

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Mission

L’Accademia Romana di Acconciatura ente formativo riconosciuto dalla Regione Lazio opera a 360° nel settore dell’acconciatura con soluzioni vincenti e uno staff giovane e dinamico coadiuvato da professionisti e docenti con esperienza ultraventennale, caratteristica questa fondamentale per garantire modernità, innovazione ed altissima qualità nello sviluppo dei programmi di formazione.

Presso la sede si tengono corsi di qualifica professionale per acconciatore, riconosciuti dalla Regione Lazio e validi in tutta la comunità Europea. L’Accademia Romana di Acconciatura organizza altresì corsi e seminari di specializzazione nelle varie branche dell’universo dell’acconciatura anche in collaborazione con professionisti validi utilizzando innovative apparecchiature professionali, fino ad arrivare al settore della comunicazione, e del marketing.

La nostra Mission è sicuramente quella di offrire corsi di formazione professionale per parrucchieri di elevata qualità con il rilascio di certificazione di abilitazione professionale, oltre a corsi di aggiornamento e avanzamento per Titolari d’azienda e collaboratori.

Il mercato del lavoro oggi come non mai, richiede un’alta preparazione professionale a tutti i livelli ed è proprio per questo motivo che rivolgiamo la nostra attenzione principalmente alla qualità e alla continua innovazione dei servizi che offriamo.

In definitiva il nostro obiettivo è quello di formare giovani professionisti da inserire con successo nel mondo del lavoro. Ad oggi infatti oltre il 90% degli aspiranti parrucchieri ed estetiste che frequentano i corsi L’Accademia Romana di Acconciatura trova impiego nel settore ancor prima di terminare il percorso formativo.

Livello strategico

Politica della qualità

L’ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

L’ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. si impegna con opportune strategie:

- all’ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell’ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

L'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Ente e l'ambiente esterno
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'Accademia Superiore di Estetica 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 Acconciatura (**Autorizzato Regione Lazio**) (1800 ore)

Corso di Specializzazione per l'Acconciatore (**Autorizzato Regione Lazio**) (500 ore)

Corso per l'abilitazione professionale all'esercizio d'impresa acconciatore (**Autorizzato Regione Lazio**) (300 ore)

Corso di trucco cineteatrale cinematografico (**Autorizzato Regione Lazio**) (500 ore)

Le risorse professionali dell'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A

L'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. 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.

L'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. 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, l'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. 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 dall'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. 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, l'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A 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

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	<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>
Gestione dell'attività formativa	<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>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	<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>
Risultato finale delle azioni formative	<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>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	<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>
Tutte le attività	<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

L'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti L'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. 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 RAMPA DELLE MURA AURELIE, 10 – 00165 ROMA

→ per **fax** al 06/39375350

→ per **email** all'indirizzo: scuola.ara@libero.it

→ **direttamente** al coordinatore del corso. ANTONELLA QUAGLIERI

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'ACCADEMIA ROMANA DI ACCONCIATURA – A.R.A. 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

(www.accademiaromanaacconciatura.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	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione <i>Michele QUAGLIERI</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Antonella QUAGLIERI</i>	<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, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Antonella QUAGLIERI</i>	<ul style="list-style-type: none"> • diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali • diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione <i>Antonella QUAGLIERI</i>	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale • progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi <i>Sergio TULIMIERO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 o dei programmi; • valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,

Roma, 28/10/2014

Il Responsabile del processo di Direzione

Michele QUAGLIERI