



# CARTA DELLA QUALITA'

FUNZIONE	NOME E COGNOME	FIRMA	DATA
Redatta ed approvata da: <b>Direzione</b>	GIORGIA SINESI		01/02/2023
Validata da: <b>Direzione</b>	GIORGIA SINESI		01/02/2023

**A2SERVICE SRLS**

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

**Telefono: 327 14 51 080**

**Indirizzo: Strada della Polveriera, 2 – 65129 Pescara**

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

**CARTA DELLA QUALITA'****PRESENTAZIONE**

Scuola Artistica Parrucchieri nasce a Pescara nel 1992. Nel 1999 diventa Pivot Point Member School, ed in questi anni ha preparato con professionalità, tecnica ed impegno costante i propri allievi.

Gli allievi imparano un metodo scientifico ed esclusivo, che fa la differenza non solo in Italia, ma nel mondo. Infatti la scuola rilascia un diploma regionale, legalmente riconosciuto, che senza altri attestati già consente di aprire un proprio salone. Oltre a questo attestato, la Scuola rilascia altri sei attestati Pivot Point: scultura capelli donna, scultura capelli uomo, acconciatura, acconciatura capelli lunghi, permanente, colorazione. Quindi, sei diverse specializzazioni spendibili in Italia e all'estero.

La sede consente agli allievi una efficace assimilazione dei contenuti delle lezioni svolte in aula e delle tecniche fondamentali per lavorare nel settore estetico. Estrema attenzione viene posta, inoltre, nella scelta dei prodotti e delle attrezzature necessarie all'attività di formazione.

In seguito, Scuola Artistica Parrucchieri mantenendo il proprio Know-How, modifica la propria ragione sociale in A2 Service Srls.

**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 (A2 Service Srls) – di seguito Scuola Artistica Parrucchieri, 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 alle proprie allieve.

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 per ricevere informazioni; inoltre,

una copia della carta viene affissa all'ingresso della Scuola per libera consultazione.

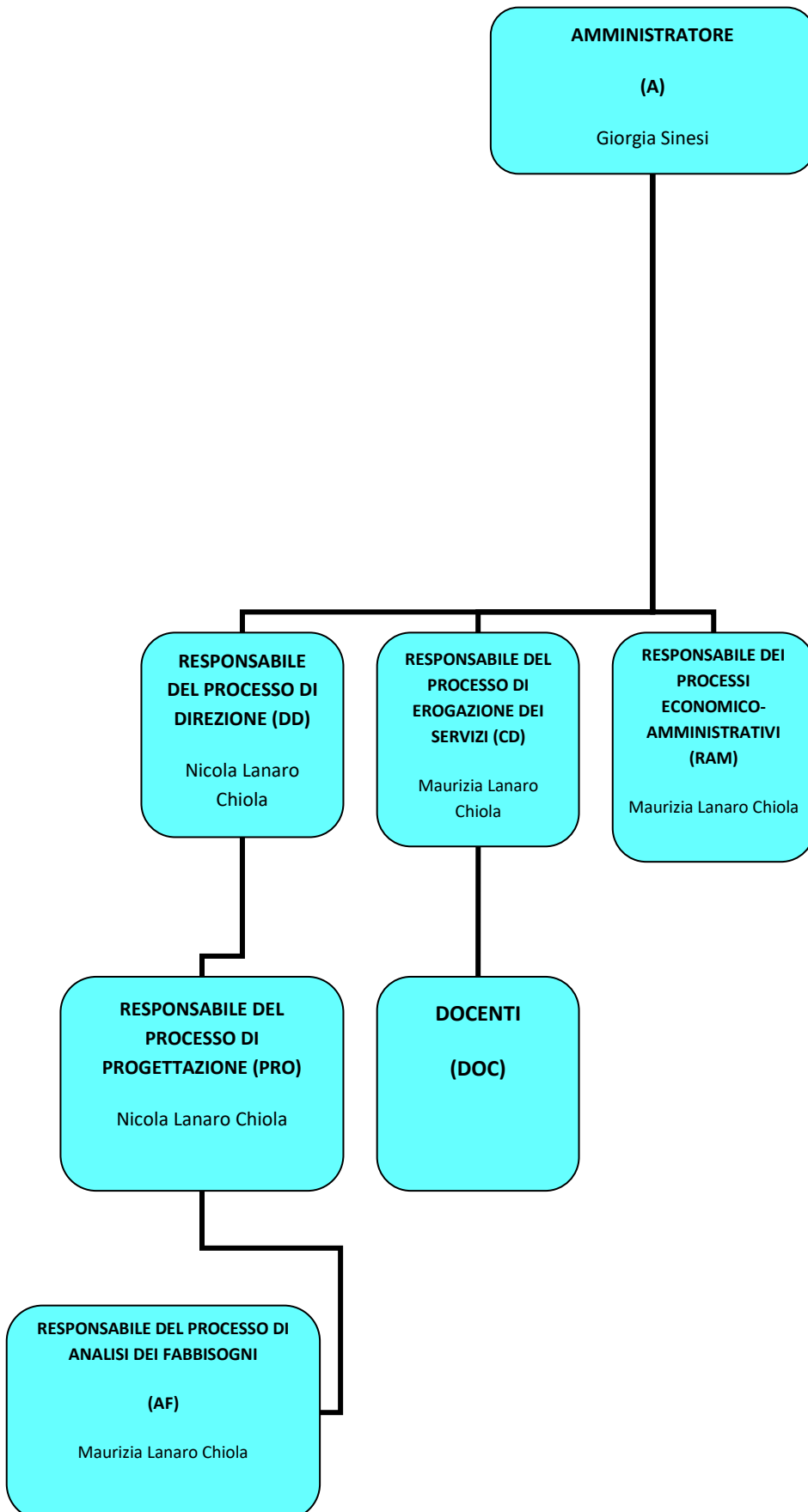
La Direzione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, tutta la documentazione necessaria ad esplicitare le caratteristiche principali del servizio formativo offerto, tra cui le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Scuola Artistica Parrucchieri 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 si avvale di risorse con esperienza pluriennale nell'insegnamento e competenza nello specifico settore, in particolare:

- 1 parrucchiere qualificato (materia: tecnica professionale e laboratorio).

La sede operativa si trova in Strada della Polveriera, 2 – 65129 Pescara. L'unità immobiliare ricopre una superficie totale di circa 140 mq ed è costituito da una Aula didattica, 2 Aule adibite a laboratorio ed un'Aula ad uso ufficio.

Le attrezzature messe a disposizione degli alunni sono le seguenti:

- 36 postazioni di lavoro;
- 10 poltrone;
- 36 sedie;
- 3 postazioni di lavaggio;
- 2 Lavagne;
- 3 computer;
- 4 Casse audio;
- 1 Stampanti.

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, materiale per tinta, ecc.

### **POLITICA DELLA QUALITA'**

Obiettivo della Scuola Artistica Parrucchieri 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 cogente 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 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 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**

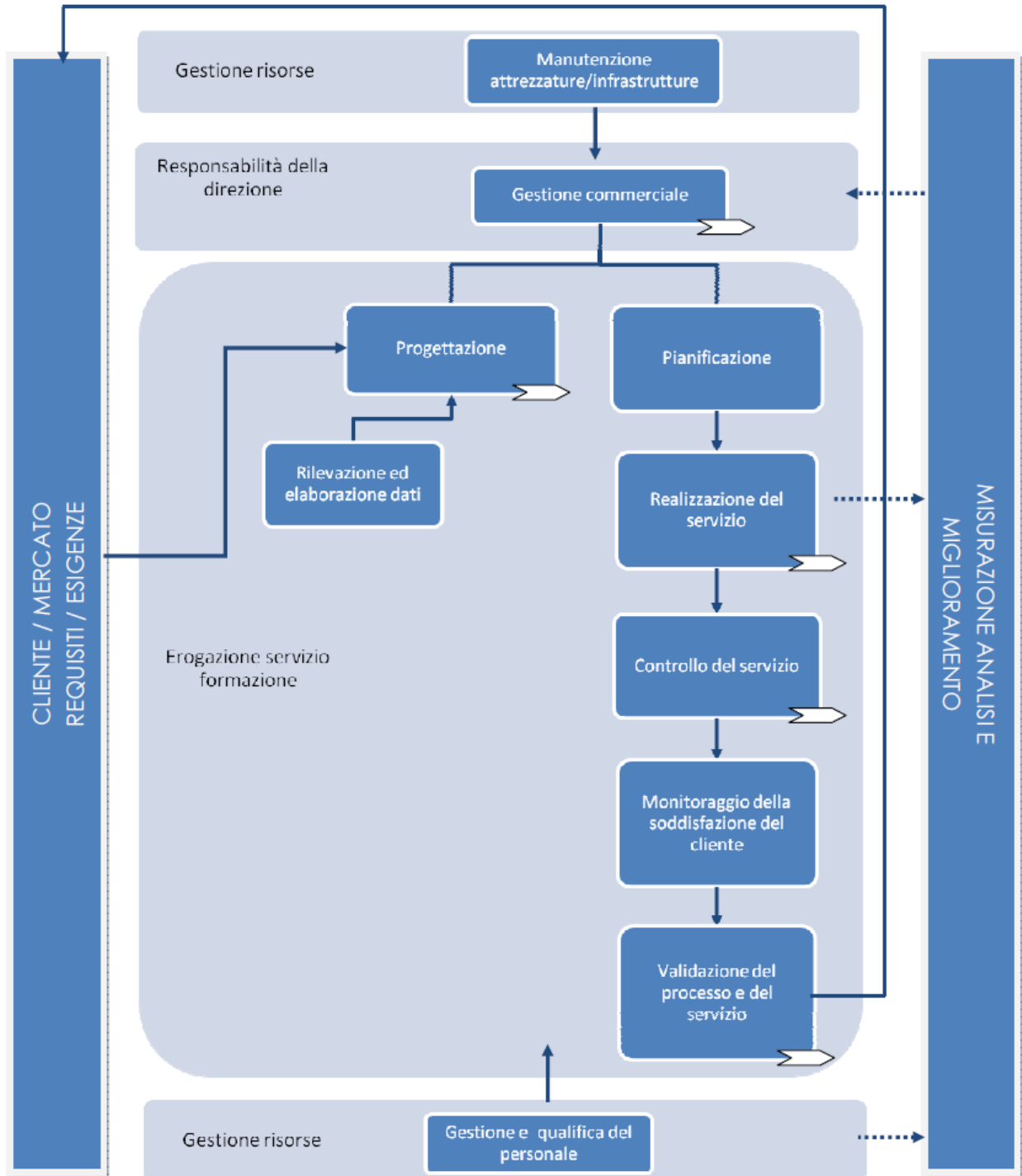
I processi aziendali sono monitorati tramite Fattori di Qualità individuati in base ai bisogni ed alle aspettative degli utenti. Ogni fattore della qualità viene misurato quantitativamente tramite indicatori che permettono di relazionare gli obiettivi previsti (standard di qualità) con quelli effettivamente 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 e 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 (1860 ore complessive) necessari per conseguire la qualifica di acconciatore; il terzo anno è facoltativo ed è rivolto a chi desidera avviare una propria attività.

Le materie di studio trattate nei tre anni sono elencate in allegato.

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 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.