

CARTA DELLA QUALITA'

Livello strategico:

Politica della Qualità Aziendale e Impegni Direzionali

L'ARS Estetica in funzione della costante politica dell'Azienda volta ad ottenere prestazioni adeguate alle esigenze del mercato e di tutte le parti interessate, sia pubbliche che private, si impegna ad avviare, attivare, mantenere e migliorare il proprio servizio nell'ottica di avviare un processo di miglioramento continuo.

Per raggiungere l'obiettivo sono state predisposte le risorse necessarie supportate da consulenti esterni esperti nel settore. Nell'ambito delle aree, sotto il controllo funzionale della Direzione, saranno sviluppate tutte quelle attività mirate alla raccolta ed elaborazione, all'analisi, alla impostazione del miglioramento del servizio ed alla sua organizzazione, tali attività sono mirate a:

aumentare il grado di soddisfazione dei clienti pubblici e privati;
accrescimento della partnership con i propri fornitori;
investire sulla formazione del personale pianificando corsi di formazione;
diminuire i costi della non qualità.

È ferma intenzione della Direzione concentrare i propri sforzi nell'ampliamento delle tipologie di corsi erogati, rendendo ancor più puntuale la risposta alle esigenze emergenti del mercato del lavoro e quindi della formazione professionale.

Affinché, l'erogazione rispetti i propri parametri di qualità, la Scuola si impegna a rendere i controlli sulla soddisfazione dell'utenza sempre più efficaci. Parimenti, al fine di verificare l'efficienza del servizio, sarà impegno della Direzione e del personale preposto, effettuare una valutazione delle ricadute occupazionali.

I bisogni dell'utenza sono sempre al primo posto e pertanto vengono somministrati questionari di soddisfazione all'utenza allo scopo di evidenziare eventuali necessità inesprese che, grazie all'anonimato del questionario, possono essere messe in evidenza.

Allo stesso scopo, per le allieve minorenni, viene mantenuto continuo il rapporto informativo con le famiglie alle quali vengono forniti tutti i canali possibili per conoscere profitto e situazione scolastica generale delle proprie figlie.

È sempre ferma intenzione dell'azienda impegnarsi per garantire la conformità dei corsi realizzati rispetto ai programmi regionali, nonché il rispetto delle norme e/o leggi in vigore al momento dell'esecuzione dei corsi stessi. Inoltre, per l'evidenziato vuoto normativo relativo ad alcune figure professionali satelliti dell'estetica, la Direzione si impegna a presentare alle Amministrazioni competenti corsi sperimentali che colmino questo vuoto. Si rileva, infatti, che alcune figure professionali cardine che però non godono delle relative qualifiche siano svilite attraverso l'apertura di attività commerciali da soggetti non professionisti; ciò comporta nel mercato un grave danno commerciale e d'immagine a tutta la categoria.

Nell'anno 2007 l'Ars estetica come ditta individuale si modifica in società a responsabilità limitata, i cui soci Giuliana Pelliccioni, Alessandro, Marcella ed Eugenia Bianchini si impegnano a mantenere al medesimo livello qualitativo precedente. Tale modifica risponde in modo più adeguato alle nuove esigenze della scuola, sempre più complesse e che necessitano un'attenzione sempre maggiore in un settore, come quello della formazione professionale, in continuo e dinamico cambiamento.

Livello organizzativo:

L'Ars Estetica s.r.l. si occupa di progettazione, pianificazione ed erogazione di formazione superiore professionale.

L'Ars Estetica s.r.l. ha come scopo principale la Formazione professionale, l'orientamento e la progettazione di corsi. Si occupa anche di individuare le nuove figure professionali richieste dal mercato del lavoro, in modo da poter fornire dati precisi alla pubblica Amministrazione per l'inquadramento delle linee guida delle figure professionali da qualificare. Il principale cliente dell'Ars Estetica è privato.

Aree di attività

Attualmente sono attivi i seguenti corsi:
Sede di Roma, Via Tuscolana 1003:

Corso per Estetiste – 1° anno
Corso per Estetiste – 2° anno Qualifica
Corso per Estetiste Titolari d'Impresa – Specializzazione
Corso Tatuaggio e Piercing – Acquisizione competenze
Corso per Tatuatore – Qualifica professionale
Le lezioni si svolgono in orari antimeridiani e pomeridiani, in funzione delle esigenze della didattica e del tipo di corso.

Sede di Monte Porzio Catone – Via Fontana della Girandola, 10.

Corso per Estetiste – 1° anno
Corso per Estetiste – 2° anno Qualifica
Corso per Estetiste Titolari d'Impresa – Specializzazione
Le lezioni si svolgono in orari antimeridiani e pomeridiani.

Sede di Valmontone – Via dei Tigli, 8

Corso per Estetiste – 1° anno
Corso per Estetiste – 2° anno
Corso per Estetiste Titolari d'Impresa – Specializzazione
Corso per acconciatori

Le lezioni si svolgono in orari antimeridiani e pomeridiani.

Dotazione di risorse professionali

Le risorse in carica relativamente ai processi direttivi sono 4. I soci si occupano di formazione da oltre due decenni e sono tutti in possesso di diploma di laurea e una pregressa esperienza pluriennale nell'ambito della direzione.

I responsabili di processo sono 4 e ricoprono le proprie posizioni in funzione della propria specializzazione e percorso formativo, nonché in funzione dell'esperienza maturata nel corso della propria attività.

Le segreterie didattiche sono organizzate e gestite da 3 collaboratrici in possesso di diploma di scuola superiore e di qualifica professionale e collaborano con l'Ars Estetica s.r.l. da un periodo che varia tra i 7 e i 20 anni.

Le funzioni di orientamento e tutoring sono ricoperte da una dipendente e da una dei soci che hanno maturato esperienza nell'ambito della consulenza e di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento.

I docenti (15) di ogni materia sono in possesso di diploma di laurea o di diploma di scuola superiore e di qualifica professionale nel caso delle materie di laboratorio.

Dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature)

Le sedi, come esplicitato nella documentazione relativa alla tabella A, sono dotate di aule teoriche e laboratori specialistici corredati di ogni materiale necessario per lo svolgimento della pratica estetica e di acconciatura.

Le aule teoriche comprendono: tavoli e sedie o sedia con ribaltina, cattedra, lavagna bianca e a fogli mobili, cattedra, librerie e armadietti, pc, supporti audiovisivi, poster didattici. Un'aula teorica è corredata di postazioni pc complete.

In relazione al numero di allievi possibilmente frequentanti i corsi i laboratori di estetica sono forniti di: lettini da massaggio, sgabelli, specchiere, mensole, carrelli, cosmetici e materiali d'estetica. Le attrezzature disponibili sono: scaldacera, vaporizzatori, macchinari elettroestetici, autoclave, lampada germicida, sterilizzatore a sfere.

Il laboratorio di acconciatura è fornito di: postazioni da lavaggio, poltrone, specchiere, varie tipologie di asciugacapelli, piastre, carrelli mensole, testine di prova, prodotti cosmetici e attrezzature da acconciatura.

Ogni segreteria è tenuta, contestualmente alla consegna della Carta della Qualità, a consegnare documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

Fattori di qualità

L'Ars Estetica s.r.l., allo scopo di mantenere gli standard formativi sempre ad un elevato livello qualitativo e adeguatamente rispondente alle esigenze dell'utenza, ha proceduto fin dalla sua fondazione a congegnare una offerta formativa che rispetti tutte le programmazioni indicate dagli enti autorizzanti (Regione e Provincia) sia nella componente teorica che in quella pratica. Poiché, però, il settore dell'immagine e dell'estetica sono sempre in mutevole cambiamento si rende necessario costantemente un aggiornamento e un ampliamento dell'offerta che è divenuta via via sempre più completa e complessa. Ai docenti si richiede un continuo aggiornamento delle fonti e delle documentazioni fornite alle allievi, vengono organizzate giornate didattiche anche fuori regione allo scopo di offrire una panoramica completa sul mercato all'interno del quale i formandi andranno ad operare professionalmente.

L'erogazione viene curata nel dettaglio, le lezioni frontali vengono preparate con il supporto, oltre che di testi specifici sempre aggiornati, anche con l'ausilio di sussidi video che rendano l'apprendimento più fluido e facilitato.

I docenti predispongono, periodicamente, i compiti e le prove che saranno svolte dagli allievi, in classe, sia in forma scritta sia utilizzando altre modalità di svolgimento (test, quesiti a risposta chiusa, aperta ecc.).

Le prove scritte debitamente corrette e valutate vengono depositate nelle segreterie.

I docenti provvedono ad una verifica dello stato di apprendimento e preparazione della classe mediante periodiche interrogazioni e continue prove e test orali. Tali prove sono registrate sul Registro personale del professore.

Al termine di ogni quadrimestre in sede di riunioni periodiche vengono effettuati gli scrutini prendendo in considerazione l'andamento didattico-disciplinare che scaturisce dal registro dei professori. L'esito finale degli scrutini viene successivamente riportate sulle pagelle scolastiche e vengono mandate in visione anche alle famiglie.

Al termine dell'Anno Scolastico viene somministrato agli studenti il questionario di soddisfazione dalla cui rielaborazione emergono eventuali criticità che riguardano gli aspetti formativi.

Al termine del corso formativo si svolgono in sede gli esami di qualifica o di specializzazione. La modulistica utilizzata è quella predisposta nel vademecum dell'Ente che ha autorizzato i corsi e viene redatta dalla Commissione esaminatrice.

Le sessioni di esami durano in media 2 giorni, nei quali vengono svolte prove pratiche e prove orali. Tutte le attività vengono svolte nel massimo rispetto delle esigenze di tutti gli attori coinvolti.

Indicatori

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta	Le domande formulate telefonicamente o in sede sono fornite nell'immediato Le risposte formulate via e-mail sono fornite entro 1 giornata lavorativa	Massimo 3 giorni lavorativi	La velocità di risposta alle e-mail viene verificata settimanalmente.
Flessibilità organizzativa gestionale	Laddove vengano segnalate non conformità esse vengono gestite nel minor tempo possibile compatibilmente con l'entità della richiesta dell'utenza. L'azione correttiva viene attuata non appena venga individuata la soluzione al problema posto.	Massimo 3 giorni lavorativi	La velocità di risposta alle non conformità dipende dall'entità della richiesta dell'utenza.
Soddisfazione dei partecipanti	Le valutazioni espresse attraverso il reattivo vengono esaminate con modalità quantitative.	valutazioni positive (abb. Buono+buono) >75%	E' stato predisposto un questionario formalizzato di soddisfazione dell'utenza.

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Ars Estetica Srl è impegnata ad assicurare un miglioramento progressivo della qualità delle proprie attività formative attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari. A questo scopo sono stati elaborati questionari di gradimento i cui risultati sono monitorati con costanza dalla direzione didattica

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Ars Estetica s.r.l. Via Tuscolana 1003 00174 Roma
- per e-mail all'indirizzo ars3estetica@libero.it
- telefonicamente o via fax ai seguenti numeri:
06/71587206 – sede di Roma
06/9417340 – sede di Monteporzio Catone
06/95995064 – sede di Valmontone.

Le richieste telefoniche dell'utenza vengono scritte e archiviate in un apposito registro a disposizione delle segreterie.

Sull'esperienza maturata negli anni in cui la scuola utilizzava delle procedure proprie della certificazione iso 9001/2000 vengono controllati i vari processi relativi all'attività formativa attraverso schede che rilevano le non conformità e le eventuali azioni correttive necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati. È inoltre presente in sede una scheda reclami che può essere richiesta dagli utenti allo scopo di evidenziare possibili imperfezioni nella gestione del servizio.

Condizioni di trasparenza

La Carta della qualità viene redatta e validata direttamente dalla Direzione e dal Responsabile del processo di Direzione della qualità e comunque condivisa con tutte le altre figure Responsabili in organigramma. La validazione del documento è continua e viene costantemente effettuata dalla Direzione ma viene formalizzata ogni due anni salvo variazioni che si rendano necessarie in caso di modifiche sostanziali a livello organizzativo o direttivo. Al fine di garantire condizioni di trasparenza e di assicurare la soddisfazione dell'utenza, la presenza della Carta stessa viene comunicata attraverso un avviso affisso nelle bacheche delle sedi operative. Il documento, prodotto in tre copie conservate in ogni segreteria può essere richiesto da tutti gli attori presenti, dipendenti, collaboratori, docenti e utenti. Da ultimo, la Carta della qualità viene pubblicata sul sito internet www.arsestetica.it.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Il responsabile del processo di direzione definisce l'impegno, la politica, gli obiettivi e le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio.

Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, approva l'intervento di eventuali consulenti esterni, gestendo e coordinando le trattative. Presenzia ai colloqui conoscitivi e di selezione con eventuali potenziali dipendenti o collaboratori. Supervisiona costantemente la qualità erogata e potenziale del servizio offerto. Gestisce le relazioni con l'utenza diretta e indiretta nonché con le PA cui la scuola fa riferimento.

Infine, identifica le migliori opportunità sul mercato in termini formativi e commerciali anche attraverso lo sviluppo delle risorse umane.

Il responsabile dei processi economico-amministrativi gestisce le attività contabili e segue tutti gli adempimenti amministrativo-fiscali. Con l'ausilio di collaboratori specializzati si occupa del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale e della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione laddove queste vengano erogate.

Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni si occupa della valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali monitorando con costanza le pubblicazioni nazionali e territoriali inerenti il mercato del lavoro e il sistema produttivo regionale. Intrattiene i rapporti con le aziende per conoscere i fabbisogni reali del territorio in cui la scuola opera. In riferimento all'aspetto formativo, analizza con i docenti i fabbisogni emergenti dell'utenza per fornire un servizio rivolto alla singola esigenza formativa.

Il responsabile del processo di progettazione progetta, l'azione corsuale, compatibilmente con quanto indicato nella programmazione regionale. Di concerto con il responsabile dei fabbisogni individua le esigenze formative emergenti e modifica, nei limiti, il servizio offerto all'utenza. Tiene costantemente monitorati i canali informativi per apprendere notizie circa la pubblicazione di bandi o gare di interesse della scuola e, nel caso, si occupa di stilare il progetto, di selezionare le altre figure

necessarie alla progettazione e collaziona la documentazione necessaria. Infine coordina il corretto svolgimento degli invii e degli adempimenti relativi. Laddove venga erogato un finanziamento in favore della scuola, collabora con tutte le altre figure responsabili in riferimento alla propria specializzazione allo scopo di gestire l'intervento nel migliore di modi possibili nel rispetto delle norme e degli obiettivi della scuola stessa.

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi pianifica il processo di erogazione dei corsi organizzando la didattica in termini di orari, svolgimento delle lezioni, distribuzione di quanto necessario allo stesso. gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione fornendo il necessario supporto a tutti gli attori coinvolti. Tiene costantemente monitorato le azioni dei docenti e dei collaboratori e si occupa di valutare il prodotto dell'azione formativa identificando eventuali azioni di miglioramento.