

CARTA DELLA QUALITA'

Premessa

L' Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl, al fine di ottimizzare e qualificare le sue attività nel settore della formazione professionale (formazione superiore e formazione continua), intende "mettere a sistema" le procedure interne ed esterne, per migliorarne la qualità e la soddisfazione finale degli utenti/clienti.

Il primo passo di questa "messa a sistema" è la predisposizione di una "*Carta della qualità*" che a partire da questo primo anno, viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione.

Attraverso la predisposizione della "*Carta della qualità*" si intende introdurre un efficace metodo di valutazione del sistema formativo interno che interessi tutte le aree educative e che consentirà di raggiungere i seguenti risultati di lungo periodo:

- ✓ garantire una formazione tecnica capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura pratica anche nella prospettiva dell'accesso alla formazione professionale e al mondo del lavoro;
- ✓ garantire un approccio informato e consapevole delle prospettive di studio, di formazione professionale e di opportunità occupazionali;
- ✓ garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e della specializzazione;

- ✓ fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile che partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia romana sia in grado di formulare proposte formative e di orientamento efficaci e rispondenti alle necessità reali del territorio del Municipio IX e del Comune di Roma;
- ✓ coinvolgere più soggetti pubblici e privati nel cambiamento;
- ✓ fornire servizi formativi e di orientamento che considerino il cliente/utente al centro del processo progettuale di ogni fase, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire l'apprendimento e di crescita personale;
- ✓ attuare un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.);
- ✓ potenziare la qualità delle risorse professionali operanti con l'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

MISSIONE E OBIETTIVI PLURIENNALI

Per capire meglio quali saranno le modalità e gli strumenti affinché la politica della qualità sarà attuata a tutti i livelli organizzativi è necessario analizzare qual è la missione e quali sono gli obiettivi didattici pluriennali prefissati e approvati.

L'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl sarà impegnata, nel prossimo futuro, nella promozione ed attivazione di un ampio ventaglio di proposte formative, tra le quali:

- a) promozione e realizzazione di interventi di formazione professionale a favore dei disoccupati, immigrati, giovani in cerca di occupazione, soggetti che hanno perso lavoro e hanno necessità di una riqualificazione professionale;
- b) promozione e realizzazione di interventi di sviluppo e miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, elevandone la loro formazione culturale di base;
- c) promozione e realizzazione di interventi di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale relativi al lavoro autonomo e all'avvio di attività d'impresa;
- d) promozione e realizzazione di interventi di ideazione e creazione di nuove opportunità occupazionali;
- e) promozione e realizzazione di interventi di orientamento volti a favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro.

Per la promozione e realizzazione delle iniziative di *formazione professionale* sopra elencate e per dare una risposta adeguata alle molteplici esigenze già rilevate nell'area del *Municipio IX* del comune di Roma, l'Ente di Formazione Beauty Space

Academy Srl vuole proporsi anche come punto di raccordo e di riferimento per gli operatori della formazione:

- attivando una rete di interazione e rapporti stabili con gli altri operatori della formazione specialistica sia pubblici che privati presenti a Roma e consentire un immediato e più rapido trasferimento delle buone prassi che possano permettere il miglioramento della qualità delle metodologie formative;
- incentivando la sperimentazione e la diffusione di nuovi modelli di formazione professionale e specialistica;
- promuovendo il coinvolgimento diretto degli Enti Locali territoriali sia in fase di programmazione che di erogazione;
- creando un canale di dialogo privilegiato con gli operatori degli SPI - Sportelli Provinciali per l'Impiego e con gli operatori degli Uffici Informagiovani al fine di attivare azioni di informazione e di animazione territoriale, azioni di orientamento al lavoro (ingresso/reingresso), azioni itineranti di promozione della cultura d'impresa, azioni dirette di incontro tra domanda e offerta di lavoro (almeno per quei giovani diplomandi che non hanno intenzione di proseguire gli studi), azioni di politiche attive del lavoro a supporto della crisi economica globale attualmente in atto;
- promuovendo un rapporto di collaborazione stabile con Operatori dei Servizi Sociali al fine di promuovere innovative azioni di sostegno a favore delle utenze speciali (disabili fisici, psichici e sensoriali, detenuti ed ex detenuti, minori a rischio e minore in ristrettezza, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, immigrati, nomadi,

soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani) per consentire loro di acquisire una professionalità spendibile nel mercato del lavoro.

Attraverso l'attivazione di tali rapporti, l'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl si attende di raggiungere, nel lungo periodo, adeguati risultati in termini di:

- 1) *creazione una rete provinciale di operatori della formazione capace di soddisfare le richieste professionali del territorio;*
- 2) *creazione di un efficiente sistema di orientamento (nella selezione e nell'apprendimento degli strumenti di incentivazione e sostegno di auto impiego, nella individuazione di opportunità a favore di giovani in fase di ingresso nel mercato del lavoro, nella riallocazione di lavoratori disoccupati o a rischio di occupazione, a tutti coloro che vogliono riconvertirsi e riqualificare la propria posizione professionale);*
- 3) *costituzione di una rete sinergica di stretta collaborazione tra gli attori economici e gli attori istituzionali (coinvolgimento di attori politici, amministrativi ed economici locali nelle scelte formative e di orientamento in modo da creare un meccanismo di sviluppo socio economico attento ai fabbisogni e alle esigenze locali).*



I SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L' Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl intende proporsi al mercato con 2 servizi formativi:

1) Servizi di formazione superiore:

consisteranno in corsi di formazione rivolti a disoccupati e inoccupati maggiorenni, finalizzati al conseguimento di un attestato di frequenza, di qualifica professionale e un attestato di Specializzazione Tecnico Superiore (attestazione rilasciata in ambito I.F.T.S.).

2) Servizi di formazione continua:

consisteranno in corsi di formazione rivolti ad occupati (qualsiasi tipologia di contratto di lavoro), a lavoratori in mobilità o CIG (Cassa Integrazione Guadagni) e saranno finalizzati alla riqualificazione professionale, specializzazione tecnica e al reinserimento nel mercato del lavoro.

LE FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE NELL'OFFERTA FORMATIVA

Le figure professionali impegnate nell'offerta formativa dell' Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl si distinguono in Figure Direttive e Figure Operative (di staff).

Figure Direttive

Responsabile del Processo di Direzione:

E' il massimo organo di progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa, definisce le strategie organizzative, commerciali e standard della formazione, pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supervisiona la manutenzione e il miglioramento della formazione, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, valuta lo sviluppo delle risorse umane, pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali, promuove e gestisce i servizi della struttura, autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Direzione viene svolto da Nardini Andrea già rappresentante legale dell'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

E' responsabile dell'intero processo qualitativo, effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità, si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto), effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità viene svolto da Nardini Andrea già rappresentante legale dell'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl

Responsabile del Processo di Progettazione

Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione corsuale, progettazione di dettaglio di un'azione corsuale (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziali individualizzato o di gruppo. Il Ruolo di Responsabile del processo di progettazione viene svolto da Pizzuti Francesca.

Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento, gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza, effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici, effettua le periodiche valutazione dei risultati ed identificazione le relative azioni di miglioramento. Il Ruolo di Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi viene svolto da Pizzuti Francesca.

Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni

Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale, effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo, definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato, si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi. Il Ruolo di Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni viene svolto da Pizzuti Francesca.

Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, effettua controlli economici, si occupa della rendicontazione delle spese, e della gestione amministrativa del personale. Tale funzione viene svolta da Nardini Andrea già rappresentante legale dell'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl.

Figure Operative

Le Figure Direttive saranno coadiuvate da una "Task Force" di esperti che si occuperanno delle varie fasi di progettazione/gestione di un percorso formativo.

Staff di Progettazione

Lo staff sarà formato da risorse professionali con esperienza nella preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva. Lo staff si avvarrà del contributo professionale degli analisti di fabbisogno, dei tutors e dei docenti.

Staff Analisti di fabbisogno

Lo staff sarà formato da esperti di analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste e studi di ricerche/rapporti, tali figure intendono individuare la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per soddisfare le esigenze degli utenti/destinatari i percorsi formativi.

Staff Docenti

Il docente è responsabile delle attività formative, adempie i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio, ha la responsabilità

di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi, ha l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione.

Staff Orientatori

L'orientatore è una figura professionale capace di individuare facilmente i bisogni latenti e non, di ogni individuo e ha competenze per accompagnare l'utente alla scelta del migliore percorso formativo o lavorativo compatibile con le proprie competenze, conoscenze e aspettative.

Staff Tutoraggio

E' formato da tutors d'aula e da tutors di stage.

Il tutor d'aula è responsabile dell'accoglienza degli allievi e dei docenti/codocenti.

Riceve dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico e sarà sua cura far debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi, annotando argomento della lezione teorica e pratica e orari ingresso ed uscita degli allievi, predispone con la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire giornalmente agli allievi (dispense, case study...), è presente in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verifica il comportamento e la correttezza della procedura, è responsabile del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.

Verifica il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controlla che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste, si occupa del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello

di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.

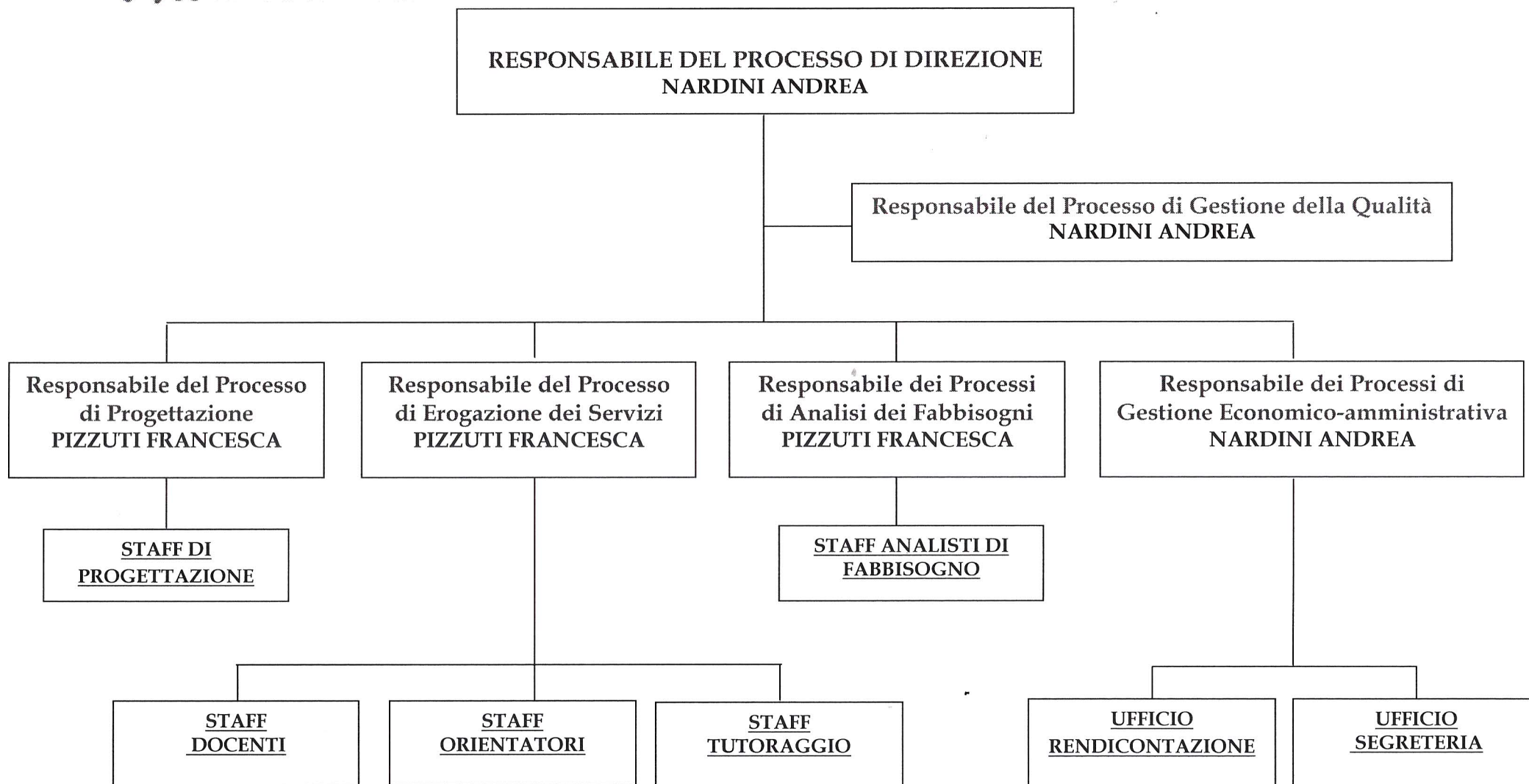
Il tutor di stage si occupa del controllo e monitoraggio dell'attività di stage da parte dell'allievo. Consegna il registro stage, contatta periodicamente il tutor aziendale per verificare l'andamento dello stage e le modalità di inserimento dell'allievo in azienda, effettua periodici contatti con gli allievi (telefono email, incontri individuali e di gruppo) al fine di verificare quali competenze vengono svolte in azienda e se queste sono compatibili con il "progetto formativo" sottoscritto dall'azienda.

Ufficio Rendicontazione

E' formato da risorse che operano su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, si occupa del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa, verifica il corretto utilizzo delle somme stanziare nelle differenti macroaree di riferimento, è responsabile della corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto.

Ufficio Segreteria

Le risorse di segreteria operano seguendo le indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, svolgono attività di organizzazione didattica e si occupano delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa, si occupano della ricezione dei candidati, invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate, svolgono attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative, svolgono attività di supporto e curano i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali, organizzano le visite studio esterne, svolgono tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.





SEDE FORMATIVA E STRUMENTI DIDATTICI

La sede formativa dell' Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl. è a Roma in via Appia Nuova 672 al piano terra, il locale è concesso ad uso locazione; in esso sono presenti, oltre a 3 servizi igienici a norma, compreso un bagno per i disabili, i seguenti locali uso didattico:

Un locale uso ufficio - direzione - segreteria

Le dimensioni del locale sono di circa 11 mq, quanto basta per poter svolgere tutta l'attività di segreteria didattica dei corsi attivati e definire quanto necessario per la direzione conduzione dei corsi; in esso sono presenti due linee telefoniche (una dedicata al fax), una postazione con PC stabilmente collegato in rete, una fotocopiatrice, una stampante, uno scanner e un fax, una scrivania, 4 sedie, uno scadenziario, e mobili per documenti.

Una sala accoglienza/reception

L'area accoglienza di circa 35 mq si sviluppa lungo il corridoio centrale e di fronte all'ufficio direzione; in essa è presente materiale informativo sui corsi attivi e da attivare.

Un'aula didattica frontale

Le dimensioni dell'aula sono di 62 mq, in essa è possibile ospitare fino a 30 allievi più 1 docente. L'aula è dotata di 30 sedie con ribaltina, 1 cattedra, 1 lavagna, 1 sedia docente, 1 videoproiettore.

Un'aula informatica

Le dimensioni dell'aula informatica sono di 30 mq; in essa è possibile ospitare contemporaneamente 14 allievi più 1 docente. In essa sono presenti n. 7 PC stabilmente collegati in rete; numero 7 banchi, 14 sedie, 1 lavagna, 1 cattedra, 1 sedia docente.

Un laboratorio di estetica

Ha una dimensione di 62 mq ed è il posto in cui sarà possibile effettuare le esercitazioni pratiche nei corsi di estetica; nel laboratorio sono presenti le seguenti strumentazioni: 1 lavagna, 10 lettini, 20 sedie con ruote regolabili in altezza, 6 vaporizzatori su stativo, 6 lampade fluoscope a luce fredda su stativo, 2 sterilizzatori a stufa di calore, 4 lampade fluoscope a luce fredda con morsetto, 3 scaldacera a barattolo, 3 scaldacera a tre rulli, 2 sterilizzatori a sfere di quarzo, 10 carrelli porta attrezzi a più piani, 10 specchi con mensole, 7 sgabelli, 10 lampade con braccio estensibile, 10 nebulizzatori per tonico, 4 lampade a Infrarossi su stativo, 1 forno scalda paraffina, 7 tavolini pieghevoli con aspiratore per ricostruzione unghie, 7 lampade raggi UV per ricostruzione unghie, 7 cuscini poggia mani.

INDICATORI DELLA QUALITA'

Per monitorare l'andamento dei processi di formazione superiore e continua l'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl. ha elaborato indicatori di qualità.

Gli indicatori sono rivolti all'intero processo formativo: costruzione dell'offerta, progettazione e erogazione.

In questa prima annualità della Carta della Qualità, il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti;

- **Fattori da presidiare:** consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità.
- **Indicatori di qualità:** consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per controllare i fattori che si è deciso di presidiare.
- **Standard di qualità:** che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.
- **Strumenti di verifica:** consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in modalità continua, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto formativo di formazione superiore o continua la griglia degli indicatori di qualità sarà la seguente:

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente</i>	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte del committente	50% di verifiche positive/validazioni e rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
<i>Tempestività di risposta alla richiesta del committente</i>	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	12 gg. lavorativi	Piano di progettazione

PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza</i>	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti 20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione Esistenza di un Piano di progettazione

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Rispondenza del servizio formativo al progetto definito</i>	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	scheda di verifica in itinere
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</i>	N. gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	10 gg. lavorativi	scheda azioni correttive /preventive
<i>Soddisfazione e gradimento dei committenti / destinatari</i>	Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
<i>Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste</i>	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
<i>Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi</i>	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 40% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
<i>Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate</i>	Numero di gg fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive	Numero di giorni inferiore a 5 per le non conformità valutate come critiche	Verbale di Non Conformità
<i>Valutazione dei docenti/consulenti</i>	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle	Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva

IMPEGNO VERSO L'ESTERNO

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, l'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl. assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivabili, i seguenti impegni verso l'esterno:

1. monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero di situazioni critiche;
2. revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
3. diffusione della Carta della qualità, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
4. impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili (UFC), al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita;
5. riqualificazione continua delle proprie risorse professionali, attraverso il potenziamento del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori;
6. la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che l'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl assume

specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;

7. la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno;
8. l'attivazione di azioni di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti normali e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie Educative interessate territorialmente;
9. per l'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD - tutorship individuale ecc.);
10. impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da *non formal learning*, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento.

DISPOSITIVO GARANZIA DEI SERVIZI OFFERTI

L'erogazione dei servizi formativi sarà attivata in seguito alla stipula di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporterà in dettaglio gli impegni che l'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl. e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto andrà firmato per accettazione dall'utente, a garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- questionario di gradimento;
- segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta verranno gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi verrà redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, verrà avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui saranno pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

PUBBLICITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità viene approvata dal responsabile del Processo di Direzione già Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

E' consegnata a cura del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità:

- a tutte le risorse professionali interne ed esterne all'Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl. che sono coinvolte a vario titolo nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, la Carta viene allegata alle lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività;
- ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici;
- ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;

- una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo dell' Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl., presente all'interno della reception/sala accoglienza;
- una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web dell' Ente di Formazione Beauty Space Academy Srl, all'indirizzo www.scuolaestheticabsa.it

Data prima approvazione

16 gennaio 2012

Il Responsabile del Processo Direzione e di Gestione della Qualità

Nardini Andrea



BEAUTY SPACE ACADEMY srl
Via Appia Nuova, 672
00179 ROMA
Partita IVA 09042061003
Tel. 06/7847610