

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

MISSION AZIENDALE

I notevoli cambiamenti in atto nel settore della Formazione Professionale inducono a prestare maggiore attenzione al tema della qualità del servizio offerto, nonché alla centralità del fattore umano che lo rende realizzabile.

La **G.S.R.A.** nasce a SORA (FR) per la formazione di **ACCONCIATORI** con al centro un programma strategico per lo sviluppo della professionalità.

La scuola è in grado di sviluppare competenze attraverso un percorso formativo articolato in varie fasi:

- *pianificazione e progettazione di programmi di formazione, di azioni o sessioni di formazione in presenza e a distanza;*
- *organizzazione ed erogazione di azioni di insegnamento tecnico, pratico,*
- *animazione e facilitazione dell’apprendimento individuale e di gruppo;*
- *gestione di percorsi di orientamento professionale*
- *counselling e/o tutoring nell’inserimento lavorativo;*
- *valutazione e monitoraggio delle azioni, dei risultati di apprendimento e delle competenze acquisite; nonché dei requisiti di qualità del servizio verso i clienti/utenti*

Inoltre la **G.S.R.A.** prevede il coinvolgimento di tutto il personale verso il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla mission aziendale, e una crescita professionale in un’ottica che miri parallelamente all’apprendimento individuale ed organizzativo.

In particolare gli obiettivi del Piano affronteranno tematiche quali:

Nella **G.S.R.A.** si tende a miglioramento continuo; in un mondo in costante evoluzione.

Gli allievi della **G.S.R.A.** alla fine del percorso di studi raggiungono competenze in acconciatura; competenze professionali che permettono di soddisfare anche le richieste di un mercato del lavoro sempre più esigente.

La metodologia didattica si articola in:

- *Lezioni sistematiche sulla disciplina, con discussione plenaria*
- *Lezioni speciali su argomenti di attualità*
- *Tirocinio pratico presso strutture specializzate*
- *Team di lavoro*
- *Presentazioni di esperienze italiane e straniere*
- *Presentazione e discussione di materiale multimediale*
- *Approfondimenti e studi individuali.*

L’ammissione al corso avviene attraverso l’orientamento e la selezione dei partecipanti e prevede obbligatoriamente la partecipazione a colloqui di orientamento, visite alla scuola e test attitudinali.

Livello strategico

Politica della qualità

La **G.S.R.A** si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

La **G.S.R.A** si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

La **G.S.R.A**, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Ente e l'ambiente esterno
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla Società è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Le risorse professionali

La **G.S.R.A** si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La **G.S.R.A** si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la **G.S.R.A.** dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla **G.S.R.A** per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - 2 aule didattiche
 - 1 aula con postazione lavaggi
 - 4 PC riservati agli utenti

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la **G.S.R.A.** intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Progettazione, ricerca e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al contesto di riferimento • Conformità della progettazione alla Carta della Qualità • Successo della progettazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa • Numero di non conformità rilevate. • Numero di progetti realizzati 	<ul style="list-style-type: none"> • Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore. • Numero di non conformità annuo minore del 10% • Incremento dei progetti per attività formative finanziati 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore. • Relazione del Responsabile del processo di progettazione • Ammissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione • Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari • Flessibilità organizzativa/gestionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione dei corsi attivati con media e web • Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta • Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione. • 7 giorni definiti come tempo target di risposte • 10 giorni definiti come tempo target di intervento 	<ul style="list-style-type: none"> • Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. • Rilevazione a campione dei tempi di risposta • Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Gestione dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative. • Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari • Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo • Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo • Soddisfazione degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa • Percentuale di partecipanti soddisfatti 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo • 85% definita come percentuale target di customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. • Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Risultato finale delle azioni formative	<ul style="list-style-type: none"> • Successo didattico. • Obiettivi occupazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali • Potenzialità dello stage 	<ul style="list-style-type: none"> • 55% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti • 35% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali • Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo visite sito Internet • Controllo su diffusione altri media 	<ul style="list-style-type: none"> • 20% di aumento visite annuale sito Internet • Aumento visibilità su altri media 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi visitatori sito. • Analisi redemption altri media

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La **G.S.R.A** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La **G.S.R.A** s'impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo Via Friuli, 3 – 03039 SORA (FR)

→ per **fax** al n° 0776 430005

→ per **email** all'indirizzo marzianantonella68@gmail.com

→ **direttamente** al coordinatore del corso: Giustino MARSIGLIESE

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la **G.S.R.A** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (**WWW.MARSIGLIESEANAM.IT**)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi Sede

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione <i>Giustino MARSIGLIESE</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Giustino MARSIGLIESE</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Silvano MARSIGLIESE</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di progettazione <i>Antonella MARZIANI</i>	<ul style="list-style-type: none">• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi <i>Antonella MARZIANI</i>	<ul style="list-style-type: none">• pianificazione del processo di erogazione;• gestione delle 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,

Sora (FR), 29 maggio 2017

Il responsabile del processo di Direzione
Giustino MARSIGLIESE