

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

B-SIDE

SCUOLA ACCONCIATORI

B-SIDE HAIR SYSTEM SRL

Sede Legale: Piazza Del Gesu', 19 – 01100 – Viterbo
Tel. 0761/304913 Fax. 0761/304913 E-mail maurizio.vitaliani@tin.it
www.bsidehairsystem.it
Codice fiscale 01550190563

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

INDICE

1 – LIVELLO STRATEGICO

- 1.1 Mission
- 1.2 Obiettivi e impegni
- 1.3 Modalità e strumenti

2- LIVELLO ORGANIZZATIVO

- 2.1- Informazioni generali sui servizi formativi offerti
- 2.2 Le risorse professionali
- 2.3 Le risorse logistico - strumentali

3 – LIVELLO OPERATIVO

- 3.1 Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

4 – LIVELLO PREVENTIVO

- 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

1. IL LIVELLO STRATEGICO

La Carta della qualità dell'Organismo di Formazione B-SIDE HAIR SYSTEM risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto con la sua clientela. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta della qualità è un documento di informazione e documentazione che l'Organismo di Formazione utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno con i propri Utenti/Clienti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione.

1.1. MISSION

Ha identificato la propria Mission nel:

- promuovere e sviluppare la cultura, la formazione professionale, l'istruzione e l'orientamento, la riqualificazione e l'aggiornamento del personale, l'avviamento al lavoro, la promozione dell'autoimpiego;

La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM è una società a responsabilità limitata che 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.

Scuola Professionale per acconciatori in Viterbo è autorizzata con Delibera di Giunta Regionale del Lazio n. 582 del 03/03/98 allo svolgimento di corsi di formazione professionali privati per la qualifica di ACCONCIATORE e ACCONCIATORE per L'ESERCIZIO D'IMPRESA (ai sensi della legge regionale n.99 del 18.12.79 e successiva L.R. n.23/92)

B-SIDE HAIR SYSTEM, inoltre, ha sviluppato nel corso degli anni una serie di innovative tecniche nel campo della colorazione, in collaborazione con le più importanti case cosmetologiche.

1.2. OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità di B-SIDE HAIR SYSTEM è un documento di garanzia per i propri clienti/allievi; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la scuola si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare gli obiettivi da perseguire sono :

- Realizzazione ed erogazione di corsi di formazione rispondenti ai requisiti posti dal committente nelle condizioni contrattuali e a quelli previsti dalle normative tecniche vigenti
- Ricerca e soddisfazione delle aspettative implicite del Cliente
- Istruzione, formazione ed aggiornamento del personale
- Ottimizzazione dei tempi di realizzazione del servizio
- Standardizzazione dei processi riferibili al know-how acquisito e consolidato
- Pieno rispetto di tutta la normativa di settore e la normativa per la sicurezza sul lavoro

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

- Conseguimento dell'accreditamento alla gestione di interventi di formazione professionale per il settore "Acconciatura", per erogare quindi i seguenti servizi:
 - Corsi di formazione e qualifica professionale riconosciuti dalla Regione Lazio ai sensi della Legge Regionale 25/02/1992 N° 23

Per il conseguimento di tali obiettivi, la direzione ha stabilito i seguenti strumenti, modalità e risorse:

- Monitoraggio continuo del processo;
- gestire gli, eventuali, reclami in un periodo di tempo prestabilito;
- Supporto continuo della Direzione in termine di costi da sostenere e di controllo dello stato di attuazione ed avanzamento della politica per la qualità.

1.3. MODALITÀ E STRUMENTI

La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il coinvolgimento della politica per la qualità (mission e obiettivi), garantisce e verifica l'aggiornamento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.

La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM promuove il coinvolgimento del proprio personale nel raggiungimento degli obiettivi suddetti e nel continuo successo dell'Organizzazione.

La Direzione, per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il valore degli indicatori viene fissato ogni anno dalla Direzione, in occasione del primo "Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità" effettuato nell'anno. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile del processo di gestione della Qualità.

A tal fine il legale Rappresentante si impegna nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di tutti componenti aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della Qualità del Sistema.

Il Responsabile Gestione Qualità si occupa della diffusione degli obiettivi attraverso comunicazioni periodiche a tutto il personale dirigente ed operativo.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

2.1- INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Attività formative

La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM svolge corsi formativi nel campo Acconciatori

L'attività formativa si articola nelle seguenti fasi:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l'orientamento ai corsi
- Studio degli obiettivi didattici del corso
- Studio dei requisiti di ammissione e scelta del personale docente
- Studio dei requisiti di ammissione degli allievi
- Ideazione e progettazione dell'attività didattica (programmazione del corso, della metodologia didattica e delle prove di verifica)
- Analisi delle attrezzature e del materiale didattico necessari allo svolgimento del corso
- Gestione logistica
- Analisi e valutazione economiche
- Erogazione del servizio
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti

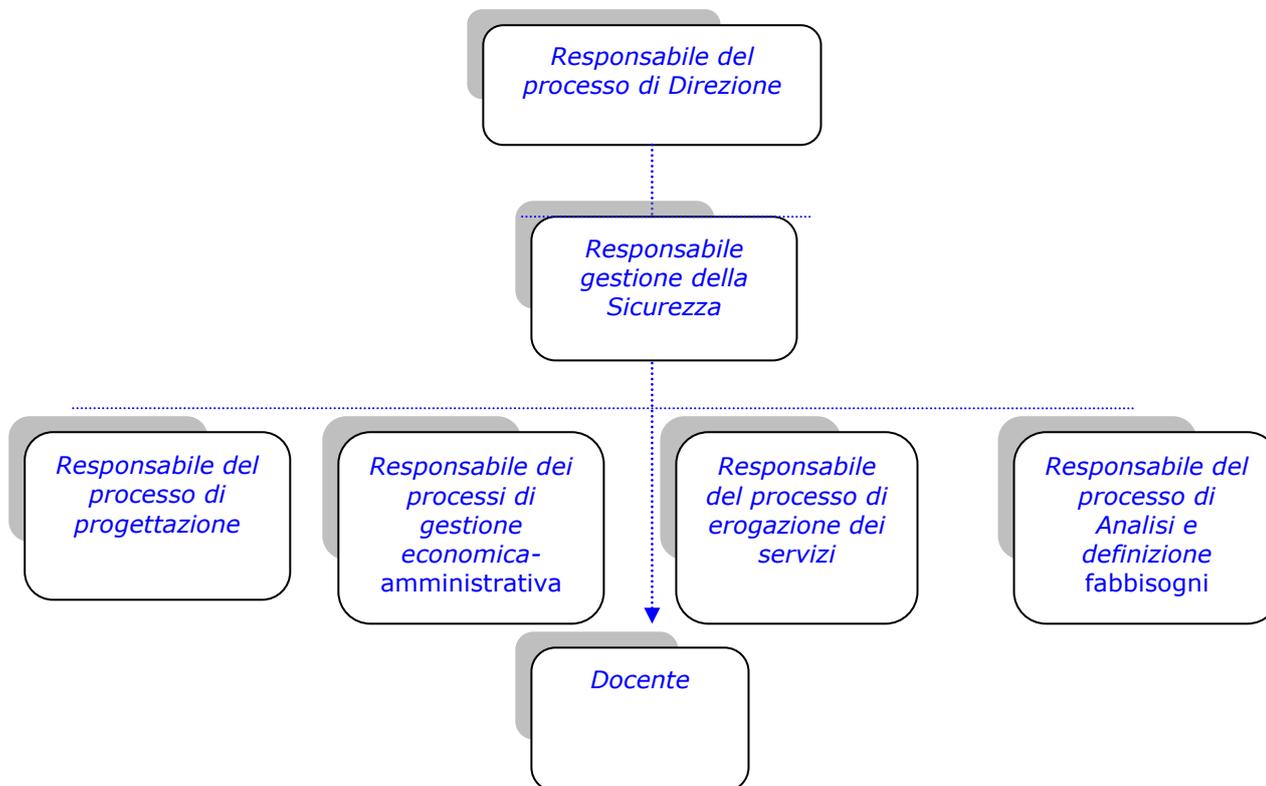
I destinatari dei corsi sono:

- giovani che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che desiderino ottenere una qualifica professionale;
- giovani e adulti qualificati che desiderino approfondire le proprie conoscenze e riqualificare le proprie competenze;
- disoccupati di vario genere.

Caratteristiche generali del servizio formativo offerto:

- il numero partecipanti ai corsi è fissato dal progetto
- Durante i corsi si prevede l'utilizzo di appositi registri di classe per monitorare le assenze degli allievi che non dovranno superare determinati limiti, la fine dell'ottenimento dell'attestato di qualifica o frequenza
- Per ogni corso è prevista la prova finale per valutare il livello di apprendimento degli allievi e il conseguimento della qualifica

2.2 LE RISORSE PROFESSIONALI



| Funzione | Nominativo |
|---|--|
| Responsabile del processo di Direzione | Maurizio Vitaliani |
| Responsabile gestione della Sicurezza | Maurizio Vitaliani |
| Responsabile del processo di progettazione | Luana Tartaglia |
| Responsabile dei processi di gestione economica-amministrativa | Domenica Orlandi |
| Responsabile del processo di erogazione dei servizi | Maurizio Vitaliani |
| Responsabile del processo di Analisi e definizione fabbisogni formativi | Luana Tartaglia |
| Docente | Domenica Orlandi - Luana Tartaglia - Maurizio Vitaliani - Pizzichetti Barbara - Rossi Francesca -Leonardis Sara - Lomoni Benedetta - De grandis Riccardo - Marconi Stefania - Tomassini Silvia |

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

Le mansioni e le responsabilità delle Funzioni, indicate dall'Organigramma sono di seguito descritte:

Il Responsabile del processo di Direzione (DG) esercita la sua azione direttiva in tutte le fasi e ad esso spetta il compito di stabilire la politica e gli obiettivi da raggiungere.

Inoltre pianifica e coordina le risorse umane, finanziate e organizzative; promuove e pubblicizza i servizi offerti dalla struttura. Gestisce relazioni con la committenza ed è incaricato al sistema di gestione per la qualità e del coordinamento e controllo dell'operato di tutte le funzioni.

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni deve rilevare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale allo scopo di individuare quante e quali figure professionali.

Il Responsabile di erogazione dei servizi (RT) gestisce il processo di erogazione del servizio e le risorse che egli vengono affidate sia in fase di progettazione che durante l'esecuzione del progetto.

Il Responsabile del processo di progettazione (RP) gestisce i progetti, dalla compilazione all'accettazione delle offerte.

Il Responsabile dei processi economico-amministrativi gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi; ha una funzione di controllo economico e responsabile della rendicontazione delle spese, gestisce la parte amministrativa del personale e il processo di qualità inerente la sua funzione

Il Docente gestisce le attività, nel dettaglio delle singole azioni o sessioni di formazione.

2.3 LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM rispetta, là dove applicabile, tutte le prescrizioni del D.Lgs. 81/08 e ss.mm., 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.

Manutenzione delle apparecchiature

Le principali apparecchiature che La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM utilizza per l'erogazione dei propri corsi sono:

hardware, software, televisori e lettori DVD, lavagna a fogli mobili, nonché strumenti strettamente necessari all'espletamento della propria attività come: phon, piastre, attrezzi per allungamento capello, caschi, forbici, pettini, tinture, testine, La scuola

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

effettua manutenzioni o riparazioni delle suddette attrezzature, utilizzando personale interno o esterno;

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, B-SIDE HAIR SYSTEM 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 sensoriali 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

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 del cliente.

FASE 1- COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

La comunicazione dell'offerta formativa avviene attraverso diversi mezzi di comunicazione (internet, locandine, annunci).

| <i>Fattori di qualità</i> | <i>Indicatori</i> | <i>Standard di qualità</i> | <i>Strumenti di verifica</i> |
|---------------------------|--------------------------------|--|------------------------------|
| Pubblicizzazione offerta | Tipologia dei mezzi utilizzati | Almeno 2 mezzi di comunicazione | Rilevazione dei documenti |
| Diffusione territorio | Numero comuni raggiunti | Copertura del 70% del territorio interessato | |
| Presenza sito Internet | SI/NO | SI | |

| | |
|-----------------------------|------------|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
| B S I D E | |

FASE 2 – PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Realizzazione di corsi coerenti con la normativa vigente e rispondente ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|---------------------------------------|--------------------------|--|--|
| Attenzione al contesto di riferimento | Stakeholder | Parere positivo degli attori sociali | Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore |
| Stage | Ore di attività di stage | Attività di stage non inferiore al 10% delle ore | Orario del corso |

FASE 3 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|--|---|---|--|
| Frequenza degli allievi | n. assenza sul n. tot delle ore | Assenza non superiori al 30% delle ore tot | Verifica registri |
| Successo didattico | % allievi che raggiungono qualifica o attestato di frequenza per ogni corso | Almeno 70% allievi raggiunge qualifica o attestato | Verifica registri, verbali |
| Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante. | Adeguate diffusione della Carta della Qualità e del Regolamento della scuola. | Visione della CdQ e del Regolamento da parte dell'utenza prima dell'iscrizione. | Moduli di iscrizione e Regolamento della 'Scuola sottoscritti dai candidati. |

FASE 4 – CUSTOMER SATISFACTION

| Fattori di qualità | Indicatori | Standard di qualità | Strumenti di verifica |
|--------------------------------|--|--|------------------------------|
| Soddisfazione dei partecipanti | Valutazione positiva espressa tramite questionario | Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100 | Questionari di Gradimento |
| Successo didattico | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo | Prove finali di ogni corso |

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI

La scuola B-SIDE HAIR SYSTEM assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti e pertanto 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 attraverso i seguenti canali:

- ❖ per posta all'indirizzo Scuola Parrucchieri B-SIDE HAIR SYSTEM. –
Piazza del Gesù 19 - 01100 Viterbo
- ❖ per tel. 0761/304913
- ❖ per fax 0761/304913
- ❖ per email all'indirizzo:
maurizio.vitaliani@tin.it
- ❖ social network
<http://www.facebook.com/group.php?gid=73254431004&v=wall>
- ❖ sito web
<http://www.bsidehairsystem.it/>
- ❖ direttamente al responsabile amministrativo

5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la scuola B-SIDE HAIR SYSTEM si impegna a diffondere la presente Carta della Qualità nei seguenti modi:

- ❖ Affissione sulla bacheca nella sede della scuola
- ❖ Pubblicazione sul sito web della scuola <http://www.bsidehairsystem.it/>
- ❖ Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- ❖ Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata in ogni aggiornamento dalla Direzione dal Responsabile Gestione Qualità.

| | |
|--|-----|
| CARTA DELLA QUALITA' | CDQ |
|  | |

MANSIONARIO

| FUNZIONE | ATTIVITA' |
|--|---|
| <p>Responsabile del processo di direzione</p> <p style="text-align: center;">Maurizio Vitaliani</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; <input type="checkbox"/> - Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; <input type="checkbox"/> - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; <input type="checkbox"/> - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; <input type="checkbox"/> - Valutazione e sviluppo delle risorse umane; <input type="checkbox"/> - Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; <input type="checkbox"/> - Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura; <input type="checkbox"/> - Gestione della qualità inerente tutti i processi. |
| <p>Responsabile dei processi economico-amministrativi</p> <p style="text-align: center;">Domenica Orlandi</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; <input type="checkbox"/> - Controllo economico; <input type="checkbox"/> - Rendicontazione delle spese; <input type="checkbox"/> - Gestione amministrativa del personale; <input type="checkbox"/> - Gestione della qualità inerente il processo. |
| <p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni formativi</p> <p style="text-align: center;">Luana Tartaglia</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale; <input type="checkbox"/> - Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo; <input type="checkbox"/> - Definizione della strategia formativa; <input type="checkbox"/> - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; <input type="checkbox"/> - Gestione della qualità inerente il processo. |
| <p>Responsabile del processo di progettazione di attività formative</p> <p style="text-align: center;">Luana Tartaglia</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Progettazione di massima di un'azione corsuale; <input type="checkbox"/> - Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale; <input type="checkbox"/> - Progettazione di un intervento individualizzato; <input type="checkbox"/> - Gestione della qualità inerente il processo. |
| <p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</p> <p style="text-align: center;">Maurizio Vitaliani</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; <input type="checkbox"/> - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; <input type="checkbox"/> - Monitoraggio delle azioni e dei programmi; <input type="checkbox"/> - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento; <input type="checkbox"/> - Gestione della qualità inerente il processo. |