



C.R.A.M.

Centro-Romano Acconciatori Misti

CARTA DELLA QUALITA'
DELL'OFFERTA FORMATIVA

"CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"

Il presente documento ha lo scopo di diffondere gli impegni assunti dalla scuola di formazione Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti", a vantaggio di coloro che entrano in contatto con il centro di formazione, ovvero i committenti pubblici e privati, gli utenti beneficiari dei corsi, gli operatori coinvolti, il personale docente, i centri estetici e gli eventuali altri centri di formazione professionale con cui la Scuola ha rapporti di lavoro e di collaborazione.

Ulteriore scopo della Carta della Qualità è quello di comunicare con trasparenza e chiarezza gli impegni assunti dall'Ente di formazione a garanzia della qualità dei servizi formativi, in termini STRATEGICI (*mission e politica della qualità*), ORGANIZZATIVI (*informativa dei servizi offerti*), OPERATIVI (*fattori del controllo qualità*) e PREVENTIVI (*attività a garanzia di committenti e beneficiari*).

Le attività elencate di seguito non devono, tuttavia, risultare come un elemento descrittivo statico dei servizi offerti, ma come una risultanza dinamica dell'impegno, profuso a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo ed alla soddisfazione dell'utente finale o del cliente del servizio, derivanti dalle capacità di studio dei feedback e dalle capacità di risposta ai bisogni dell'utenza.

Ogni due anni la Carta verrà revisionata per mantenerla aggiornata e aderente agli scopi ed al miglioramento dell'organizzazione.

LIVELLO STRATEGICO - POLITICA DELLA QUALITÀ E MISSION

L'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" ha come mission la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione, qualificazione, aggiornamento, riqualificazioni e sviluppo delle risorse umane nel settore dell'estetica, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati, dai centri benessere ed estetici, anche in funzione delle richieste esplicite degli operatori del settore.

Costituita nel 1988 da Francesco Giovanni Sganga, l'Associazione "C.R.A.M." ha sempre operato nel settore dell'acconciatura, collaborando con altre associazioni e organizzazioni per migliorare le attività ed il posizionamento sul mercato.

Dal 1988 al 2004 la scuola ha collaborato con l' "A.N.A.M.", Accademia Nazionale Acconciatori Misti con Sede a Pistoia, organizzando competizioni e concorsi a livello nazionale, europeo e mondiale, dai quali sono usciti vincitori molti degli allievi della scuola.

Nello stesso periodo sono stati organizzati eventi e fiere per promuovere il settore con interventi di sponsor importanti, tra cui la Regione Lazio.

Nel 1990 la scuola è stata Autorizzata a svolgere corsi regionali per parrucchieri con rilascio di qualifica e specializzazione riconosciuta.

Dal 1996 al 2000 il presidente ha aperto la scuola "Artemisia" per parrucchieri nella città di Tirana, in Albania.

Dal 1999 al 2003 l'associazione ha organizzato scambi culturali e stage con il Giappone, la Corea, la Russia e Israele.

Dal 2003 al 2006 il presidente ha aperto una scuola a Valmontone per estetiste, parrucchieri e informatica in società con altri collaboratori operanti negli stessi settori.

Infine dal 2007 la scuola ha implementato un sistema di certificazione per la qualità e si è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

L'integrazione dei sistemi formazione-istruzione-lavoro è sempre stata la caratteristica che ha contraddistinto la politica della scuola negli anni, così come la costante attenzione alle dinamiche occupazionali dell'area in cui opera, dov'è impegnata in una continua ricerca di momenti d'incontro tra scuole, aziende e territorio.

L'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" ha come obiettivi principali:

- ↳ l'attività di formazione professionale gestita con risorse pubbliche e/o private, per lo sviluppo di nuove figure professionali e il potenziamento professionale di quelle già esistenti;
- ↳ l'attività di formazione dei privati, finalizzata al miglioramento personale, sotto il profilo professionale e socio-culturale, allo scopo di diffondere la cultura per l'iniziativa privata al passo con l'evoluzione dei tempi, anche allo scopo di integrazione sociale e razziale;
- ↳ la fornitura di supporti informativi e di strumenti didattici innovativi per la crescita personale e professionale di privati aziende ed enti pubblici.

Da diversi anni I è impegnata nella realizzazione di iniziative nel settore dell'estetica, nel territorio della Regione Lazio e della città metropolitana di Roma (ex Provincia di Roma), e si dedica principalmente a:

- o **L'orientamento pre-iscrizione, pre-lavorativo e all'inserimento nel mercato del lavoro;**
- o **La formazione professionale superiore e l'alta formazione;**
- o **La ricerca, la selezione e la formazione permanente per gli addetti del settore.**

In particolare, l'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" fornisce un supporto alle **imprese committenti** mediante interventi di:

- affiancamento ai committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- formazione continua;
- aggiornamento e riqualificazione;
- stage;
- assistenza tecnica in tutte le fasi del processo formativo;
- promozione e sviluppo del settore.

Supporta i **privati** fornendo interventi di:

- consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo individuale;
- formazione superiore e aggiornamento professionale permanente;
- orientamento professionale;
- auto impiego ed auto-imprenditorialità;
- Creazione d'impresa per gli ex allievi.

Tutte le attività della scuola hanno le finalità di :

- realizzare **interventi formativi** di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri

- clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il **coinvolgimento di persone e di aziende**, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;
 - trasmettere agli allievi un **know-how** all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
 - far acquisire competenze specifiche a chi è in **cerca di occupazione**, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro;
 - **accrescere la professionalità** di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo.
 - Valorizzare le **risorse interne** gestendo il proprio personale per offrire servizi formativi con competenza e professionalità, attraverso processi di comunicazione, piani di aggiornamento formativo, coinvolgimento nelle decisioni e consapevolezza dei propri ruoli;
 - Misurare il grado di **soddisfazione dell'utente e monitorare** costantemente le attività didattiche attraverso opportune metodologie e strumenti;
 - Attivare la logica dei **principi della qualità** per aumentare la capacità di soddisfare le aspettative dei fruitori del servizio e degli associati.

STRUMENTI DI DIFFUSIONE E DI COMPrensIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità rappresenta lo strumento di diffusione, comprensione e condivisione della Politica della Qualità della Scuola; ulteriori strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione sono:

- Pubblicazione sul sito web della Carta della qualità;
- Affissione nei locali e negli spazi comuni della scuola del documento che evidenzia la mission e la politica della qualità della Scuola;
- Formazione interna o incontri periodici, almeno con cadenza annuale, con i collaboratori per renderli partecipi e incentivare la partecipazione collettiva alla mission aziendale e agli obiettivi della Direzione.

La Carta della Qualità e l'apposita manualistica utilizzata dalla scuola per registrare le attività, i controlli e il raggiungimento degli obiettivi, rappresentano gli strumenti principali per la comprensione e la diffusione a tutti i livelli della Politica Della Qualità della Scuola.

LIVELLO ORGANIZZATIVO – INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

Le Aree di attività della Scuola, sia per quanto riguarda la formazione finanziata con fondi pubblici che per quella privata, con rilascio di titolo ai sensi della Legge 845/78 sono:

- Interventi di **formazione** per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza. Tali interventi sono intesi come:
 1. **Formazione superiore** 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 D.Lgs. 276/2003;
 2. **Formazione continua** 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 D.Lgs. 276/2003.
- Interventi di **accompagnamento al lavoro** svolti attraverso attività di orientamento pre-lavorativo di ri-orientamento a lavoratori e a disoccupati nei settori di attività della Scuola, nonché attraverso azioni di tirocinio e stage durante le fasi formative.

I committenti possono essere sia privati (imprese, associazioni, centri estetici, ecc.) che pubblici (Pubbliche Amministrazioni, enti locali, ecc.); gli utenti/beneficiari dei corsi possono essere soggetti privati, disoccupati o occupati, ovvero dipendenti dei soggetti committenti.

Le risorse professionali a disposizione dell'ente sono:

- La direzione aziendale e i responsabili di processo;
- I collaboratori/dipendenti con cui l'ente ha rapporti di lavoro;
- I fornitori di attrezzature, macchinari e prodotti che possono offrire giornate di aggiornamento per collaboratori, docenti ed utenti;
- I docenti.

L'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" tiene e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori di servizi professionali per la valutazione costante delle prestazioni e della soddisfazione degli utenti.

Le risorse logistico-strumentali a disposizione dell'ente sono:

- N° 3 Aule teorico/pratiche attrezzate di sedie e banchi, cattedre, lavagne a muro e/o lavagne a fogli mobili, attrezzature per la pratica (caschi, specchi, mensole, ecc.) altri supporti didattici mobili (lettori CD e DVD, televisore, ecc.), strumenti ed ausili didattici per la teoria di acconciatore (lavagne dimostrative, modellini anatomici e teste modello) di cui 1 attrezzata di n° 8 PC stabilmente collegati ad internet per il programma di informatica;
- N° 1 Aule pratica per le ore di laboratorio di acconciatura e per le esercitazioni pratiche con armadietti per le attrezzature, mensole, sgabelli, attrezzature elettriche ed elettroniche per le esercitazioni pratiche, tutte regolarmente certificate a norma di legge;
- Un locale di segreteria / accoglienza con ingresso;
- Un locale di Direzione;
- Linea telefonica e fax;
- Sito web dedicato;
- Tutte le attrezzature extra-didattiche per la gestione e gli uffici (PC, fotocopiatrici, scanner, stampanti, scrivanie, armadietti, ecc.).

Inoltre la Direzione dell'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" si impegna a consegnare agli interessati, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO
MATRICE DEI FATTORI DI QUALITÀ-INDICATORI-STANDARD-VERIFICHE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<u>Processo direzionale:</u> Tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie	Numero di giorni necessari per la definizione degli obiettivi e delle strategie (per ogni singolo processo)	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
<u>Processo direzionale:</u> Tempestività nella gestione dell'aggiornamento del personale	Tempi di pianificazione ed esecuzione dei piani di aggiornamento del personale	Max 30 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dal piano annuale	Rilevazione dei tempi a campione sui corsi di aggiornamento previsti dal piano annuale
<u>Processo progettazione/analisi dei fabbisogni:</u> Tempestività di risposta alle richieste di committenti / beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
<u>Processo erogazione:</u> Controllo apprendimento e verifiche corsi	Numero delle verifiche effettuate per ciascuna materia di corso	Almeno 4	Rilevazione delle verifiche per ogni materia
<u>Processo erogazione:</u> Controllo frequenze allievi ai corsi	Percentuale di presenze sul monte ora totale	Almeno 70 % individuale e 75 % di media	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u> Controllo ritiri allievi ai corsi	Percentuale di ritiri sul totale degli allievi iscritti	Max 25 %	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato, da effettuare al 10% delle ore ed agli esami
<u>Processo progettazione/erogazione:</u> Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75 % di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni corso attivato

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultati con la registrazione dei dati rilevati.

Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative e di orientamento attivate e/o progettate.

Clausole di garanzia

A garanzia dell'utenza dell'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" si impegna ad assicurare uguaglianza di trattamento per tutti, con regole uguali per tutti senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, ceto ed opinioni politiche, allo scopo di tenere comportamenti improntati all'obiettività ed imparzialità.

I servizi della scuola sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nei casi di funzionamento irregolare o interruzioni di servizio, il centro si impegna ad adottare misure per assicurare a tutti il minor disagio possibile.

Impegni particolari

Oltre a quanto detto l'Associazione "C.R.A.M. Centro Romano Acconciatori Misti" si impegna espressamente a fornire agli utenti dei corsi privati autorizzati un attento monitoraggio del profitto didattico, attraverso la distribuzione delle pagelle a metà percorso e al termine di ogni anno formativo, nelle quali sono evidenziate anche le assenze.

Tali pagelle vengono consegnate agli allievi o alle famiglie in copia, discusse privatamente, se necessario, ed archiviate.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La *Carta della qualità* subisce una revisione periodica annuale ed ogni variazione viene validata dalla Direzione e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità apponendo, per ciascuno, la data e la firma.

Alla stessa sono allegati gli obiettivi gestionali annuali della Scuola e il piano di formazione e aggiornamento annuale per il personale e i collaboratori, che seguono la medesima revisione. Tali allegati sono documenti interni e visibili solo dal personale dell'ente, dai committenti e di chi ne faccia espressa richiesta

Una volta approvata, quindi annualmente, la *Carta della qualità* viene affissa nei locali della scuola, nei corridoi o in luoghi preposti all'accoglienza, oltre che pubblicata sul sito web www.sgangahair.it

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI
--

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- 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;
- 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.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (Regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione e coordinamento del processo di erogazione;
- gestione e coordinamento 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, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI DOCENTI - TUTOR

Aree di Attività

Coordinamento:

- Coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- Coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi corsuali.

Docenza:

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

Tutoring:

- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

PUBBLICITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità viene approvata dal Rappresentante legale della società e dal responsabile del Processo di Direzione che è anche Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

Viene consegnata:

- a tutte le risorse professionali interne ed esterne 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 della scuola, all'interno della reception/sala accoglienza;
- una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web della scuola all'indirizzo www.sgangahair.it

Roma, 25 febbraio 2020

Il legale rappresentante

Giannini Laura

