

“Carta della Qualità dell’Offerta Formativa”

Livello strategico:

Politica della Qualità

La SHINE HAIR ACADEMY s.r.l. ha come scopo istituzionale l’attività di formazione e intende offrire servizi destinati all’istruzione ed alla formazione dei giovani, alla luce del principio generale di riferimento quale è oggi il lifelong learning tale da garantire un continuum di qualità della performance. I giovani della provincia di Frosinone incontrano notevoli difficoltà nel mondo del lavoro, anche a causa di una non ben delineata professionalità di ingresso, ed anche difficoltà di prosecuzione della formazione scolastica e non completano sia l’obbligo formativo ma anche quello scolastico e molti non acquisiscono neppure una qualifica entro il 18° anno di vita. Una formazione professionale **di grosso spessore qualitativo** può divenire, quindi, una risposta efficace sul territorio alle pressanti sollecitazioni del sociale e soddisfare richieste di professionalità specifiche, quali quelle degli acconciatori, da inserire nelle aziende del territorio che avanzano continue e pressanti richieste di operatori da occupare. Sempre più nella popolazione sia giovane che più avanti con l’età del territorio appare l’esigenza di curare il proprio corpo e la sua estetica in centri con operatori formati e professionali.

Obiettivi della qualità

L’applicazione della Politica della Qualità dovrà tradursi nel conseguimento dei seguenti obiettivi:

- La ricerca e l'aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo;
- Il riconoscimento delle richieste di competenze e abilità dal mondo del lavoro;
- Il conseguimento dei risultati attesi, definiti dall'accREDITamento degli enti di formazione della Regione Lazio: gli indicatori del tasso di abbandono e degli esiti occupazionali sono in sintonia con la nostra politica per la qualità e intendiamo mantenerli oltre il livello minimo;
- Il mantenimento di un grado elevato di soddisfazione da parte dei nostri clienti e interlocutori.
- Massima soddisfazione dell’Utente attraverso:
 - L’inserimento in un contesto lavorativo di almeno il 20% degli allievi non occupati;
 - Tasso di abbandono dei corsi inferiore al 30%;
 - Rilevamento attraverso il questionario di gradimento di almeno il 70% di giudizi “Buono” o “Ottimo” sulla qualità complessiva del corso da parte degli allievi e dei docenti/tutor.
 - Il continuo miglioramento del processo di erogazione didattica e quindi del servizio formativo offerto attraverso un’attenta selezione e monitoraggio dei docenti e l’utilizzo di metodologie didattiche innovative.

La Direzione è direttamente impegnata nell’opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità, nonché nella divulgazione della

propria politica della qualità attraverso:

- Riunioni interne, a vari livelli;
- Comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*);
- Comunicazioni verbali;
- Email interne.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi offerti:

- *CORSI PER ACCOCNIATORI MASCHILE/ FEMMINILE(1° E 2° ANNO)*
- *CORSI DI RIQUALIFICA ACCONCIATORI*
- *CORSI DI AGGIORNAMENTO PER ACCONCIATORI*
- *CORSI DI SPECIALIZZAZIONE PER ACCONCIATORI*

Responsabile del processo di direzione

Aree di Attività:

- *Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;*
- *Pianificazione e 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;*
- *Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;*
- *Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;*
- *Gestione della qualità inerente tutti i processi.*

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa

Aree di Attività:

- *Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;*
- *Controllo economico;*
- *Rendicontazione delle spese;*
- *Gestione amministrativa del personale;*
- *Gestione della qualità inerente il processo.*

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Aree di Attività:

- *Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;*
- *Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;*
- *Definizione della strategia formativa;*
- *Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;*
- *Gestione della qualità inerente il processo.*

Responsabile del processo di progettazione

Aree di Attività:

- *Progettazione di massima di un'azione corsuale;*
- *Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;*
- *Progettazione di un intervento individualizzato;*
- *Gestione della qualità inerente il processo*

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Aree di Attività:

- *Coordinamento 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;*
- *Gestione della qualità inerente il processo.*

Tutor

- Gestisce il «registro presenze allievi», il «registro del materiale consegnato ai docenti», il «registro del materiale consegnato agli allievi», il «registro a fogli mobili individuali»
- Sottopone ai partecipanti la scheda di valutazione della qualità del corso e dei docenti.
- Produce le schede di controllo.
- Controlla la presenza e funzionalità delle attrezzature didattiche, e compila contestualmente il modulo attrezzature didattiche.

Docenti (il numero varia in funzione della formazione erogata)

- Distribuiscono il materiale didattico ai partecipanti e gli sottopone la scheda di valutazione personale;
- Svolgono l'attività di aula. .

Segreteria

- Gestione del protocollo della corrispondenza;
- Gestione del centralino telefonico e registra eventuali reclami;
- Fornitura di servizi di supporto e di segreteria all'organizzazione.

Amministrazione

- Formalizzazione della preparazione della documentazione e dell'offerta economica tracciata dalla Funzione Commerciale.
- Gestione del "Registro degli Ordini di Acquisto" su cui si evidenzia la consegna avvenuta ed eventuali non conformità

SHINE HAIR ACADEMY s.r.l. per ogni collaboratore viene mantenuta una scheda che riassume le competenze professionali specifiche, l'iter di formazione interno ed esterno. Con frequenza annuale, in occorrenza del Riesame da parte della Direzione, viene effettuata dalla Direzione un riesame della situazione dei singoli collaboratori, dalla quale possono scaturire le esigenze di formazione.

SHINE HAIR ACADEMY s.r.l. per le attività proprie ed oggetto di certificazione, necessita unicamente di attrezzature informatiche, hardware e software, e di locali per la formazione in regola con quanto prescritto nella normativa regionale per l'accreditamento delle sedi formative.

La gestione ed il controllo dei locali, attrezzature, prodotti ed accessori forniti dal committente, da utilizzare per i servizi erogati, avvengono secondo le stesse modalità seguite per le attrezzature, prodotti e accessori di proprietà della stessa e sono trattate con la dovuta cura al fine di evitare danni.

Le attrezzature didattiche sono presenti nelle varie aule destinate a fungere da luogo di svolgimento delle lezioni; la relativa gestione e controllo deve essere eseguito secondo le modalità descritte in una apposita procedura.

Livello operativo

<i>Fattori della Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di Qualità</i>	<i>Strumenti di Verifica</i>
Efficienza gestionale	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica ed il volume di affari derivante dall'attività di formazione.	$\geq 0,05$	Verifica annuale da parte della Direzione.
Livello di soddisfazione degli utenti	Rapporto tra studenti intervistati e quelli iscritti	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative.	Riesame dei questionari di gradimento raccolti a fine corso.
Livello di attuazione dei progetti	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto.	$\geq 0,7$	Verifica al termine della rendicontazione.
	Rapporto tra numero di utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati.	$\geq 0,7$	Verifica all'avvio delle singole attività formative. Verifica annuale dei dati complessivi.
Efficacia formativa	Rapporto tra	$\geq 0,7$	Verifica al termine delle

<i>Fattori della Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di Qualità</i>	<i>Strumenti di Verifica</i>
	numero degli utenti al termine e numero degli utenti autorizzati.		attività didattiche da parte del Coordinatore.
Esito occupazionale	Rapporto tra gli allievi intervistati e gli allievi qualificati.	$\geq 0,8$	Verifica semestrale da parte del Coordinatore. La verifica si deve eseguire a 12 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche.
Efficienza gestionale	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Verifica al termine delle attività di rendicontazione.
Grado di Soddisfazione dell'Utente. Gestione dei reclami	 Numero reclami su numero corsi attivati	 ≤ 1	Analisi dei questionari di customer satisfaction. Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A garanzia e tutela dei propri Utenti SHINE HAIR ACADEMY s.r.l. fornisce al momento dell'iscrizione ai corsi un documento informativo che spiega in quali casi e con quali modalità si possono conseguire gli attestati di partecipazione e/o qualifica e, ove ricorra il caso, eventuali rimborsi delle quote già versate.

È inoltre attivo un servizio di centralino telefonico che fornisce agli Utenti le informazioni richieste ed inoltra le richieste più particolari a personale specializzato.

Condizioni di trasparenza

Per ciascun corso viene redatto e consegnato ai partecipanti il calendario didattico con l'indicazione degli orari delle lezioni, delle materie trattate ad ogni incontro e dei nomi dei docenti. A ciascun partecipante viene garantito il diritto a prendere visione sia delle proprie prove di esame (ove applicabile) che dei test intermedi svolti in aula.