



## INDICE

- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**
- 4. L'OFFERTA DIDATTICA**
  - 4.1 LA MISSION**
  - 4.2 LA POLITICA DELLA QUALITA'**
  - 4.3 INDICATORI DI PRESTAZIONE**
  - 4.4 I CORSI DI FORMAZIONE PER ESTETISTA OFFERTI DA SCUOLA SEM S.A.S.**
- 5. COMUNICAZIONE**
- 6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**
- 7. DIFFUSIONE**
- 8. REVISIONE PERIODICA**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione della revisione</b>	<b>Elaborato da RSQ</b>	<b>Approvato da DIREZIONE</b>
0	10.01.2011	1° Emissione	Clementina Iannacone	Sandro Campanelli
1	15.03.2018	Revisione generale	Clementina Iannacone	Sandro Campanelli

## Premesse

Fin dal 1966 Scuola SEM S.a.S. di Pescara è il punto di riferimento in Abruzzo e in Italia per chi vuole professionalizzarsi nell'Estetica.

I percorsi di Qualifica e di Specializzazione per Estetiste, di perfezionamento (ricostruzione unghie, massaggio antistress, massaggio ayurvedico-olistico, tecnico del piede, massaggio linfodrenaggio Vodder, trucco sposa, trucco fotografico, trucco semipermanente, extention ciglia, trucco correttivo personalizzato, stone-massage), dall'anno 2014/2015 il percorso di alta specializzazione in "Beauty- Management settore estetico", figura esperta in gestione dei centri SPA e dal 2018 il percorso di qualifica professionale di TRUCCATORE PROFESSIONALE ARTE, CINEMA, MODA E SPETTACOLO (MAKE UP ARTIST AND STYLE) riconosciuto ed accreditato dalla Regione Abruzzo, rappresentano oggi lo stato dell'arte nella formazione Estetica

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La **Carta della Qualità dell'offerta formativa** è il mezzo attraverso il quale Scuola SEM S.a.S., dichiara i propri obiettivi, i principi ispiratori e gli **standard della propria prestazione**. Nel documento vengono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato.

La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza** messo a disposizione dalla scuola a tutela degli utenti. La Carta della Qualità ha infatti il fine di informare gli Utenti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti da Scuola SEM S.a.S in relazione all'offerta formativa per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Il contenuto della presente Carta della Qualità si applica a tutta l'organizzazione e tutti processi aziendali che influenzano la qualità dell'Offerta Formativa erogata.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Scuola SEM S.a.S., attribuisce valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun allievo/a;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singola allievo/a;

Nell'erogazione delle attività formative Scuola SEM è impegnata nel garantire l'assenza di qualsiasi forma di discriminazione in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. La Scuola si adopera ove possibile per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psico-fisiche, studiando idonei programmi di intervento e recupero, anche in collaborazione con le famiglie, al fine di favorire la piena esplicazione e valorizzazione delle capacità degli allievi. Tutte le iniziative previste dalla programmazione didattica sono indirizzate a tutti gli allievi. L'imparzialità di trattamento è garantita anche dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e i servizi amministrativi.

## **2.2 REGOLARITA' ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO OFFERTO**

La Direzione Didattica della Scuola SEM si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione delle attività formative, assumendo la responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane e la corretta programmazione delle attività didattiche fin dall'inizio di ciascun anno scolastico. Qualsiasi variazione didattica si renda necessaria durante l'anno scolastico, viene gestita nel rispetto delle procedure interne e assicurando la continuità della formazione.

Nelle situazioni d'emergenza la Direzione garantisce la puntuale applicazione del Piano di emergenza ed evacuazione predisposto per la struttura scolastica, assumendo le iniziative idonee a garantire la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

## **2.3 PARTECIPAZIONE**

Scuola SEM promuove e facilita il coinvolgimento di tutti gli allievi nel miglioramento della qualità del Servizio offerto. A cadenza annuale viene somministrato in tutte le classi un questionario di soddisfazione che verte sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedendo una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

E' facoltà di tutti gli allievi presentare, in forma anonima, osservazioni, proposte e reclami che la Direzione si impegna a gestire tempestivamente comunicando le soluzioni adottate.

## **2.4 PROFESSIONALITA'**

Per assicurare un adeguato livello qualitativo del servizio offerto, Scuola SEM si impegna a garantire l'elevata preparazione professionale del Personale docente selezionato sulla base di qualifiche ed esperienza nonché di aggiornamento continuo. Il Team di docenti viene coinvolto nella definizione degli obiettivi strategici aziendali, motivato e stimolato a seguire dei percorsi formativi e di aggiornamento a cadenza annuale. Il livello di soddisfazione degli Utenti su questo punto viene rilevato attraverso i questionari somministrati a cadenza annuale.

## **2.5 DISPONIBILITA' E CORTESIA**

Il rapporto che si instaura con gli allievi assume un carattere prioritario in un contesto in cui si sviluppano attività volte ad orientare e formare le persone. Scuola SEM punta ad assicurare disponibilità e cortesia, in un clima di reciproco rispetto con le allieve che sono invitate a segnalare qualsiasi episodio non conforme a tali principi. I questionari sulla soddisfazione a tale riguardo testeranno anche il grado di assolvimento di questo impegno assunto.

## **2.6 IGIENE E SICUREZZA**

In tutti gli ambienti Scuola SEM garantisce il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza. Le aule formative, le attrezzature, gli strumenti utilizzati vengono quotidianamente igienizzati e periodicamente sottoposti a manutenzione programmata al fine di mantenere un ambiente gradevole e adeguato allo svolgimento delle lezioni, nonché educare le allieve al massima attenzione verso le norme igieniche particolarmente importanti nell'ambito oggetto di studi.

Scuola SEM adempie a quanto dettato dalla normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs 81/08). A tal riguardo ha provveduto a nominare le figure previste dalla normativa individuando le misure e modalità di gestione delle emergenze.

## **2.7 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

La Direzione della Scuola SEM cerca con continuità di migliorare l'efficacia e l'efficienza della formazione offerta mediante:

- la definizione annuale di obiettivi per la qualità;
- l'individuazione e il monitoraggio di opportuni indicatori di prestazione;
- l'analisi periodica degli scostamenti tra pianificato e attuato;
- la verifica e riesame a cadenza annuale dell'efficacia dei propri processi;
- l'adozione di opportune misure di miglioramento della qualità del servizio offerto.

A tal fine Scuola SEM si è dotato dal 2011 di un Sistema di Gestione Certificato secondo la norma **UNI EN ISO 9001**.

## **3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La Scuola SEM ha ottenuto per **la propria struttura** sita in Pescara, in Via Fiume n. 5, **l'Accreditamento da parte della Regione Abruzzo**, ciò attesta che la struttura scolastica risponde ai requisiti definiti dal D.M. n.166/2001 e dal DGR 20 luglio 2010 n. 363 relativa all'Accreditamento delle sedi formative ed orientative della Regione Abruzzo.

La struttura consta di un'area complessiva di 361,00 mq dislocati su 2 piani formata da:

- N 3 aule multimediali adibite alle lezioni frontali,
- N 3 laboratori per le attività di pratica,
- n° 2 spogliatoi,
- n° 6 servizi igienici,
- n° 3 magazzini.

Le figure chiave della struttura scolastica sono:

- Direzione,
- Responsabile Progettazione,
- Responsabile Analisi dei fabbisogni,
- Responsabile Erogazione della Didattica
- Gestione amministrativa.

Scuola SEM ha riportato in organigramma la propria struttura organizzativa e nel mansionario le attività specifiche per la gestione dei processi, nonché ruoli, responsabilità e autorità. Nel mansionario vengono definiti i requisiti minimi che ogni docente deve possedere tenendo conto di quanto previsto nella normativa di settore, la Legge n 1 del 04.01.1990 Disciplina dell'attività di Estetista.

Nelle attività formative di *pratica* Scuola SEM si avvale di **apparecchiature elettromedicali professionali** collocate nei n° 2 laboratori e dettagliate in un elenco aggiornato a cura del Responsabile Erogazione della Didattica. Tutte le apparecchiature vengono mantenute in efficienza mediante una adeguata pianificazione delle attività di manutenzione. Scuola Sem si affida a fornitori specializzati che rilasciano per ogni macchina controllata un'apposita scheda tecnica di superamento del collaudo.

## 4. L'OFFERTA DIDATTICA

### 4.1 LA MISSION

*Promuoviamo, nell'ambito del contesto settoriale e territoriale di riferimento, 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. Per noi la formazione è intesa nella sua interezza di crescita personale, è fondata sui valori di uguaglianza, libertà, solidarietà, cooperazione, sì da assicurare un impianto culturale solido e flessibile tale da coniugare gli aspetti cognitivi e intellettuali dell'apprendimento con quelli applicativi e pratici del "sapere, saper fare e del saper essere" al fine di sviluppare le competenze specifiche per eccellere in campo estetico.*

### 4.2 POLITICA PER LA QUALITA'

SCUOLA SEM ha definito la propria **Politica per la Qualità** dove vengono esplicitati gli intenti e gli obiettivi strategici che intende conseguire.

Nello specifico Scuola SEM si impegna a:

- Considerare la Qualità come elemento determinante nel rispetto delle prescrizioni definite dalla normativa di riferimento, sia cogente che volontaria (UNI EN ISO 9001);
- Avere sempre al centro dell'attenzione l'interesse della nostra utenze, la soddisfazione delle sue attese impegnandoci ad utilizzare metodologie e strumenti formali atti a valutare il grado di soddisfazione e le esigenze dei beneficiari dei servizi formativi;
- Creare i corretti canali di informazione e comunicazione sia all'esterno che all'interno;
- Garantire le capacità professionali e strutturali necessarie per raggiungere gli obiettivi definiti ponendo grande impegno nella politica di formazione-aggiornamento di tutto il personale coinvolto nell'erogazione delle azioni formative;
- Garantire un approccio orientato alla prevenzione e/o eliminazione delle non conformità;
- Promuovere il coinvolgimento delle famiglie degli allievi in difficoltà didattica realizzando incontri al fine di garantire, attraverso la collaborazione delle stesse e l'affiancamento di tutor, il conseguimento delle finalità formative previste e l'efficacia dei processi attivati;
- Elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza e nell'importanza della propria attività;
- Garantire l'efficace monitoraggio dei fornitori affinché il servizio sia conforme alle specifiche richieste coinvolgendo gli stessi nel rispetto delle norme cogenti applicabili e sottoscritte dall'organizzazione.

La Politica della Qualità viene diffusa e attuata a tutti i livelli, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e venga a conoscenza degli impegni assunti dall'organizzazione; riesaminata con cadenza annuale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita.

### 4.3 INDICATORI DI PRESTAZIONE

Scuola SEM per ogni processo aziendale che va a influire sulla qualità del servizio offerto, ha definito i propri standard di qualità.

Gli indicatori monitorati e i relativi target sono:

- Numero massimo di allievi per classe: 22
- % allievi promossi: > 90%
- % di allievi affidati ad un tutor per attività di recupero: <10%
- % abbandono: < 5%
- n° reclami: < 3 annui
- tempi di analisi e risposta alle segnalazioni/suggerimenti/reclami pervenuti: massimo n 5 giorni
- ore dedicate a stage e visite didattiche: Programma Regionale
- ore di lezione erogate al giorno per allievo: Programma Regionale
- ore di lezione dedicate alle attività pratiche: Programma Regionale
- ore di lezione dedicate alla teoria: come da Programma Regionale
- numero di spogliatoi: 2
- numero laboratori per attività di *pratica*: 3
- numero aule multimediali: 3
- livello di soddisfazione delle allieve: > 4 ( in una scala di voti da **1:per niente a 5:moltissimo**)
- ore di aggiornamento professionale per le docenti di pratica: minimo 12 ore annue;
- definizione puntuale scorte minime dei materiali di consumo utilizzati nelle lezioni di *attività pratica*.

Il rispetto degli standard fissati è assicurato attraverso il monitoraggio continuo e la verifica delle procedure, processi, servizi a garanzia e tutela delle allieve.

Dall'esito delle attività di monitoraggio e misurazione è possibile individuare gli eventuali scostamenti e i margini di miglioramento.

Scuola SEM verifica periodicamente, con cadenza annuale il processo di erogazione della formazione per valutarne la continua idoneità ed adeguatezza agli obiettivi aziendali, individuare la necessità di nuove risorse e definire nuove strategie per la soddisfazione delle allieve.

#### **4.4 I CORSI DI FORMAZIONE PER ESTETISTA OFFERTI DA SCUOLA SEM S.A.S.**

I corsi di formazione per estetista offerti da Scuola SEM sono stati valutati e approvati dalla Regione Abruzzo con Determina Dir. N° 9/207 del 28.04.2006. L'approvazione ha determinato l'inserimento degli stessi nel Catalogo Regionale dei corsi di formazione professionalmente riconosciuti e visionabili sul sito <http://www.regione.abruzzo.it/fil/>.

Ad oggi la proposta formativa è costituita dai seguenti corsi:

##### **➤ QUALIFICA PER ESTETISTA**

Il corso per ottenere la qualifica di ESTETISTA si svolge in **due anni ciascuno di 950 ore**, ripartite dal lunedì al venerdì per cinque ore al giorno, con due sessioni una mattutina e l'altra pomeridiana. Gli orari delle lezioni sono per il corso mattutino dalle 08:15 alle 13:15, per quello pomeridiano dalle 13:15 alle 18:15.

**Obiettivo:**

Far acquisire le competenze teoriche e le abilità necessarie per diventare ESTETISTE (massaggi, cerette, manicure e pedicure, pulizia viso ecc.). Conoscere, in più, le diverse strumentazioni utilizzate nei centri estetici o nei centri dimagranti e saperle utilizzare nelle diverse metodologie estetiche.

Al termine dei due anni si consegue la Qualifica di Estetista che consente l'assunzione con il titolo di ESTETISTE QUALIFICATE in tutto il territorio italiano ed europeo.

➤ **SPECIALIZZAZIONE PER ESTETISTA**

La durata del corso è di un anno per **un totale di 900 ore** ripartite dal lunedì al venerdì, per cinque ore al giorno, con due sessioni una mattutina e l'altra pomeridiana. Gli orari delle lezioni sono per il corso mattutino 08:15/13:15, per quello pomeridiano 13:15/18:15.

**Obiettivo:**

Le estetiste qualificate possono fare un ulteriore anno di corso per specializzarsi; così possono aprire un centro estetico e diventare "Direttrici tecniche" di centri di benessere, centri di abbronzatura, ecc. Particolare attenzione viene data allo studio della gestione aziendale, alle tecniche di mercato, al marketing e alla dietologia per una gestione ottimale del proprio Centro Estetico. L'approfondimento delle tematiche finanziarie consentono di districarsi tra i "conti", per impostare un'attività professionale redditizia e di successo. Gli stages, infine, permettono l'incontro con primarie ditte del settore al fine di conoscere meglio il mercato in cui si vuole operare.

➤ **MANAGEMENT FOR BEAUTY AND SPA OPERATOR**

Il percorso manageriale proposto ha una **durata di 5 week end** ed è pensato per rispondere alle richieste attuali del mercato dell'estetica. Siamo di fronte al cambiamento delle SPA che richiede un nuovo modo di lavorare e di proporsi ai clienti di prestigio. La formazione in aula verrà supportata da un **consulente manageriale** per nuovi modelli di business.

Il percorso formativo manageriale include uno STAGE estivo presso una SPA in un HOTEL cat. 4/5 stelle e rilascio di lettera di referenza subordinata al buon esito dello stage.

E' previsto inoltre un modulo conclusivo da svolgersi in autunno nella splendida cornice del lago di Como che include la visita ad una SPA cat. 4/5 stelle ed un esame finale presso la kpccommunication.

➤ **ACCADEMIA DI MAKEUP ARTIST AND STYLE**

Il corso Accademico è della **durata di un anno, per 800 ore complessive**, di cui 200 di backstage nei teatri, case di produzione e studi fotografici, sfilate mode, altro, durante i quali si affronteranno argomenti teorici e pratici nel campo della moda, cinema, televisione, teatro, fotografia e comunicazione partendo dalle loro origini sino ai nostri giorni. A completare il quadro ci saranno le materie teoriche di: inglese, cosmetologia, diritto, informatica e storia del costume e degli stili.

Alla fine del percorso Accademico e dopo aver sostenuto un esame finale davanti alla Commissione regionale, verrà rilasciato un diploma con la qualifica professionale di: TRUCCATORE PROFESSIONALE ARTE, CINEMA, MODA E SPETTACOLO (MAKE UP ARTIST AND STYLE), riconosciuto ed accreditato dalla Regione Abruzzo.

Quella del Make-up Artist è una professione molto richiesta in questi ultimi anni. Permette di lavorare in vari settori come, Moda, Spettacoli Televisivi, Teatrali e Cinematografici. Nel campo della comunicazione visiva in fase di spot pubblicitari, nelle fiere ed eventi di ogni genere. Ma per esercitare ed emergere come i grandi Maestri del trucco, non è sufficiente solo passione ma necessita una conoscenza molto più profonda e qualificante. L'Accademia Make-up Artist and Style', della SCUOLA SEM di Pescara, con l'intento di poter offrire una formazione all'altezza delle più alte aspettative richieste sul mercato, riserva molta attenzione anche nella scelta dei prodotti con i quali gli allievi si eserciteranno, adottando la linea di trucco MAC, conosciuta in tutto il mondo e, per gli effetti speciali, la linea KRIOLAN.

#### ➤ **PERCORSO AYURVEDA “Wellness Body”**

Ayurveda è la Medicina tradizionale indiana. Utilizzata da oltre 5000 anni, è un antico e complesso sistema che si sviluppa attraverso millenni di ricerche e continui sforzi innovativi. L'Ayurveda si occupa da tutti i punti di vista del benessere dell'individuo, occupandosi della sua salute, del suo stato psico-fisico e di quello spirituale. Il percorso formativo è diviso in otto livelli, con la possibilità di frequentare uno stage con diploma in India nel KERALA presso la Navajeevan University.

Obiettivo del corso è quello di insegnare a leggere il corpo e a capire le cause dei suoi cambiamenti, per aiutare l'ospite a ritrovare il proprio equilibrio, offrendo sempre il massaggio più idoneo per ogni singolo inestetismo ed alterazione.

Il corso è organizzato in otto livelli.

#### ➤ **CORSI DI PERFEZIONAMENTO**

La Scuola oltre alla classica formazione delle allieve promuove anche corsi esterni alla formazione per ampliare ed aumentare le conoscenze tecnico pratiche delle ragazze. Visita la nostra sezione "CORSI DI PERFEZIONAMENTO".

- Corso ricostruzione unghie
- Corso massaggio anti stress
- Corso Acido Glicolico

## **5 COMUNICAZIONE**

SCUOLA SEM comunica con gli allievi in merito a:

- informazioni inerenti l'erogazione della formazione, quali, ad esempio: le modalità di iscrizione, la documentazione richiesta, il regolamento interno, le modalità di ritiro dei titoli conseguiti;



- l'andamento generale del percorso formativo, quali, ad esempio: comunicazione dei voti alla fine di ogni quadrimestre e voto di ammissione all'esame finale, necessità di recupero, numero di assenze consentite;
- l'organizzazione di visite didattiche presso le fiere di settore e stage formativi presso centri estetici;
- la gestione delle segnalazioni/reclami/suggerimenti presentati;
- l'organizzazione di incontri con aziende leader del settore estetico;
- i giorni di chiusura della scuola per festività;
- le condizioni economiche e la gestione amministrativa.

Gli allievi possono reperire le informazioni telefonando al centralino della scuola; consultando il sito internet ufficiale [www.scuolasem.com](http://www.scuolasem.com), visionando affissioni nella bacheca interna della scuola.

## 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità dell'Offerta Formativa costituisce, di fatto, un preciso impegno da parte di Scuola Sem nei confronti delle allieve a rispettare gli standard di qualità dichiarati. Condizioni di trasparenza della Carta della Qualità sono:

- la validazione da parte della Direzione, con apposizione di data e firma;
- la validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della Qualità con apposizione di data e firma;
- Le modalità di diffusione al pubblico, attraverso i canali di comunicazione definiti;
- Le modalità di revisione periodica, definita a cadenza annuale.

## 7 MODALITA' DI DIFFUSIONE

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa viene diffusa tramite:

- Pubblicazione sul sito internet [www.scuolasem.com](http://www.scuolasem.com);
- Affissione nella bacheca interna.

## 8 MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA

La Carta della Qualità ha validità pluriennale, viene riesaminata annualmente e rinnovata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito. La Carta costituisce il riferimento costante nell'applicazione e nel miglioramento continuo del sistema qualità della formazione erogata. La gestione controllata della Carta della Qualità viene assicurata attraverso le attività di preparazione, verifica, approvazione, distribuzione, archiviazione, revisione annuale e aggiornamento.

**Preparazione:** Il Responsabile del Processo di gestione della qualità prepara e mantiene aggiornata la Carta della Qualità;

**Verifica annuale:** prima di sottoporli alla Direzione per la verifica, annualmente il Responsabile del Processo di gestione della qualità controlla che i contenuti della Carta della qualità siano attuali e congruenti con la realtà organizzativa;

**Approvazione:** La Direzione verifica ed approva i contenuti della Carta della qualità, controllandone la coerenza ed il rispetto della Politica e degli obiettivi aziendali, prima della distribuzione;

**Distribuzione:** La Carta della qualità è di proprietà di Scuola Sem Sas, viene pubblicata sul sito aziendale e distribuito in copia a tutti gli attori coinvolti nell'erogazione del servizio e a coloro che ne facciano richiesta;

**Aggiornamento:** Gli aggiornamenti e le revisioni della Carta della qualità seguono lo stesso iter dei documenti originari descritto in questa sezione;

**Archiviazione:** L'originale della Carta della qualità è conservato dal Responsabile del Processo di Qualità.