

CARTA DELLA QUALITA'

FUNZIONE	NOME E COGNOME	FIRMA	DATA
Redatta ed approvata da: Direzione	SILVANA VRANARAJ		
Validata da: Direzione	SILVANA VRANARAJ		

Scuola per Acconciatori Progetto Formare

Via delle Magnolie 20 – 00062 Bracciano (RM)

Tel. & Fax. : 06/9987427

www.progetto-formare.it

progetto.formare@gmail.com

MISSION

La scuola per acconciatori Progetto Formare ha lo scopo di promuovere ed attuare lo sviluppo di attività di studio, di ricerca nel campo dell'estetica e della cura dell'immagine. La formazione professionale destinata ad operatori del settore (Acconciatori) attraverso corsi di acconciatore, tutti autorizzati dalla Regione Lazio.

Inoltre realizza attività didattiche di supporto per la creazione d'impresa, la comunicazione ed il marketing per gli operatori del settore.

La scuola Progetto Formare crea anche iniziative culturali e di spettacolo e partecipa a manifestazioni di moda e stilismo.

La scuola consente agli allievi una efficace assimilazione dei contenuti delle lezioni svolte in aula e delle tecniche fondamentali per lavorare nel settore parrucchieri. Estrema attenzione viene posta, inoltre, nella scelta dei prodotti e delle attrezzature necessarie all'attività di formazione stimolandola anche con apposite tecniche e vari tipi di lavoro di gruppo.

PREMESSA

Scopo della Carta della Qualità è quello di esplicitare e comunicare agli utenti ed alle parti interessate gli impegni assunti dalla scuola per acconciatori Progetto Formare, volti a garantire la qualità dei servizi formativi assunti in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Direzione si impegna ad aggiornare la Carta della Qualità ogni qual volta intervengano modifiche sostanziali nei contenuti, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto alle proprie allieve.

La pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza, rappresenta un passo determinante per instaurare con gli utenti ed i committenti un rapporto trasparente, all'interno del quale vengono stabiliti impegni e diritti.

La diffusione al pubblico della Carta della Qualità avviene tramite consegna della copia cartacea a quanti si recano presso la Scuola Progetto Formare per ricevere informazioni; inoltre, una copia della carta viene affissa all'ingresso della Scuola per libera consultazione.

La Direzione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, tutta la documentazione necessaria ad esplicitare le caratteristiche principali del servizio formativo offerto, tra cui le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

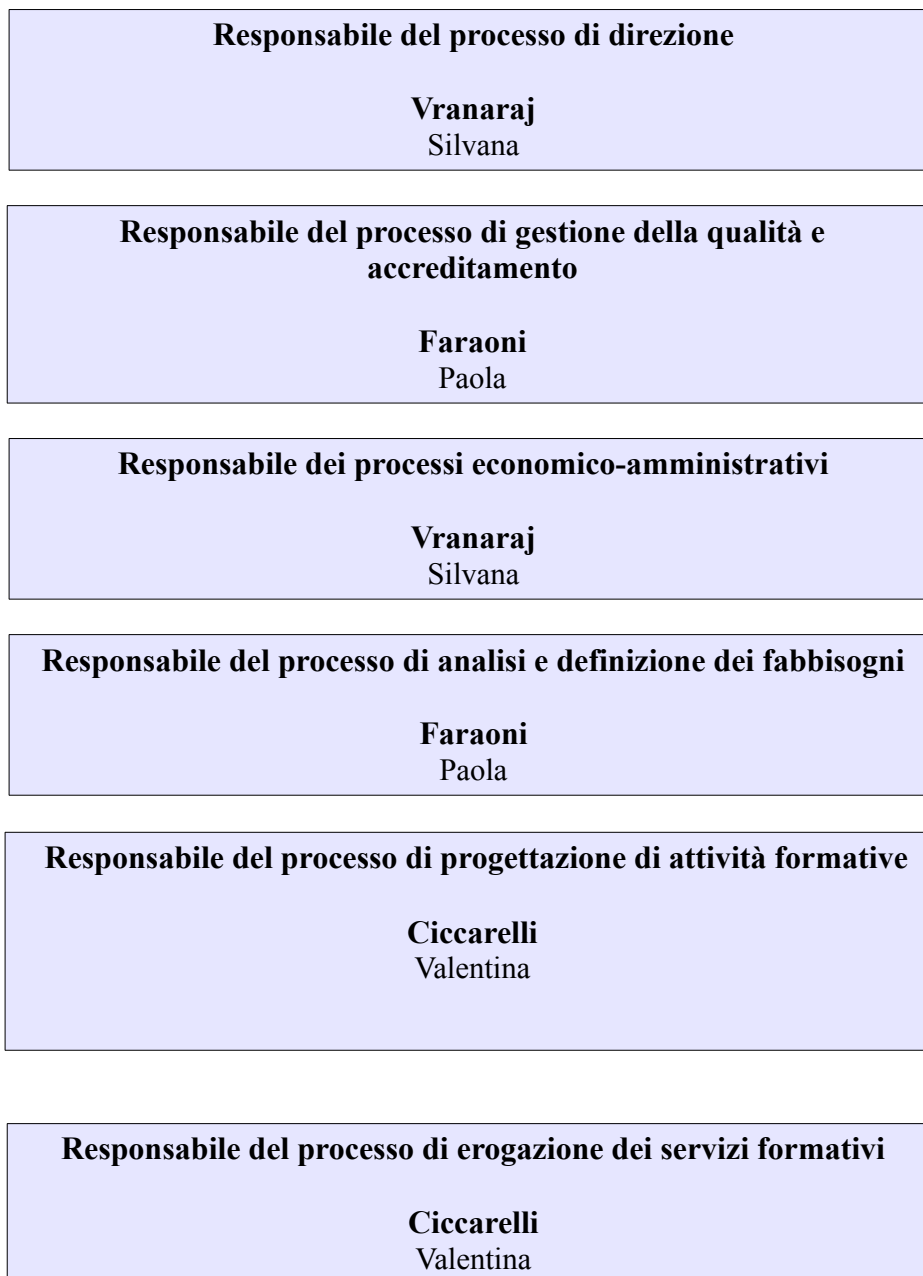
La Scuola Progetto Formare ritiene la Carta della Qualità uno strumento valido al fine di:

- Definire standard di qualità per i propri servizi;
- Impegnarsi a rispettare gli standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione interni ed eventualmente esterni;
- Semplificare le procedure di contatto con gli utenti;
- Stabilire un rapporto di fiducia con gli utenti;

- Promuovere un rapporto di trasparenza con gli enti committenti.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Nel seguente organigramma funzionale si individuano i compiti e le responsabilità connesse con le varie funzioni individuate all'interno dell'organizzazione.



Le attività svolte dai responsabili posti a presidio dei processi sono le seguenti:

FUNZIONE	ATTIVITA'
<p>Responsabile del processo di direzione</p> <p>Vranaraj Silvana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione strategica e operativa; • coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; • supervisione della gestione e miglioramento del servizio; • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • valutazione e sviluppo delle risorse umane; • gestione delle relazioni con imprese, istituzioni, parti sociali. • promozione e commercializzazione dei servizi formativi.
<p>Responsabile del processo di gestione della qualità e accreditamento</p> <p>Faraoni Paola</p>	<ul style="list-style-type: none"> • comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative; • gestione della documentazione; • organizzazione delle visite di verifica (audit in loco)
<p>Responsabile dei processi economico-amministrativi</p> <p>Vranaraj Silvana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni formativi</p> <p>Faraoni Paola</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale e/o aziendale; • rilevazione del fabbisogno formativo.
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi</p> <p>Cicarelli Valentina</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinamento</i> (pianificazione e coordinamento risorse umane, tecnologiche ed organizzative di un progetto/intervento; attivazione relazioni con soggetti istituzionali, economici e sociali del territorio). • <i>Docenza</i> (progettazione di dettaglio di moduli/unità didattiche; erogazione della formazione; monitoraggio e valutazione degli apprendimenti; progettazione e produzione di materiali didattici anche multimediali). • <i>Tutoraggio</i> (animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, organizzazione e affiancamento attività di stage e tirocinio; gestione della documentazione tecnico-amministrativa). • <i>Monitoraggio/valutazione</i> (monitoraggio delle azioni o dei programmi; valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento, tenendo conto dell'ottica di genere)

RISORSE

La Scuola per acconciatori Progetto Formare si avvale di risorse con esperienza pluriennale nell'insegnamento e competenza nello specifico settore, in particolare:

- 1 laureata in scienze dell'educazione (materie: lingua italiana, cultura generale);
- 1 laureato in psicologia (materie: psicologia);
- 1 laureato in matematica e fisica (materie: matematica);
- 1 laureato in giurisprudenza (materie: diritto, organizzazione aziendale, igiene e sicurezza sul posto di lavoro);
- 3 parrucchieri qualificati (materia: tecnica professionale e laboratorio)
- 1 perito commerciale e programmatore informatico (materia: informatica)
- 1 perito aziendale corrispondente in lingue estere (materia: inglese)
- 1 laureata in scienze biologiche (materie: anatomia, dermatologia e tricologia, chimica e cosmetologia).

La sede della Scuola per acconciatori Progetto Formare ricopre una superficie totale di circa 174 mq ed è composta da un Ufficio della direzione con annessa segreteria, un'Aula informatica, un'Aula di pratica professionale e un'Aula didattica (teoria e pratica).

Le attrezzature messe a disposizione degli alunni sono di seguito elencate:

- 4 caschi;
- 25 carrelli;
- 25 phon;
- 25 testine;
- 18 postazioni di lavoro;
- 7 posti lavaggio;
- 18 poltrone;
- 25 sedie con tavoletta;
- 6 banchi;
- 2 lavagne;
- 1 lettore DVD;
- 1 videoproiettore;
- 5 computer;
- 1 fax;
- 1 scanner;
- 3 stampanti.

La Scuola, inoltre, mette a disposizione di ogni allievo, all'inizio di ogni corso, un kit contenente le attrezzature principali necessarie a svolgere il lavoro, tra cui phon, pettini, spazzole, bigodini (per permanente e per piega), camice, ecc.

Risorse logistico-strumentali

La scuola Progetto Formare rispetta, là dove applicabile, tutte le prescrizioni del D.Lgs. 81/08 e succ. mod., per la sicurezza e l'igiene dei luoghi di lavoro, attraverso le quali l'Organizzazione controlla l'adeguatezza degli ambienti nei quali ha svolgimento la propria attività.

Nei locali dove si svolgono i corsi di formazione sono state effettuate tutte le valutazioni dei rischi che il personale dipendente e gli allievi della scuola possono correre (rischio incendio, rischio rumore, rischio chimico, ecc.), e sono state di conseguenza adottate tutte le relative misure di prevenzione e protezione necessarie.

L'ambiente di lavoro del personale amministrativo è adeguato e confortevole. Esiste negli uffici, un sistema di climatizzazione che garantisce temperature calde in inverno e fresche in estate. Le postazioni di lavoro sono studiate per ottenere una adeguata illuminazione, ed i computer sono tutti dotati di schermi a bassa radiazione.

POLITICA DELLA QUALITA'

Obiettivo della scuola Progetto Formare è quello di sviluppare costantemente la propria presenza nel settore della formazione professionale.

A tal fine è stata definita dalla Direzione la Politica per la qualità della Scuola in modo tale da:

- Risultare appropriata alle esigenze degli utenti, dell'organizzazione e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario;
- Mantenere costante nel tempo e se possibile migliorare il grado di soddisfazione dei propri utenti;
- Fornire un quadro di riferimento che consenta di fissare costantemente nuovi obiettivi di miglioramento dell'offerta formativa e monitorarne il raggiungimento;
- Utilizzare un linguaggio che contenga dei concetti che siano facilmente comunicabili, comprensibili ed attuabili in tutta l'organizzazione.

La Direzione della scuola Progetto Formare ha definito la propria Politica per la qualità a partire dalla constatazione che l'elemento fondamentale alla base del successo riscontrato in questi anni sia il grado di soddisfazione dimostrato dai propri clienti ed utenti. Questo rimane, perciò, l'obiettivo primario da perseguire anche nel futuro, attraverso l'individuazione dei processi aziendali ed il monitoraggio delle prestazioni e dell'efficacia.

La scuola Progetto Formare si è posta anche i seguenti obiettivi:

- Incremento dell'attuale livello di utile;
- Miglioramento della qualità del servizio e soddisfazione del cliente;
- Essere tempestivi nel recepire gli input provenienti dal mercato;

- Ottenere il successo dell'Azienda, dei dipendenti e dei collaboratori.

PROCESSI AZIENDALI

I processi aziendali sono monitorati tramite Fattori di Qualità individuati in base ai bisogni ed alle aspettative degli utenti. Ogni fattore della qualità viene misurato quantitativamente tramite indicatori che permettono di relazionare gli obiettivi previsti (standard di qualità) con quelli effettivamente raggiunti. Si individuano, inoltre, degli strumenti di verifica per il periodico controllo degli standard fissati.

PROCESSI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Erogazione del servizio	Rinuncia ai corsi di formazione	% di allievi che si ritirano spontaneamente prima dell'esame finale	< 2 %	Monitoraggio registri dei corsi
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi non ammessi all'esame finale	Nessun allievo non ammesso	Rilevazione tramite verbale
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi bocciati all'esame finale	< 1 %	Rilevazione tramite verbale di esame finale
Gestione delle risorse	Formazione ed aggiornamento competenze del personale interno	Scostamento in percentuale dei corsi di formazione del personale aziendale con verifica dell'efficacia positiva rispetto ai corsi effettuati	5 % scostamento massimo ammesso	Analisi piano della formazione interna
Misurazione analisi e miglioramento	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale questionari di valutazione finale con esito positivo	98% questionari positivi	Analisi questionari di soddisfazione
	Grado occupazionale	Percentuale allievi occupati con	10% occupati 60% occupati con	Monitoraggio registro dei contatti

	degli allievi	relativa attinenza al corso svolto	lavoro attinente	post-corso
--	---------------	------------------------------------	------------------	------------

AREA DIDATTICA

Il corso organizzato dalla Scuola Progetto Formare consente il conseguimento dell'abilitazione all'esercizio autonomo dell'attività professionale di "Acconciatore". Il corso di studi ha la durata di 2 anni (1800 ore complessive) necessari per conseguire la **qualifica professionale di acconciatore**; il terzo anno è rivolto a chi desidera avviare una propria attività, conseguendo un **attestato di specializzazione professionale**.

Le materie di studio trattate nei tre anni sono di seguito elencate:

ANNO	MATERIE		ORE/ANNO
I ANNO	AREA DEI LINGUAGGI	Accoglienza	50
		Lingua italiana	32
		Lingua straniera	32
		Psicologia\ Comunicazione	12
	AREA SCIENTIFICA	Matematica	10
		Anatomia Dermatologia Tricologia	64
		Chimica e cosmetologia	64
	AREA SOCIO-ECONOMICA E TECNOLOGICA	Informatica	32
		Diritto del lavoro	48
		Igiene e sicurezza sul lavoro	10
		Organizzazione aziendale	48
AREA TECNICO-OPERATIVA	Tecnica professionale e laboratorio	425	
STAGE		90	
II ANNO	AREA DEI LINGUAGGI	Accoglienza	25
		Lingua italiana	32
		Lingua straniera	32
		Psicologia\ Comunicazione	12

	AREA SCIENTIFICA	Matematica	10
		Anatomia Dermatologia Tricologia	64
		Chimica e cosmetologia	64
	AREA SOCIO- ECONOMICA E TECNOLOGICA	Informatica	32
		Diritto del lavoro	48
		Igiene e sicurezza sul lavoro	10
		Organizzazione aziendale	48
	AREA TECNICO- OPERATIVA	Tecnica professionale e laboratorio	425
	STAGE		90
	III ANNO	AREA DEI LINGUAGGI	Lingua straniera
Psicologia\orientamento sul lavoro			16
AREA SCIENTIFICA		Tricologia, Dermatologia e Colorimetria	32
		Chimica e cosmetologia	32
AREA SOCIO- ECONOMICA E TECNOLOGICA		Gestione aziendale e Marketing	64
		Normative del settore Igiene e sicurezza sul posto di lavoro	64
AREA TECNICO OPERATIVA		Tecnica professionale e Laboratorio	200
STAGE		50	

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

La Scuola Progetto Formare effettua la misura ed il controllo della soddisfazione dell'utente tramite:

- La sistematica analisi dei reclami pervenuti, la loro risoluzione e la rimozione, tramite opportune azioni correttive, delle cause di tali reclami;
- Il contatto diretto con gli utenti;

- L'esecuzione di indagini di custode satisfaction.

L'istituto effettua il costante monitoraggio dei processi attraverso l'analisi delle non conformità e dei reclami degli utenti; i risultati di tale valutazione sono analizzati contestualmente all'analisi degli indicatori individuati per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Qualora i processi non risultassero idonei, la Direzione, con il supporto delle altre funzioni coinvolte, provvede ad identificare le opportunità di miglioramento attraverso strumenti quali:

- Adeguamento delle procedure;
- Adeguamento delle risorse tecnologiche;
- Adeguamento della formazione delle risorse umane.

In caso di mancati soddisfacimenti di requisiti specifici, si incorre in una Non Conformità, che va accuratamente esaminata, valutata e monitorata per decidere le azioni da intraprendere a fronte della loro rilevazione.

Le Non Conformità possono scaturire da reclami, a seguito delle attività di monitoraggio del servizio, in fase di accettazione dei beni approvvigionati o di fruizione di servizi.

A seguito dell'analisi delle non conformità, dei reclami e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune Azioni Correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle Non Conformità al fine di evitarne il ripetersi.

Le Azioni Correttive trovano la loro origine in:

- Inadeguatezza delle procedure (le procedure non rispettano la prassi operativa);
- Inadeguatezza della prassi operativa;
- Insufficiente livello di formazione delle risorse (le procedure correttamente documentate non sono rispettate dalle risorse).

Infine, allo scopo di prevenire l'insorgere di potenziali Non Conformità oppure ad avviare azioni di miglioramento vengono adottate Azioni Preventive.