione delle spese;

- è responsabile della gestione amministrativa del personale;

- effettua la gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni

Area di attività:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;

- rilevazione del fabbisogno formativo;

- definizione della strategia formativa;

- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

- gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il Responsabile del processo di Progettazione

Deve:

- analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa;

- elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati;

- elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche;

- accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti;

- svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica;

- monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali;

- elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo.

Attività previste per il Responsabile del processo di Erogazione dei servizi

Deve:

- pianificare il processo di erogazione;

- realizzare l’attività formativa così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto;

- pubblicizzare l’attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali;

- gestire le risorse umane coinvolte nel progetto;

- gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato;

- gestire i rapporti e le relazioni con la committenza;

- predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all’azione formativa;

- predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.);

- realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti;

- realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi;

- erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti;

- consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor ed ai docenti;

- consegnare il “Questionario di soddisfazione” intermedio e/o finale ai partecipanti dell’azione formativa;

- valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento.