

# ***“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”***

## **Livello strategico**

### Politica della qualità

L’idea del progetto di scuola di formazione sorge dalla caparbia e ambizione dei titolari nel voler porre al servizio altrui le competenze e le conoscenze acquisite nel tempo.

Si dice che la conoscenza a nulla serve se non può essere trasmessa e posta anche al servizio altrui.

Da questo concetto di base e dalle attuali situazioni lavorative che la nazione propone nasce l’idea di voler aprire una scuola di formazione.

Il desiderio di voler fornire, principalmente ai giovani, ma non solo, gli strumenti necessari per poter essere competitivi nel mondo del lavoro, ad acquisire quel “di più” rispetto ad altri e a poter credere concretamente che è possibile fare la differenza, è oggi la motivazione che ci spinge in questo nuovo progetto.

Creare una scuola di formazione che permetta di spaziare e arricchire il proprio bagaglio culturale oltre che di fatto quello professionale è ciò che ci induce a ritenere che esistono delle serie possibilità di creare nuovo lavoro e nuova speranza.

Il pilastro portante della scuola vuole essere incentrato su tutto quanto possa riguardare l’estetica in senso ampio. Lo scopo primario dell’uomo sin dal tempo dei tempi è quello di assecondare e soddisfare i propri bisogni primari, ovvero cercare il benessere psicofisico.

Abbiamo la convinzione che esista un forte legame tra benessere ed estetica ove per estetica null’altro vuole intendersi che aver cura del proprio aspetto e del proprio corpo, il connubio fra questi elementi e la propensione a volersi riavvicinare a tutto quanto offre la natura, dunque tramite l’impiego di prodotti il più possibile naturali, ci porta a credere e a sostenere di possedere tutte le carte in regola per poter affrontare questo coraggioso percorso.

La nostra scuola vuole proporre corsi di aggiornamento per chi ha già delle conoscenze e competenze nel campo, ma vuole organizzare corsi di formazione che partano dalla base e conducano alla scoperta di questo fascinoso mondo.

Le esigenze e le pretese del mondo del lavoro rappresentano quei dettami che inducono l’individuo a fare qualcosa in più per essere sempre concorrenziali e appetibili. A seguito delle nostre personali e dirette esperienze, nella scuola di estetica, in primis come allieve, poi come lavoratrici specializzate, e in seguito come docenti, ha evidenziato come i protocolli di base, per quanto indispensabili, non bastano. Il nostro intento è quello di portare ad una sana e funzionale convivialità di aspetti basilari combinati con le più attuali tecnologie, metodiche e apparecchiature.

Vorremmo, proponendo anche corsi quali naturopatia, fitocosmetica, trattamenti olistici, consulenza d’immagine, approfondimenti di informatica e di lingua straniera, dare possibilità a chi mostra interesse verso questo ambito lavorativo, di potersi formare a 360° e di sentirsi immediatamente pronto a poter avviare una propria attività.

Le lezioni frontali in aula si terranno anche mediante l'ausilio di tecnologie informatiche, utilizzo di personal computer, di videoproiettori. L'obiettivo è di porre a disposizione di ogni allievo ogni strumento che possa contribuire a prepararlo efficientemente e sempre in maniera aggiornata rispetto ad ogni forma di evoluzione che si avrà in questo ambito.

La scuola si propone di offrire la possibilità di un ampio orario, organizzando corsi in ogni fascia oraria, mattina pomeriggio e sera, per dare possibilità ad ogni utente di collocarsi negli orari per loro più congeniali.

Lo staff docente si compone di persone altamente qualificate in ogni ambito di competenza, esperti professionisti che svilupperanno programmi stimolanti e ricchi, volti a far acquisire conoscenza competenza e consapevolezza della nuova professione che ogni allievo si accinge a svolgere. Saranno gli stessi insegnanti, che per primi saranno pronti a sedersi sui banchi di scuola, per fare in periodi programmati e in prima persona, corsi di aggiornamento al fine di non confinare le loro conoscenze in ciò che già sanno, ma di evolversi affinché anche gli allievi di riflesso siano al passo con ciò che è lo sviluppo di nuove metodiche richiederà.

## **Livello organizzativo**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'Aesthetics Line Academy s.r.l. è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

**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 Dlgs. 276/2003;

**Formazione continua** che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad 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 Dlgs 276/2003.

### **Formazione privata a pagamento**

(Elenco attività)

Corso Biennale di Estetica (**Autorizzato Regione Lazio**) (1800 ore)

Corso di Specializzazione per Estetica (**Autorizzato Regione Lazio**) (900 ore)  
Corso per l'abilitazione professionale all'esercizio d'impresa estetista (**Autorizzato Regione Lazio**) (300 ore)  
Corso ricostruzione unghie (**Autorizzato Regione Lazio**) (200 ore)  
Corso di tatuaggio e piercing (**Autorizzato Regione Lazio**) (90 ore)  
Corso di truccatore audio-cine-televisivo (**Autorizzato Regione Lazio**) (500 ore)  
Corsi professionali e amatoriali per attività estetiche

### **Le risorse professionali dell' Aesthetics Line Academy s.r.l.**

Aesthetics Line Academy s.r.l. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Aesthetics Line Academy s.r.l. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Aesthetics Line Academy s.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

### **Le risorse logistico-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da Aesthetics Line Academy s.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica e per la pratica:

### **Livello operativo**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi Aesthetics Line Academy s.r.l. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Progettazione, ricerca e sviluppo</b>	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Amissione a finanziamento</i>
<b>Gestione dell'attività formativa</b>	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>7 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>3giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Gestione dell'attività formativa</b>	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
<b>Risultato finale delle azioni formative</b>	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>90% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Risultato finale delle azioni formative</b>	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>90% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>70X% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
<b>Tutte le attività</b>	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

## **Livello preventivo**

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Aesthetics Line Academy s.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Aesthetics Line Academy s.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo Viale Ettore Franceschini, 144 – 00155 ROMA

→ per **fax** al 0689134180

→ per **email** all'indirizzo: [segreteria@alacademyroma.it](mailto:segreteria@alacademyroma.it)

→ **direttamente** al coordinatore del corso Sabrina Schinardi

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Aesthetics Line Academy s.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

## **Condizioni di trasparenza**

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (<http://www.alacademyroma.it>) Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio.

La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna



## Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITÀ
<b>Responsabile</b> del processo di direzione <i>Ivan Sciarretta</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</li> <li>• coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li> <li>• supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li> <li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>• valutazione e sviluppo delle risorse umane</li> </ul>
<b>Responsabile</b> dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Luca Perazza</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali</li> <li>• controllo economico</li> <li>• rendicontazione delle spese</li> <li>• gestione amministrativa del personale</li> <li>• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Responsabile</b> del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Sabrina Schinardi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali</li> <li>• diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</li> <li>• analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento</li> </ul>
<b>Responsabile</b> del processo di progettazione <i>Sabrina Schinardi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale</li> <li>• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Responsabile</b> del processo di erogazione dei servizi <i>Maria Santa Chiera</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificazione del processo di erogazione;</li> <li>• gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>• monitoraggio delle azioni o dei programmi;</li> <li>• valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,</li> </ul>

Roma, 02/03/2019

Il Responsabile del processo di Direzione  
Ivan Sciarretta