

# CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento ha l'obiettivo di diffondere gli impegni assunti dalla Accademia Bioolos Srl, a vantaggio di tutti coloro che entrano in contatto con l'accademia, ovvero i committenti pubblici e privati, gli utenti beneficiari dei corsi, gli operatori coinvolti, il personale docente, i centri estetici e gli eventuali altri centri di formazione professionale con cui la Accademia ha rapporti di collaborazione e di lavoro. Inoltre si vuole informare l'allievo/utenza/enti privati/pubblici/committenza dei servizi formativi offerti, nonché la qualità, la sede e gli strumenti didattici resi disponibili, allo scopo di una scelta finale garantita e sicura.

Ulteriore scopo della Carta della Qualità è quello di comunicare con trasparenza e chiarezza gli impegni assunti dalla Accademia Bioolos Srl a garanzia della qualità dei servizi formativi, in termini STRATEGICI (mission e politica della qualità), ORGANIZZATIVI (informativa dei servizi offerti), OPERATIVI (obiettivi e standard specifici quali strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e PREVENTIVI (attività a garanzia di committenti e beneficiari).

Le attività elencate di seguito non devono, tuttavia, risultare come un elemento descrittivo statico dei servizi offerti, ma come una risultanza dinamica dell'impegno, profuso a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo ed alla soddisfazione dell'utente finale o del cliente del servizio, derivanti dalle capacità di studio dei feedback e dalle capacità di risposta ai bisogni dell'utenza.

La Carta verrà revisionata annualmente per mantenerla aggiornata e aderente agli scopi ed al miglioramento dell'organizzazione.

## 1. LIVELLO STRATEGICO

### **Politica Della Qualità E Mission**

La Accademia Bioolos Srl ha come mission quella di fornire un apporto adeguato a chi vuole costruire il proprio futuro professionale nel mondo dell'estetica e del benessere, diventando un punto di riferimento per gli allievi e le rispettive famiglie, oltre che per gli operatori professionali del settore. Ogni azione di formazione realizzata mira a far emergere l'eccellenza dei propri studenti e ad aiutarli a prenderne consapevolezza.

Inoltre l'Accademia Bioolos Srl verifica costantemente l'evolversi delle dinamiche del mercato e degli sviluppi di nuove metodologie, per proporre soluzioni personalizzate e innovative, senza tralasciare le tecniche classiche.

Tutto questo viene realizzato con percorsi di studi teorici e pratici, finalizzati al concreto inserimento nel mondo del lavoro in modo competitivo ed eticamente corretto.

### **Obiettivi Ed Impegni**

La Carta della Qualità della Accademia Bioolos Srl è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione. In essa vengono esplicitate tutte le modalità con le quali la Accademia Bioolos Srl si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

L'Accademia Bioolos Srl per realizzare la propria mission e per rendere i propri servizi formativi efficaci ed efficienti, soddisfacendo le esigenze formative degli utenti, persegue i seguenti obiettivi:

- Realizzazione ed erogazione del processo formativo rispondente ai requisiti normativi e tecnici vigenti;
- Formazione continua ed addestramento del personale coinvolto nelle attività;
- Ricerca, analisi e soddisfazione delle aspettative implicite degli utenti ;
- Ottenere la soddisfazione di ogni allievo attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, tramite modulistica di valutazione predisposta;
- Ottimizzazione dei tempi di realizzazione del servizio;

- Pieno rispetto della normativa di settore e della normativa per la sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08)

Per il conseguimento di tali obiettivi, la Accademia Bioolos Srl si impegna a:

- Impiegare docenti formatori qualificati, selezionati sulla base di qualifiche ed esperienze possedute, nonché di aggiornamento continuo;
- Monitorare i processi di progettazione ed erogazione dei servizi formativi offerti, in termini di efficienza, efficacia e qualità;
- Individuare, mediante il coinvolgimento di tutto il personale, soluzioni per il miglioramento continuo.
- Incoraggiare i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un approccio eticamente corretto.

Il monitoraggio continuo degli obiettivi elencati consentirà di mantenere un miglioramento costante al fine di perseguire la mission della Accademia Bioolos Srl e contestualmente soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti.

### ***Modalità E Strumenti Adottati***

Verifica periodica dell'apprendimento da parte degli utenti;

verifica periodica del gradimento dei corsi da parte degli utenti;

verifica periodica dell'efficacia didattica da parte degli utenti

Tali obiettivi saranno definiti in modo misurabile e verificabile, dalla Direzione stessa in fase di Riesame della Carta della Qualità.

La Direzione si assicura che la Politica di Qualità della Accademia Bioolos Srl:

a) sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione della presente Carta della Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema e attraverso la promozione di interventi di formazione;

b) sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### ***Aree di Attività***

L'attività formativa svolta dalla Accademia Bioolos Srl è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi
- ideazione e progettazione formativa
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- erogazione
- certificazioni e/o attestazioni
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le attività formative riguardano:

La **Formazione Professionale** che implica interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.

La **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 D. Lgs. 276/2003.

La **Formazione Continua** che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati ed 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 D. Lgs. 276/2003.

### ***Dotazioni Di Risorse Professionali***

La Accademia Bioolos Srl si avvale di personale qualificato interno ed esterno per i processi di progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria con esperienza pluriennale nel settore.

Per lo svolgimento dei propri corsi si avvale di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano stabilmente con la struttura.

Tutte le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono verificate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento e con affiancamenti in aula.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

- Direzione
- Responsabile Amministrativo
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
- Responsabile della Progettazione
- Responsabile dell'erogazione dei Corsi di Formazione

La **Direzione** è responsabile della:

- 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.

Il **Responsabile Amministrativo** è incaricato della:

- 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.

Il **Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni** è incaricato della:

- analisi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali; analisi specifica di fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei fabbisogni formativi.

Il **Responsabile della Progettazione** è incaricato della:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

Il **Responsabile dell'Erogazione dei Corsi di Formazione** è incaricato della:

- 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 e dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

### ***Dotazioni Di Risorse Logistico-Strumentali***

Le risorse logistico-strumentali che la Accademia Bioolos Srl utilizza per erogare il servizio formativo ai propri allievi sono facilmente accessibili, dotate di ampi laboratori e aule estremamente attrezzate, fornite di altissima tecnologia, tutte a norma con impianti elettrici/elettronici/tecnologici muniti di certificazioni di Legge; prive di barriere architettoniche e muniti di servizi per persone diversamente abili. In particolare la struttura è composta da 3 aule di pratica (laboratori) e 2 aula di didattica, con segreteria e 3 servizi, spazio archivio, due docce nelle aule di pratica.

### **Dichiarazione Di Impegno**

La Accademia Bioolos Srl si impegna a consegnare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e 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.

### **3. LIVELLO OPERATIVO**

#### **Compiti della Direzione**

Gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari, sono:

la costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;  
il costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni;  
la predisposizione e la verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari;  
il costante monitoraggio della soddisfazione del Cliente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative;  
l'analisi finale e la valutazione dei risultati di ogni azione formativa e la predisposizione di attività di miglioramento.

#### **Compiti dei docenti**

Il docente si assicura che tutti gli allievi appongano la loro firma sia all'inizio che alla fine della lezione nel Registro presenze o nel Foglio presenze.

Nello registro egli stesso firma e annota l'orario di inizio e di fine della lezione, i principali argomenti trattati e il materiale didattico consegnato.

La distribuzione delle dispense o di ogni altro materiale didattico viene registrata dal docente nel Registro Consegna Materiale Didattico, controfirmato dall'allievo al momento della ricezione del documento.

Per gli stage in azienda: il tutor deve assicurarsi che lo stagista registri le sue ore di presenza presso l'azienda nel "Registro Presenze in Azienda". Egli stesso controfirma quindi le ore annotate.

Al termine del corso il docente consegna agli allievi i Questionari di valutazione del corso, li raccoglie una volta compilati e li consegna al Direttore del Corso

#### **Fattori di qualità, indicatori e valori target**

<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Tempestività nella preparazione degli obiettivi	Numero di giorni necessari per la definizione degli obiettivi	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Tempestività nella gestione dell'aggiornamento del personale	Tempi di pianificazione e di esecuzione dei piani di aggiornamento del personale	Max 30 gg	Rilevazione dei tempi campione sui corsi di aggiornamento previsti
Flessibilità organizzativa – gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazione e l'attuazione di azioni correttive	Max 30 gg	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Controllo apprendimento e	Numero delle verifiche effettuate	Rapporto di verifiche 2 al giorno	Rilevazione delle verifiche per ogni

verifica corsi	per ciascun corso		corso effettuato
Corso frequenza allievi ai corsi	Percentuale di presenze sul monte ore totale	Almeno il 70% di presenza individuale	Rilevazione verifiche per ogni corso effettuato
Controllo ritiro allievi ai corsi	Percentuale ritiri sul numero totali degli allievi	Max 10%	Rilevazione delle verifiche per ogni corso effettuato
Soddisfazione dei partecipanti ai corsi	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 95% soddisfatti	Controllo con questionari di soddisfazione
Tempi di preparazione corsi	Numero di giorni tra la preparazione di avvio corso e inizio del corso	Max 30 gg	Rilevazione a campione dei tempi di preparazione

#### **4. LIVELLO PREVENTIVO**

##### ***Dispositivi Di Garanzia E Tutela Di Committenti E Beneficiari***

La Accademia Bioolos Srl predispose un percorso di efficacia personale tramite la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La Accademia Bioolos Srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto dall'utenza attraverso l'analisi dei Questionari di soddisfazione erogati durante ed alla fine dei corsi e presso la propria sede.

##### ***CONDIZIONI DI TRASPARENZA***

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione della Accademia Bioolos Srl . Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Accademia Bioolos Srl metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito aziendale.

La Carta della qualità viene revisionata annualmente e validata dalla Direzione.

##### ***DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEL PROCESSO***

###### **Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione**

È responsabile della gestione dell'Ente e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica, in particolare:

- presiede il riesame periodico del Sistema aziendale, esaminandone lo stato e promuovendo azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuove e pubblicizza i servizi della struttura.

###### **Attività previste per il Responsabile dei processi Economico-Amministrativi**

È responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile, in particolare:

- gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- effettua il controllo economico;
- effettua la rendicontazione delle spese;
- è responsabile della gestione amministrativa del personale;

- effettua la gestione della qualità inerente il processo.

### **Attività previste per il Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni**

Area di attività:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente il processo.

### **Attività previste per il Responsabile del processo di Progettazione**

Deve:

- analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa;
- elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati;
- elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche;
- accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti;
- svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica;
- monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali;
- elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo.

### **Attività previste per il Responsabile del processo di Erogazione dei servizi**

Deve:

- pianificare il processo di erogazione;
- realizzare l'attività formativa così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto;
- pubblicizzare l'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali;
- gestire le risorse umane coinvolte nel progetto;
- gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato;
- gestire i rapporti e le relazioni con la committenza;
- predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all'azione formativa;
- predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.);
- realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti;
- realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi;
- erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti;
- consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor ed ai docenti;
- consegnare il "Questionario di soddisfazione" intermedio e/o finale ai partecipanti dell'azione formativa;
- valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento.

Data del Documento: Roma 28 febbraio 2015

Firma della Direzione

