

# AURA ACADEMY

## scuola superiore di estetica

### Scuola superiore di estetica aura

Di Gabriella Vaccargiu Piazza Irnerio 11 Roma 00165  
P.IVA 09113290580 Tel/fax 066622772 e-mail auraacademyroma@gmail.com

---

### Carta di qualità dell'offerta formativa

#### **Premessa**

La scuola di estetica "Aura" di Gabriella Vaccargiu ha redatto la seguente carta di qualità dell'offerta formativa in linea con i propri obiettivi.

La carta della qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, 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)

Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative

La direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica della qualità e a verificarne periodicamente l'attuazione.

#### **Livello strategico**

##### *Politica della qualità*

---

*La Scuola superiore di estetica Aura ha come Mission la formazione altamente professionale di personale qualificato nell'ambito dell'estetica e di seguire tali figure fino all'inserimento nel mondo del lavoro, e di promuovere costantemente nuovi aggiornamenti delle suddette figure professionali in funzione del continuo cambiamento della richiesta di mercato fortemente dinamico e in continua evoluzione.*

*Gli obiettivi che concretizzano la politica della qualità sono:*

- *Analizzare costantemente il mercato di riferimento anche con l'aiuto di aziende di estetica, centri benessere, centri di estetica che operando direttamente sul campo, riescono a trasferire alla scuola le nuove esigenze dell'utente finale.*
- *Ottimizzare l'efficienza e il funzionamento interno della scuola con la preparazione continua del personale docente e il loro monitoraggio*
- *Soddisfare le esigenze del mercato migliorando la qualità del servizio offerto*
- *Ridurre le divergenze rilevate nei controlli periodici*
- *Ridurre costantemente i reclami degli allievi*

*Tali obiettivi si concretizzano attraverso:*

- *interazione continua con il mondo del lavoro, e costante aggiornamento e studio dei media anche con l'ausilio informatico*
- *L'estensione della capacità di risposta alle esigenze professionali*
- *Consultazione continua con il corpo docenti e formatori per rilevare eventuali carenze o richieste in ambito formativo/organizzativo*
- *La ricerca di metodologie innovative coinvolgendo gli operatori nel cambiamento*
- *La ricerca di metodologie innovative coinvolgendo gli operatori nel cambiamento*
- *Migliorare la comunicazione e la comprensione tra gli operatori della scuola e gli allievi.*

## **Livello organizzativo**

*Informazioni generali dei servizi offerti*

---

*La scuola assicura la realizzazione della seguente tipologia di servizi:*

*Formazione superiore: intesa come formazione post obbligo formativo, l'alta formazione relativa ad interventi durante e post laurea*

*Formazione continua: destinata a soggetti occupati, in cassa integrazione guadagni, in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.*

*Le suddette attività formative sono esplicate dalla scuola tramite:*

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

## **Risorse professionali**

*La scuola si avvale di*

*Una figura direttiva e di personale qualificato (corpo docenti e formatori)*

### **Figura direttiva**

*Responsabile del processo di direzione/progettazione ed erogazione dei servizi*

---

*È il massimo organo di progetto e opera controllo diretto sulle attività di direzione e formazione della sede operativa,*

- *definisce le strategie organizzative*
- *pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, economiche e organizzative.*
- *Supervisiona la manutenzione e il miglioramento della sede formativa*
- *Supervisiona e organizza l'attività formativa e il miglioramento della stessa*
- *Coordina e gestisce l'accoglienza e l'orientamento*
- *gestisce le relazioni con la committenza*
- *valuta lo sviluppo delle risorse umane*
- *pianifica e gestisce le relazioni con gli enti istituzionali*
- *valuta le azioni di miglioramento nel settore della formazione*
- *Supervisiona le attività complementari della scuola (programmazione aule ecc.)*
- *Gestisce e garantisce la qualità tramite il processo specifico*

### **Corpo docenti e formatori**

*La scuola si avvale di 3 docenti laureati per l'insegnamento delle materie teoriche e di 2/3 formatori con diploma di scuola superiore per l'insegnamento delle materie pratiche. Inoltre in base alle esigenze specifiche della formazione in corso, la scuola si avvale di tutor esterni specializzati, valutati sulla base di curriculum, colloqui e prove preliminari.*

*Tutti i docenti sono monitorati in itinere e valutati a fine percorso formativo.*

*La scuola provvede periodicamente alla formazione interna ed esterna del corpo docenti, nella misura di almeno 12 ore annue, per ogni mansione specifica.*

### **Risorse logistico-strumentali**

*Per l'erogazione dei servizi la scuola si avvale di ampi spazi destinati:*

- *Alle funzioni di governo: direzione /amministrazione, segreteria/archivio/magazzino, ricevimento con postazione pc, fax, telefono fotocopiatrice stampante*
- *Agli spazi destinati a spogliatoio*
- *Ai percorsi e ai servizi igienici, anche per portatori di handicap*
- *Area didattica, con le seguenti aule:*
- *Aula di teoria e informatica per 13 allievi con sedie a ribalta, lavagna, lavagna luminosa, schermo proiezione, cattedra, postazione di lavoro con 4 pc.*

- Aula di laboratorio per 10 allievi attrezzata con lettini, vaporizzatori, sedie e sgabelli, lampade e carrelli.
- Aula di laboratorio per 8 allievi attrezzata con lettini, vaporizzatori, carrelli, lampade sgabelli.
- Aula di laboratorio per 24 allievi con lettini, sedie, sgabelli, lavagna a muro, carrelli, vaporizzatori, lampade a luce fredda, scaldia cera.

*La scuola si impegna a consegnare contestualmente alla presente carta di qualità, una nota informativa in cui sono chiarite le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, la sua fruibilità e le modalità di accesso.*

*Il programma didattico, le modalità di valutazione finale, il valore del titolo assunto in caso di esito finale positivo.*

### **Livello operativo**

*Gli indicatori, gli standard di qualità, gli strumenti di verifica sono annualmente definiti e rinnovati dalla scuola, al fine di rendere tutti i requisiti di credibilità, affidabilità e attendibilità nell'erogazione dei servizi inseriti nella carta siano documentabili.*

*Nella seguente tabella sono indicati:*

**Fattori di qualità** che descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo da presidiare (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione, gestione del cliente, gestione risorse umane) e che sono di volta in volta individuati in base alle richieste del sistema committente/beneficiari.

**Indicatori** che descrivono i criteri di misurazione e/o valutazione per presidiare i fattori di qualità individuati.

**Standard di qualità** che descrivono gli specifici obiettivi che la scuola si impegna a raggiungere.

**Strumenti di verifica** che descrivono le modalità attraverso le quali viene controllato il rispetto degli standard fissati a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
<i>Processo di direzione: tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie</i>	<i>Numero di giorni necessari alla definizione degli obiettivi e delle strategie di ogni singolo processo</i>	<i>Max 30 giorni</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Processo di direzione: tempestività nell'aggiornamento delle risorse umane</i>	<i>Tempi di pianificazione ed esecuzione dei piani di aggiornamento</i>	<i>Max 30 giorni</i>	<i>Rilevazione a campione sui corsi e aggiornamenti previsti dal piano annuale</i>
<i>Processo economico /amministrativo/erogazione Tempi di preparazione documentazione avvio corsi (incarichi, contratti, calendario ecc)</i>	<i>Numero giorni necessari e intercorrenti tra la data di inizio preparazione della documentazione, e la data di avvio corso</i>	<i>Max 30 giorni</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di preparazione</i>
<i>Processo economico/amministrativo/erogazione Tempi di rendicontazione</i>	<i>Numero giorni previsti per la rendicontazione dei corsi finanziati</i>	<i>Max 15 giorni per le certificazioni trimestrali, Max 30 giorni per la certificazione finale</i>	<i>Rilevazione dei tempi di rendicontazione per ogni corso attivato</i>
<i>Processo di progettazione Tempestività di risposta alle richieste dei committenti/beneficiari</i>	<i>Numero di giorni tra la data di ricevimento richiesta e la data della risposta</i>	<i>Max 15 giorni</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
<i>Processo ,analisi dei fabbisogni Individuazione della necessità del territorio e stesura report</i>	<i>Numero relazioni annuali</i>	<i>Almeno un report l'anno</i>	<i>Controllo annuale report</i>
<i>Processo di erogazione Flessibilità organizzativa gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra il rilevamento di variazioni o non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>Max 30 giorni</i>	<i>Rilevazione dei tempi per ogni azione correttiva</i>

<i>Processo di erogazione Controllo apprendimento e verifiche corsi</i>	<i>Numero delle verifiche eseguite su numero di verifiche previste annualmente</i>	<i>90%</i>	<i>Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato</i>
<i>Processo di erogazione Controllo frequenze allievi ai corsi</i>	<i>Percentuale di presenze sul monte ore totali</i>	<i>80%</i>	<i>Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato</i>
<i>Processo di erogazione Controllo ritiri allievi dai corsi</i>	<i>Percentuale dei ritiri sul totale degli allievi iscritti</i>	<i>Max 5/</i>	<i>Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato da effettuare al 10% delle ore e agli esami</i>

## ***Livello preventivo***

### ***Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari***

*Il principale strumento di rilevazione del feedback, a tutela dei beneficiari, è costituito dal questionario di gradimento che periodicamente viene distribuito ai corsisti.*

*La registrazione dei dati rilevati, avviene tramite apposito modulo di rilevazione, tale modulo permette la gestione del monitoraggio su tutte le attività formative attivate.*

*I risultati del monitoraggio sono conservati in apposito fascicolo opportunamente predisposto.*

*La scuola si impegna ad esaminare con attenzione e tempestività ogni eventuale suggerimento, segnalazione o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori espressi nella presente carta.*

*L'azione di ascolto dell'utenza si svolge inoltre attraverso i seguenti canali:*

*-direttamente in direzione previa richiesta di incontro;*

*-per posta all'indirizzo: Piazza Irnerio 11 00165 Roma*

*La scuola si impegna a dare tempestiva risposta in merito all'esito degli accertamenti, e agli eventuali provvedimenti adottati.*

*A garanzia dell'utenza, la scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento, con regole uguali per tutti senza discriminazione di nessun tipo, al fine di tenere comportamenti improntati all'obiettività e imparzialità.*

## **Condizioni di trasparenza**

### **Validazione**

*La carta ed ogni sua versione aggiornata riporta la data di emissione e la firma del responsabile della direzione*

### **Diffusione**

*La carta è divulgata con le seguenti modalità:*

- consegnata in copia ad ogni allievo al momento dell'iscrizione*
- consegnata in copia al personale docente e non docente*
- consegnata al committente all'atto dell'affidamento dell'incarico*
- affissa nella bacheca della scuola*
- pubblicata sul proprio sito web/www.scuolaesteticaura.it)*

## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### **Responsabile del processo di direzione: Gabriella Vaccargiu**

- Definisce le strategie organizzative,commerciali e standard del servizio;*
- coordina le risorse umane,tecnologiche,finanziarie e organizzative;*
- supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;*
- gestisce le relazioni con la committenza e con le amministrazioni;*
- valuta lo sviluppo delle risorse umane.*

### **Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativi: Gabriella Vaccargiu**

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativi fiscali;*

- effettua il controllo economico;
- rendiconta le spese;
- si occupa della gestione amministrativa delle risorse umane;
- si occupa della gestione delle risorse finanziarie.

**Responsabile del processo di progettazione: Dott. Della sala Emanuele**

- Progettazione di massima ed esecutiva dei corsi;
- progettazione di percorsi individuali di studio e orientamento.

**Responsabile del processo di erogazione dei servizi Dott. Della sala Emanuele**

- Pianifica il processo di erogazione dei servizi;
- monitora le azioni e i programmi;
- valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nell'ambito della formazione.

**Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni Dott. Della Sala Emanuele**

- Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali di imprese;
- analisi individuale dei fabbisogni formativi e di orientamento;
- gestione della qualità inerente il processo specifico.

Roma li 30 Novembre 2020

**Il responsabile del processo di direzione**

Gabriella Vaccargiu