

SCUOLA SEM S.A.S.

Via Fiume, 5
65122 Pescara

CARTA DELLA QUALITA' DELLA OFFERTA FORMATIVA

Mod. Com. 10 del 10/01/2011



SCUOLA SEM S.A.S.

Via Fiume, 5
65122 Pescara

CARTA DELLA QUALITA' DELLA OFFERTA FORMATIVA

Autore: dott. S. Campanelli

Versione: 1
Revisione: 3
Data: 01/10/2011

PREMESSA

Cos'è la Carta della Qualità dell'offerta formativa

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che La Scuola SEM s.a.s. assume nei confronti dei propri utenti.

Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'ente che eroga i propri servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

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 a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

Pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale la Scuola SEM può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, questo documento fornisce una descrizione della Scuola SEM s.a.s. in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia dei committenti/beneficiari).

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

L'adozione della Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale dell'ente e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

1 CHI SIAMO

Ragione Sociale

Denominazione Scuola SEM s.a.s del Dottor Sandro Campanelli e C.

Legale Rappresentante Dott. Sandro Campanelli

Sede legale Via Fiume, 5 65122 Pescara

Telefono Tel. 0854211224

Fax 0854211224

E-mail info@scuolasem.com

Sito web www.scuolasem.com

Partita IVA 00334870680

2. SCOPO

Lo scopo della presente Carta della Qualità è di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiario gli impegni che la SCUOLA ESTETICA MODERNA (in seguito SCUOLA SEM) assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi e operativi.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il contenuto del presente documento si applica a tutta l'organizzazione e ai relativi processi che hanno influenza sulla Qualità dell'offerta formativa.

4. LIVELLO STRATEGICO

I. MISSION DI ISTITUTO:

Promuovere un continuo miglioramento della qualità dell'istruzione favorendo i processi di apprendimento, di sviluppo personale e di auto-orientamento di tutti gli allievi attraverso un sistema che punti sul ruolo e sulla centralità della persona.

La formazione è intesa nella sua interezza di crescita personale, è fondata sui valori di uguaglianza, libertà, solidarietà, cooperazione, si da assicurare un impianto culturale solido e flessibile tale da coniugare gli aspetti cognitivi e intellettuali dell'apprendimento con quelli applicativi e pratici " del saper fare e del saper essere" e che concorra a rimuovere efficacemente disagi, contrasti, emarginazione.

II. OBIETTIVI ED IMPEGNI RISPETTO ALLA QUALITA'

Mettere in atto concretamente la mission significa porsi i seguenti *obiettivi, declinati come realizzabili, ed impegni come spendibili in termini di procedure per la qualità:*

1. avere sempre al centro dell'attenzione l'interesse della nostra utenza e la soddisfazione delle sue attese impegnandosi a utilizzare metodologie e strumenti formali atti a valutare il grado di soddisfazione e le esigenze dei beneficiari dei servizi formativi, in particolare dei partecipanti/allievi nonché dei docenti/tutor e dei soggetti che utilizzano direttamente i risultati di formazione ottenuti dai partecipanti/allievi (es.: responsabili di primari istituti di estetica di Pescara e della regione Abruzzo in primis);
2. garantire le capacità professionali e le competenze necessarie per raggiungere i risultati programmati ponendo grande impegno nella politica di formazione-aggiornamento di tutto il personale coinvolto nell'erogazione delle azioni formative;
3. trarre indicazioni per il miglioramento, effettuando rilevazioni ed analizzando i dati relativi al grado di soddisfazione dei nostri utenti;
4. anticipare i tempi e trovarsi pronti ai cambiamenti continuamente in atto ponendo attenzione alle possibili innovazioni;
5. garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo;

6. patrimonializzare progetti, metodi, materiali ed esperienze facendo tesoro dei know how acquisiti;
7. Avere al centro dell'attenzione i diritti connessi al passaggio tra sistemi (alternanza scuola/lavoro) al fine di garantire un approccio esperienziale, di ricerca-azione per eventualmente ricalibrare l'intervento formativo partendo dalla misurazione dello scarto rilevato in termini di conformità, efficienza ed efficacia.
- 8). Programmare un periodo di stage, rispettando gli standard fissati per le singole specifiche dell'attività formativa, proporzionale alla durata dell'intervento al fine di rilevare in termini di efficienza e di efficacia lo scarto tra i processi della formazione e i processi di applicazione.
- 9). Coinvolgere tutti i docenti con riunioni di inizio anno di programmazione delle attività; riunioni intermedie mensili di verifica affinché quanto progettato sia stato effettivamente realizzato; scrutini intermedi di metà anno che evidenzino tramite le schede di valutazione somministrate agli allievi criticità che emergono dall'analisi del fascicolo personale dell'allievo con indicazioni degli interventi programmati di contrasto delle criticità emerse; giudizio finale di ammissione o motivo della mancata ammissione all'esame finale;

In coerenza con la propria missione la Scuola SEM intende attivarsi per la progettazione e l'erogazione di attività formative concernenti le 2 macrotipologie formative:

- *Formazione superiore*
- *Formazione continua.*

III. MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÈ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

La Scuola SEM si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente la **Politica della Qualità della Scuola** esplicitando gli obiettivi e gli impegni che intende conseguire, così come precisati nella definizione della propria politica per la qualità.

MODALITA' E STRUMENTI (a chi comunicare e con quale mezzo) OBIETTIVO DESTINATARI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Personale della scuola: Circolari collettive ed individuali

Alunni e famiglie: Albo - Sito web della scuola- Facebook – Comunicazione scritta e diretta agli utenti

N. 1

Istituzioni di riferimento Albo - Sito web della scuola

N. 2 Personale della scuola

Elenco corsi di formazione e aggiornamento

N. 3 Personale della scuola, alunni e famiglie Questionari

Personale della scuola Circolari

N. 4 Personale della scuola

Piano biennale di sviluppo nella logica del miglioramento continuo

N. 5 Personale della scuola Creazione di una banca dati e socializzazione

Affinchè la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione la Scuola SEM si impegna inoltre a:

- diffondere la Politica per la Qualità adottata a tutti i livelli dell'organizzazione, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante;
- effettuare un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale stabile, a ricorrenza almeno semestrale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento, e le loro possibili ricadute in termini professionali.

5. LIVELLO ORGANIZZATIVO

I. AREE DI ATTIVITA'

a -*Formazione superiore*

L'Istituto SEM si propone di mettere in atto corsi di alta specializzazione, in collaborazione anche con le realtà di eccellenza nel settore dell'Estetica, nella logica del “*fare, saper fare, saper essere*” allo scopo di favorire la crescita occupazionale e la soddisfazione professionale facilitando la continuazione degli studi all'interno di percorsi formativi successivi.

c -*Formazione continua*

La Scuola SEM intende sviluppare corsi di formazione in genere rivolti ad Estetiste già specializzate del territorio allo scopo di migliorare le prestazioni produttive e la situazione occupazionale.

II. RISORSE PROFESSIONALI

La Scuola SEM dispone di personale stabile (n° 9 unità), così suddivise:

- Dirigente scolastico
- Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi
- n. 7 unità di personale docente

Inoltre l'Istituto si avvale di collaborazioni con qualificati professionisti esterni selezionati in base alle competenze ed esperienze maturate.

6. RISORSE LOGISTICHE

La Scuola SEM dispone complessivamente delle sotto indicate risorse logistiche:

N° 2 LABORATORI

Attrezzati con macchinari di cui all'elenco che segue:

Rif.	Descrizione apparecchiatura	Matricola	Ditta costruttrice
01	Linfoterapic 400	001/05	SYME
02	Jono X Mixage	2420/1	CERRI
03	Tausteril Automatic	0067146	TS
04	Epil R.F. 25	3803/0900	EFFEGI
05	Germicidal Lamp	003/05	
06	Presso Massage mod. 180	002/05	BOLLANI
07	Steril Stop	21532	GALENO
08	Scaldacera	011	
09	Scaldacera	012	
10	Quartz 500	13348	CERRI
11	Gima Quick 240 Plus	02021727	GIMA
12	Over Face	D7210	OVER LINE
13	Lampada con lente	007/05	AFMA
14	Vaporizzatore	10864400	ELETTRO CEMM
15	Magnifer Lamp	005/05	GBC
16	Magnifer Lamp	006/05	GBC

Rif.	Descrizione apparecchiatura	Matricola	Ditta costruttrice
17	Lampada con lente	002/06	
18	Ideal Vapor	2167	CERRI
19	Ideal Vapor	21672	CERRI
20	Sonix	SO-200127	COSMIC
21	Spatula mod. HS 3003	000128	SALUS & BEAUTY
22	Super Sonic MK 30	013	ATEM
23	Perfect Body	4200121	ESTETIC DIFFUSION
24	Master Mass	009/05	DALE
25	Sauna Relax	010/05	DALE
26	Body Tester	20BF064	S.I.E. srl
27	Pulsar 2000KP	16MX095	COSMIC
28	Autoclave 12l mod. 2100	NE1008	PRESTIGE MEDICAL
29	Lampada di Wood	003/06	EURACOM
30	Lampada con lente	004/06	
31	Lampada con lente	005/06	
32	Lampada con lente	006/06	
33	Cosmo Laser	001/06	DALE
34	Scaldacera Tris	011/05	
35	Elegance 400	321400501270	SKIN SYSTEM
36	Sherpa N 901	0313	KSP
37	Elegance 400	321230501018	SKIN SYSTEM
38	Scaldacera	00107	PODOSPECIAL
39	Supervapor	Ot-09281	CERRI
40	Supervapor	OT-09286	CERRI
41	Podo-Max	10 ILM 2968/4	CERRI
42	Vaporizzatore	00109	DUNE 90
43	Magnifer Lamp	00209	CML
44	Magnifer Lamp	00309	CML
45	Fornello Liberty	00581 1208	GABEL
46	Magnifer Lamp	00509	CML
47	Magnifer Lamp	00609	CML
48	Fornello Q.Export	AL104080145 1	XANITALIA
49	Fornello Q.Export	AL104080121 7	XANITALIA
50	Lampada a luce fredda con lente su stativo		CML
52	Lettoni		
53	Carrelli		

Rif.	Descrizione apparecchiatura	Matricola	Ditta costruttrice
54	Poltrone pedicure		
55	Sgabelli		
56	Sedie Trucco		
57	Attrezzatura manicure		
58	Cavitazione		

N° 2 AULE MULTIMEDIALI attrezzate con

- Videoregistratore
- Lavagna luminosa
- Videoproiettore
- L.I.M.
- Poster
- Sedie con scrittoio

IV. DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La Scuola SEM s. a. s. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta l'opportuna 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.

7. LIVELLO OPERATIVO

Fattori Di qualità Elementi Da presidiare

1.0

I. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

Esplicitazione per ogni fattore di qualità di ogni elemento che lo contraddistingue

Formazione/aggiornamento del personale coinvolto nelle attività formative

Soddisfazione dell'utenza

Flessibilità gestionale e organizzativa

Progettazione

- Analisi del contesto (territorio, risorse, vincoli)
- Analisi dei bisogni formativi
- Programmazione attività
- Definizione strumenti di valutazione

Predisposizione di questionari

Predisposizione di strumenti che a livello preventivo prevedano un impianto strutturale costruito su elementi costanti senza esclusione di possibili variabili nell'ottica del miglioramento continuo

Erogazione

Gestione:

- Contratto formativo
- Accoglienza
- Strutture/attrezzature
- Modalità
- Gruppo di lavoro

Somministrazione dei questionari

Utilizzo degli strumenti definiti

Verifica

- 1° monitoraggio
- Gestione strumenti di valutazione
- Tabulazione dei dati emersi
- analisi

Controllo conformità, efficienza, efficacia

Riprogettazione

Revisione questionari

Riprogrammazione

Definizione di nuove strategie e di nuovi strumenti operativi

Erogazione

Utilizzo di quanto è stato ridefinito

Verifica -

2° monitoraggio

Controllo conformità, efficienza, efficacia

1.1

Fattore di qualità

Indicatore Standard di Qualità

Strumenti di verifica

Formazione/aggiornamento del personale coinvolto nelle attività formative

N. dei docenti partecipanti ai corsi: almeno il 70%

N. di ore di partecipazione ai corsi: Almeno 10 ore di corso per almeno il 70% dei docenti

N. di corsi attivati: 2

Attestati di partecipazione

Soddisfazione dell'utenza

% dei partecipanti soddisfatti $\geq 70\%$

Questionari opportunamente predisposti

Flessibilità gestionale e organizzativa

N. dei gg. intercorrenti tra la segnalazione della/delle non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive: Non più 10 gg per progettare ed attivare azioni correttive

Scheda di rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Tasso di abbandono

N. di iscritti che abbandonano l'attività di formazione $\leq 20\%$

8. LIVELLO PREVENTIVO

I. DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA COMMITTENTE/BENEFICIARI

L'Istituto si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati:

alla rilevazione degli esiti dell'azione formativa attraverso la realizzazione di uno sportello di contatto a disposizione dell'utenza;

alla gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute e la tempestiva risposta alle stesse;

alla realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi;

alla definizione di clausole di "garanzia dell'utente" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:

- tempi
- finalità
- risorse professionali, strumentali e logistiche
- competenze in esito
- modalità di realizzazione e di documentazione.
- Modalità di valutazione e certificazione

9. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

I. MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

L'Istituto si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad esso garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- a.** Comunicazione scritta e diretta agli utenti
- b.** Affissione all'albo dell'Istituzione Scolastica
- c.** Pubblicazione sul sito internet dell'Istituzione Scolastica
- d.** Convenzioni/protocolli d'intesa stipulati con i Centri per l'Impiego e l'Amm.ne Regionale

II. VALIDAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE (data e firma)

Tale condizione di trasparenza è validata da parte dei seguenti soggetti:

- Funzione strumentale Qualità per tutte le macrotipologie
- Dirigente Scolastico per tutte le macrotipologie.

III. MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA

L'Istituto si impegna a revisionare con cadenza almeno annuale l'intera documentazione