

# CARTA DELLA QUALITA'

FUNZIONE	NOME E COGNOME	FIRMA	DATA
Redatta ed approvata da: <b>Direzione</b>	ANTONIO LANARO CHIOLA		05/08/2010
Validata da: <b>Direzione</b>	ANTONIO LANARO CHIOLA		05/08/2010

**Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c.**

**Viale Bovio, 135/2 - 65100 Pescara**

**Tel.: 085.4224121 / 085.2934333**

**Fax: 085.4224121**

[www.scuolaartisticaparrucchieri.it](http://www.scuolaartisticaparrucchieri.it)

[info@scuolaartisticaparrucchieri.it](mailto:info@scuolaartisticaparrucchieri.it)

## **CARTA DELLA QUALITA'**

### **PRESENTAZIONE**

Nel 1994 nasce a Pescara la Scuola Artistica Parrucchieri. Nel 1999 diventa Member School Pivot Point. La Scuola Artistica Parrucchieri Member School Pivot Point insegna un metodo scientifico riconosciuto a livello internazionale per arrivare al vertice delle proprie aspirazioni. Il programma della scuola trasmette nuove percezioni dello stile, proiettando gli studenti verso le reali problematiche lavorative e guidandoli attentamente per diventare i nuovi professionisti del futuro. La scuola, grazie alle sue figure professionali, dà il giusto sostegno educativo e creativo per diventare leader nel settore dell'hair designer. Offre programmi nati per soddisfare le esigenze di chi vuole aprire un'attività in proprio o inserirsi velocemente nel mondo del lavoro. La Scuola Artistica Parrucchieri, Member School Pivot Point, offre un sistema completo di formazione per hair designer che comprende i servizi migliori e i prodotti adatti per le esigenze di tutti gli studenti soddisfacendo ogni aspettativa, come ha già fatto per centinaia di studenti. Il corso di studi della Scuola Artistica Parrucchieri ha una durata di 3 anni. Il requisito fondamentale per parteciparvi è quello di avere compiuto i 18 anni di età. Le classi ospitano un massimo di 18 allievi che, al momento del colloquio conoscitivo, vengono informati della possibilità di recedere dal contratto entro due mesi, qualora l'allievo non ritenesse la scuola all'altezza delle proprie aspettative. In caso di recessione non è tenuto al pagamento di alcuna penale, cosa unica in Italia, in questo settore. Gli allievi imparano un metodo scientifico ed esclusivo che fa la differenza non solo in Italia, ma in tutto il resto del mondo; infatti la nostra scuola rilascia attestati regionali, legalmente riconosciuti in Italia e in Europa: qualifica e abilitazione. Oltre a questi ultimi la Scuola Artistica Parrucchieri rilascia sei attestati di specializzazione Pivot Point: hair sculpture ladies, hair sculpture men, hair design, long hair design, perm design, color design, tutti spendibili in Italia e all'estero.

### **PREMESSA**

Scopo della Carta della Qualità è quello di esplicitare e comunicare agli utenti ed alle parti interessate gli impegni assunti dall'Ente di formazione Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c., volti a garantire la qualità dei servizi formativi assunti in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Direzione si impegna ad aggiornare la Carta della Qualità ogni qual volta intervengano modifiche sostanziali nei contenuti, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto ai propri allievi

La pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza, rappresenta un passo determinante per instaurare con gli utenti ed i committenti un rapporto trasparente, all'interno del quale vengono stabiliti impegni e diritti.

La diffusione al pubblico della Carta della Qualità avviene tramite pubblicazione sul sito internet e consegna della copia cartacea a quanti si recano presso la Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. per ricevere informazioni; inoltre, una copia della carta viene affissa all'ingresso della Scuola per libera consultazione.

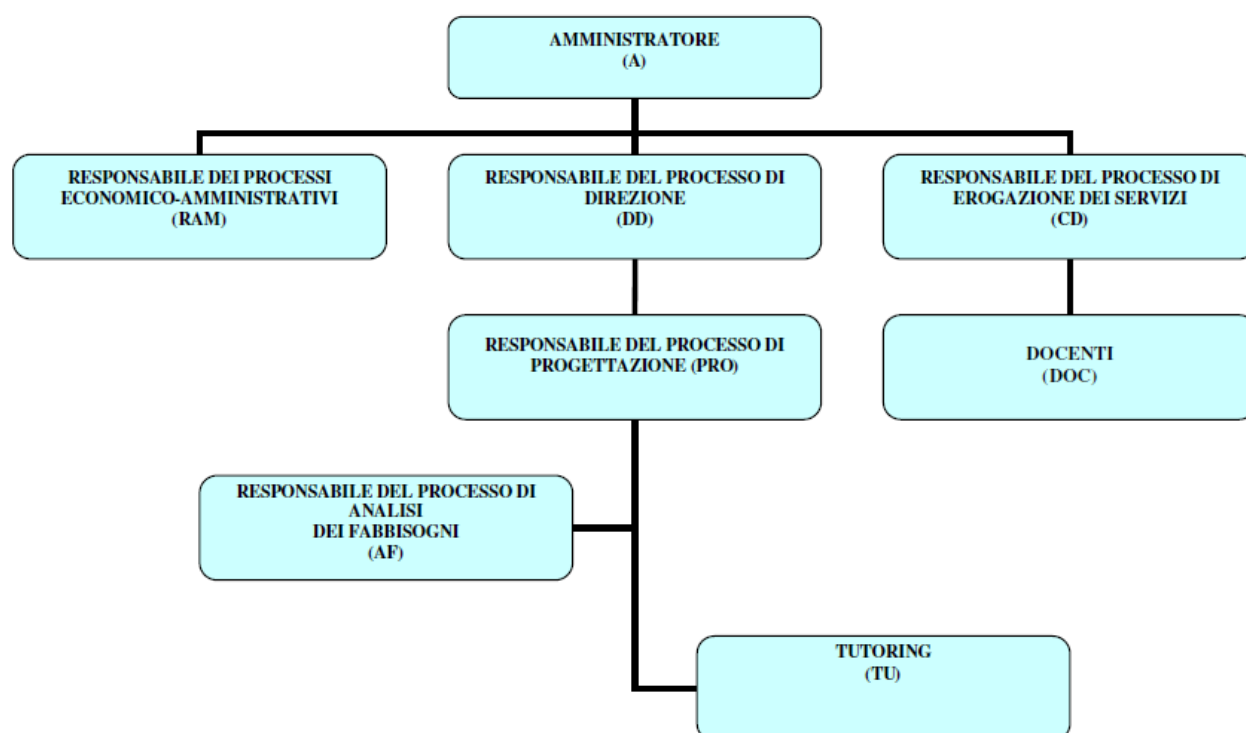
La Direzione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, tutta la documentazione necessaria ad esplicitare le caratteristiche principali del servizio formativo offerto, tra cui le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. ritiene la Carta della Qualità uno strumento valido al fine di:

- Definire standard di qualità per i propri servizi;
- Impegnarsi a rispettare gli standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione interni ed eventualmente esterni;
- Semplificare le procedure di contatto con gli utenti;
- Stabilire un rapporto di fiducia con gli utenti;
- Promuovere un rapporto di trasparenza con gli enti committenti.

## **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**

Nel seguente organigramma funzionale si individuano i compiti e le responsabilità connesse con le varie funzioni individuate all'interno dell'organizzazione.



Le attività svolte dai responsabili posti a presidio dei processi sono le seguenti:

**Attività previste per il Responsabile del processo di direzione (DD)**

- 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

**Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi (RAM)**

- 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

**Attività prevista per il Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni (AF)**

- 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

**Attività prevista per il Responsabile del processo di progettazione (PRO)**

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione dei servizi (CD)**

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione di 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

L'Ente di formazione Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. si avvale di risorse con esperienza pluriennale nell'insegnamento e competenza nello specifico settore, in particolare:

- 1 laureata in lettere e psicologia (materie: lingua italiana, cultura generale e psicologia);
- 1 laureata in lingue straniere (materie: inglese);
- 1 laureato in economia e commercio (materie: matematica, informatica, diritto, organizzazione aziendale);
- 1 laureata in scienze biologiche (materie: anatomia, dermatologia e tricologia, chimica e cosmetologia);
- 2 parrucchieri qualificati (materia: tecnica professionale e laboratorio).

La sede della Scuola Artistica Parrucchieri ricopre una superficie totale di circa 160 mq ed è composta da un Ufficio amministrativo con annessa segreteria, l'Ufficio della direzione, un'Aula didattica ed un'Aula adibita a laboratorio.

Le attrezzature messe a disposizione degli alunni sono di seguito elencate:

- 3 caschi;
- 18 carrelli;
- 18 phon;
- 18 testine;
- 16 postazioni di lavoro;
- 2 posti lavaggio;

- 18 poltrone;
- 18 sedie con tavoletta;
- 1 lavagna;
- 1 lavagna luminosa;
- 1 lettore DVD;
- 2 videoproiettori;
- 1 computer;
- 1 fax;
- 1 scanner.

La Scuola, inoltre, mette a disposizione di ogni allievo, all'inizio di ogni corso, un kit contenente le attrezzature principali necessarie a svolgere il lavoro, tra cui forbici, phon, pettini, spazzole, bigodini (per permanente e per piega), camice, asciugamani, ecc.

### **POLITICA DELLA QUALITA'**

Obiettivo della Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. è quello di sviluppare costantemente la propria presenza nel settore della formazione professionale. A tal fine è stata definita dalla Direzione la Politica per la qualità della Scuola in modo tale da:

- Risultare appropriata alle esigenze degli utenti, dell'organizzazione e della normativa vigente e volontaria di carattere nazionale e comunitario;
- Mantenere costante nel tempo e se possibile migliorare il grado di soddisfazione dei propri utenti;
- Fornire un quadro di riferimento che consenta di fissare costantemente nuovi obiettivi di miglioramento dell'offerta formativa e monitorarne il raggiungimento;
- Utilizzare un linguaggio che contenga dei concetti che siano facilmente comunicabili, comprensibili ed attuabili in tutta l'organizzazione.

La Direzione della Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. ha definito la propria Politica per la qualità a partire dalla constatazione che l'elemento fondamentale alla base del successo riscontrato in questi anni sia il grado di soddisfazione dimostrato dai propri clienti ed utenti. Questo rimane, perciò, l'obiettivo primario da perseguire anche nel futuro, attraverso l'individuazione dei processi aziendali ed il monitoraggio delle prestazioni e dell'efficacia.

La Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. si è posta anche i seguenti obiettivi:

- Incremento dell'attuale livello di utile;
- Miglioramento della qualità del servizio e soddisfazione del cliente;
- Essere tempestivi nel recepire gli input provenienti dal mercato;

- Ottenere il successo dell'Azienda, dei dipendenti e dei collaboratori.

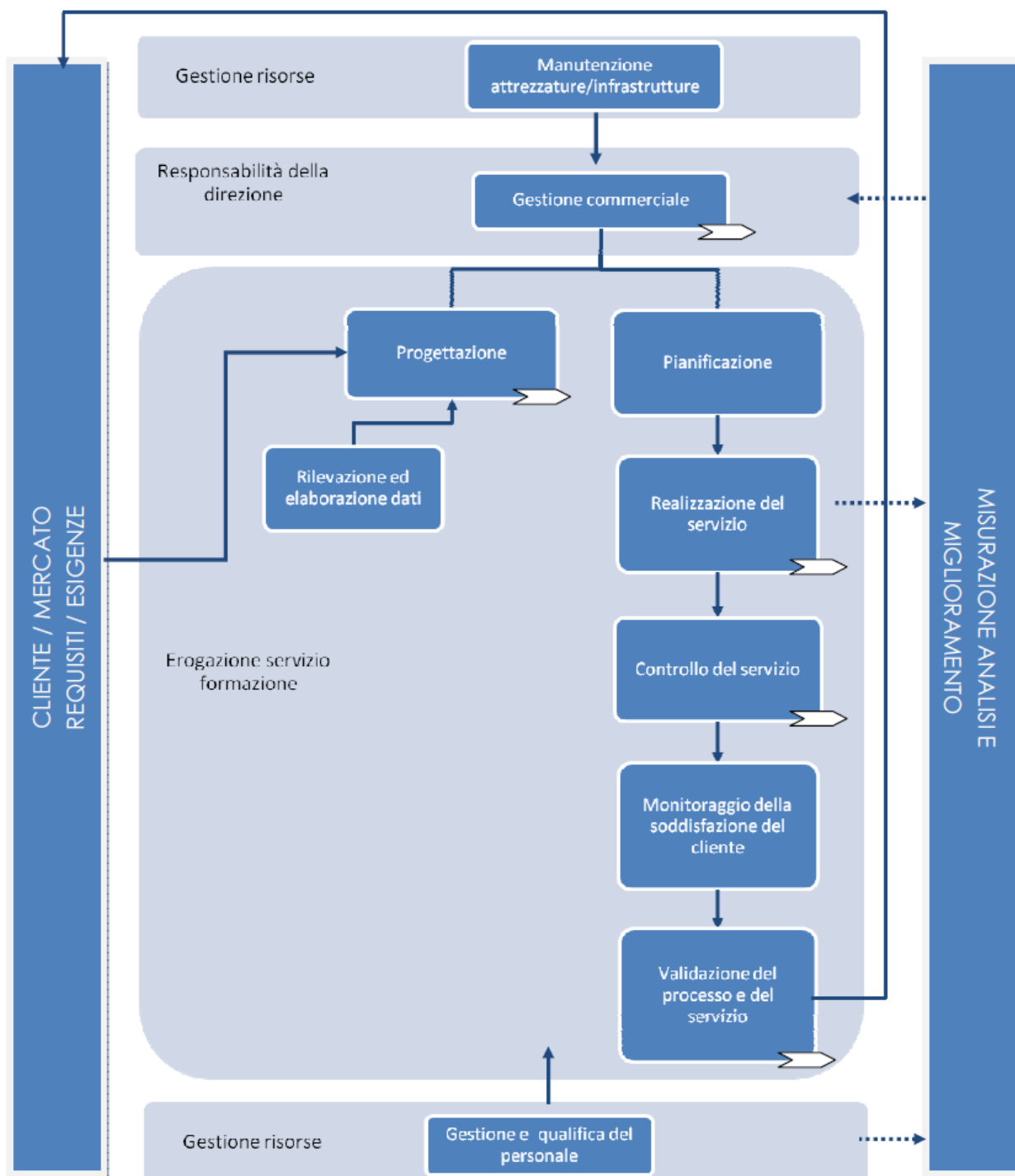
**PROCESSI AZIENDALI**

I processi aziendali sono monitorati tramite Fattori di Qualità individuati in base ai bisogni ed alle aspettative degli utenti. Ogni fattore della qualità viene misurato quantitativamente tramite indicatori che permettono di relazionare gli obiettivi previsti (standard di qualità) con quelli effettivamente raggiunti. Si individuano, inoltre, degli strumenti di verifica per il periodico controllo degli standard fissati.

<b>PROCESSI</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Gestione commerciale	Diffusione all'esterno dell'azienda	Investimento pubblicitario tramite iniziative mirate	2 iniziative l'anno	Programmazione comunicazione esterna
Progettazione	Validità della progettazione e dei corsi	Scostamento in percentuale tra progetti validati rispetto a quelli realizzati	5% scostamento massimo ammesso	Monitoraggio Piani di progetto
Erogazione del servizio	Rinuncia ai corsi di formazione	% di allievi che si ritirano spontaneamente e prima dell'esame finale	< 2%	Monitoraggio registri dei corsi
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi non ammessi all'esame finale	Nessun allievo non ammesso	Rilevazione tramite verbale fine corso
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi bocciati all'esame finale	Nessun allievo bocciato	Rilevazione tramite verbale di esame finale

<b>PROCESSI</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Gestione delle risorse	Formazione ed aggiornamento competenze del personale interno	Scostamento in percentuale dei corsi di formazione del personale aziendale con verifica dell'efficacia positiva rispetto ai corsi effettuati	5% scostamento massimo ammesso	Analisi piano della formazione interna
Misurazione, analisi e miglioramento	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale questionari di valutazione finale con esito positivo	98% questionari positivi	Analisi questionari di soddisfazione
	Grado occupazionale degli allievi	Percentuale allievi occupati con relativa attinenza al corso svolto	50% occupati 20% occupati con lavoro attinente	Monitoraggio registro dei contatti post-corso
	Capacità di risposta alle non conformità, azioni correttive e preventive	% azioni correttive e preventive efficaci	100%	Analisi dei rapporti di non conformità, azioni correttive e preventive

SCHEMA DEI PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE



➤ Fornisce indicatori

**AREA DIDATTICA**

Il corso organizzato dalla Scuola Artistica Parrucchieri consente il conseguimento dell'abilitazione all'esercizio autonomo dell'attività professionale di "Acconciatore". Il corso di studi ha la durata di 2 anni (1980 ore complessive) necessari per conseguire la qualifica di acconciatore; il terzo anno della durata di ore 990 è facoltativo ed è rivolto a chi desidera avviare una propria attività. Le materie di studio trattate nei tre anni sono di seguito elencate:

<b>ANNO</b>	<b>MATERIE</b>		<b>ORE/ANNO</b>
<b>I ANNO</b>	<b>AREA DEI LINGUAGGI</b>	Inserimento	16
		Lingua italiana/ Comunicazione	30
		Lingua straniera	40
		Psicologia	25
	<b>AREA SCIENTIFICA</b>	Matematica	20
		Anatomia Dermatologia Tricologia	75
		Chimica e cosmetologia	36
	<b>AREA SOCIO-ECONOMICA E TECNOLOGICA</b>	Informatica	32
		Diritto del lavoro	30
		Igiene e sicurezza sul lavoro	30
		Organizzazione aziendale	24
	<b>AREA TECNICO-OPERATIVA</b>	Tecnica professionale e laboratorio	454
	<b>STAGE</b>		180
<b>II ANNO</b>	<b>AREA DEI</b>	Inserimento	10

	<b>LINGUAGGI</b>	Lingua italiana/ Comunicazione	30
		Lingua straniera	40
		Psicologia	25

<b>ANNO</b>	<b>MATERIE</b>		<b>ORE/ANNO</b>
<b>II ANNO</b>	<b>AREA SCIENTIFICA</b>	Matematica	20
		Anatomia Dermatologia Tricologia	75
		Chimica e cosmetologia	36
	<b>AREA SOCIO-ECONOMICA E TECNOLOGICA</b>	Informatica	30
		Diritto del lavoro	30
		Igiene e sicurezza sul lavoro	30
		Organizzazione aziendale e Contabilità	24
	<b>AREA TECNICO-OPERATIVA</b>	Tecnico-professionali Laboratori	460
<b>STAGE</b>		180	
<b>III ANNO</b>	<b>AREA DEI LINGUAGGI</b>	Lingua italiana/Cultura generale	32
		Lingua straniera	46
		Psicologia	32
	<b>AREA SCIENTIFICA</b>	Tricologia, Dermatologia, Colorimetria	48
		Chimica e cosmetologia	30
	<b>AREA SOCIO-ECONOMICA E TECNOLOGICA</b>	Diritto	18
		Informatica	32
		Organizzazione aziendale e Marketing	26
		Igiene e sicurezza sul lavoro	26
	<b>AREA TECNICO-</b>	Tecnica professionale e	400

	<b>OPERATIVA</b>	laboratorio	
	<b>STAGE</b>		300

Nelle attività di Stage gli alunni sono affiancati da tutor e svolgono attività di parrucchiere curando tutte le fasi del servizio offerto al cliente, dal lavaggio, all'asciugatura, fino a curare anche le fasi del taglio, colore, acconciatore ed altri trattamenti.

### **MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI**

La Scuola Artistica Parrucchieri S.n.c. effettua la misura ed il controllo della soddisfazione dell'utente tramite:

- La sistematica analisi dei reclami pervenuti, la loro risoluzione e la rimozione, tramite opportune azioni correttive, delle cause di tali reclami;
- Il contatto diretto con gli utenti;
- L'esecuzione di indagini di custode satisfaction.

L'istituto effettua il costante monitoraggio dei processi attraverso l'analisi delle non conformità e dei reclami degli utenti; i risultati di tale valutazione sono analizzati contestualmente all'analisi degli indicatori individuati per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Qualora i processi non risultassero idonei, la Direzione, con il supporto delle altre funzioni coinvolte, provvede ad identificare le opportunità di miglioramento attraverso strumenti quali:

- Adeguamento delle procedure;
- Adeguamento delle risorse tecnologiche;
- Adeguamento della formazione delle risorse umane.

In caso di mancati soddisfacimenti di requisiti specifici, si incorre in una Non Conformità, che va accuratamente documentata, esaminata, valutata e monitorata per decidere le azioni da intraprendere a fronte della loro rilevazione.

Le Non Conformità possono scaturire da reclami, a seguito delle attività di monitoraggio del servizio, in fase di accettazione dei beni approvvigionati o di fruizione di servizi.

A seguito dell'analisi delle non conformità, dei reclami e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune Azioni Correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle Non Conformità al fine di evitarne il ripetersi.

Le Azioni Correttive trovano la loro origine in:

- Inadeguatezza delle procedure (le procedure non rispettano la prassi operativa);
- Inadeguatezza della prassi operativa;
- Insufficiente livello di formazione delle risorse (le procedure correttamente documentate non sono rispettate dalle risorse).

Infine, allo scopo di prevenire l'insorgere di potenziali Non Conformità oppure ad avviare azioni di miglioramento vengono adottate Azioni Preventive.