

## **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

**ELITE PROFESSIONAL SCHOOL**, si propone quale punto d'incontro delle preziose esperienze professionali maturate dai suoi componenti in oltre venti anni di specifiche e specialistiche attività di education.

La direzione per oltre trent'anni è stata curata in prima persona dalla Signora Gina Paravisi, fondatrice dell'Istituto, che ha svolto con energia e passione mansioni didattiche in settori specifici, dei quali è stata, in Italia, una delle principali esperte.

La sua grande preparazione, di continuo arricchita da studi e partecipazioni ad eventi nazionali ed internazionali, la sua continua curiosità e capacità di approfondimento e ricerca, unite alla lunga esperienza nel campo dell'estetica, l'hanno resa nel tempo una delle consulenti italiane più apprezzate da Enti e Istituzioni Nazionali.

**ELITE PROFESSIONAL SCHOOL**, propone soluzioni ed interventi che mirano a fornire una risposta globale alle diverse problematiche che riguardano la formazione professionale dell'estetista.

Oggi la scuola è diretta dalla figlia Daniela Renata Confalonieri con altrettanta perizia e passione.

**ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** ha rivolto un'attenzione particolare all'area della formazione, sviluppando e strutturando anche programmi ad hoc grazie alla presenza di docenti qualificati con competenze specifiche.

Gli interventi formativi possono essere su misura e sono momenti di formazione/consiglio concepiti sulle specifiche esigenze e nascono dall'analisi di aree di problema situazioni singolari dell'azienda.

Le azioni formative progettate per le singole realtà risultano esclusive nell'affrontare le situazioni e le problematiche tipiche della propria attività, creano motivazione e stimolano il senso di appartenenza.

La **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** propone soluzioni di affermata professionalità realizzata attraverso l'opera di specialisti nel settore.

L'Istituto dispone di aule ampie e luminose per l'insegnamento teorico e pratico, con attrezzature didattiche all'avanguardia. A completamento della struttura una ricca biblioteca specializzata, aule attrezzate per una innovativa didattica multimediale, oltre ad uno spazio dedicato a confronti e

colloqui fra i docenti e le allieve.

**ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** dispone di uno staff tecnico e direttivo, composto da persone di provata esperienza e preparazione. Il corpo docente è formato da professionisti che operano da anni nel settore dell'estetica, della consulenza e formazione per la media piccola imprenditoria.

## ***LA CERTIFICAZIONE QUALITÀ***

La qualità é riconosciuta come un impegno che coinvolge la direzione della ***ELITE PROFESSIONAL SCHOOL*** e tutti i Centri di Responsabilità (C.d.R.). La direzione aziendale dimostra il proprio impegno verso la qualità attraverso:

- valutazione periodica delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate (clienti, risorse interne, partner esterni, soci, ambiente esterno),
- definizione annuale della politica per la qualità,
- definizione periodica degli obiettivi per la qualità,
- sensibilizzazione delle risorse interne circa l'importanza di rispettare gli impegni concordati con il cliente e le normative cogenti in vigore,
- partecipazione diretta e propositiva durante i periodici Riesami della Direzione,
- costante adeguamento delle risorse tecniche necessarie allo sviluppo dell'organizzazione,
- investimenti in formazione e sviluppo delle risorse umane,
- investimenti in tecnologie informatiche e tecniche in genere.

### **Attenzione al cliente**

Le esigenze e le aspettative dei clienti possono essere così sintetizzate:

- rispetto della programmazione delle attività e dei tempi di consegna
- competenza e professionalità delle risorse umane impegnate nei lavori
- conformità delle opere realizzate a quanto prescritto contrattualmente e alla regola d'arte

### **Politica per la Qualità**

I principi sui quali si fonda la politica della qualità della ***ELITE PROFESSIONAL SCHOOL*** possono così riassumersi:

- garantire sempre la piena conformità delle opere realizzate a quanto previsto nei contratti, nei capitolati tecnici ed il pieno rispetto della regola dell'arte, facendosi anche parte attiva nella risoluzione di tutte le problematiche in corso d'opera in piena collaborazione con la committenza e la direzione lavori
- garantire il costante adeguamento delle risorse (tecniche ed umane) attraverso:
- investimenti in programmi di formazione ed addestramento
- investimenti in nuove attrezzature e macchinari
- operare sempre nel pieno rispetto della normativa cogente

La Politica per la Qualità viene comunque aggiornata almeno una volta all'anno in sede di Riesame della Direzione e richiama anche gli obiettivi aziendali raggiunti e da perseguire.

La Politica per la Qualità viene illustrata durante incontri periodici con le risorse interne e i collaboratori.

## Obiettivi aziendali per la qualità

La **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** definisce, formalizza ed aggiorna gli obiettivi finalizzati al miglioramento dell'organizzazione (obiettivi che possono essere richiamati in sintesi nella Politica della Qualità). Gli obiettivi riguardano:

- Aspetti tecnici e operativi (acquisizione di nuove risorse tecniche, acquisizione di nuove competenze professionali, riduzione non conformità, reclami cliente, ottimizzazione gestione scuola, etc.).
- Aspetti commerciali ed economici (volumi di vendita, volumi di fatturato, fatturato per cliente, margine operativo di commessa, ROE, etc.)
- Aspetti organizzativi in genere (infrastrutturali e gestionali)

Gli obiettivi sono definiti durante i periodici riesami della direzione e vengono comunicati ed assegnati alle risorse interne coinvolte.

Gli obiettivi inoltre sono periodicamente monitorati ed eventualmente ridefiniti. Al riguardo sono stati individuati una serie di indicatori che vengono costantemente monitorati e ai quali si fa riferimento per definire di volta in volta i nuovi obiettivi

## Pianificazione del sistema di gestione della qualità

La **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** è stata ed è in continua evoluzione per qualità e alta professionalità. Si distingue, fra l'altro per la presentazione delle tesine delle allieve per il premio "**Paolo Rovesti**" che **Les Nouvelles Esthétique**" istituisce ogni anno al suo Congresso, con la partecipazione a trasmissioni televisive di grande risonanza e, non ultimo, con l'impegno nell'organizzare alcuni gemellaggi con altre scuole d'Europa.

L'impegno costante nella preparazione e ricerca sono gli elementi inconfutabili della scuola **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** che le consente l'unione alla filosofia del **Cidesco internazionale**.

Lo scopo del **Cidesco Internazionale** è quello di formare nuovi allievi con una preparazione uguale in tutti i Paesi del mondo.

La nostra esperienza, l'affidabilità delle tecnologie applicate, unite alla passione per il nostro lavoro e l'attenzione per la cura dei più piccoli particolari, ci permettono di soddisfare in modo efficiente le diverse esigenze che la nostra clientela, richiede.

Per questo motivo la **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** si propone alla propria clientela in un'ottica di partnership e di assoluta trasparenza.

Per il futuro, parola alla quale non sappiamo rinunciare, oltre al consolidamento ed alla fidelizzazione dell'attuale Target di riferimento, abbiamo in cantiere alcuni progetti ambiziosi, tra i quali spiccano certamente alleanze o joint-venture che non esitiamo a definire strategiche.

La sfida è stata lanciata.

Gli obiettivi sono stati definiti. Siamo pronti a raccogliere altre sfide e ad individuare nuovi obiettivi, a modificare la nostra struttura e se sarà necessario, a rimettere in discussione oneri e onori, sempre e comunque con la costanza, la perseveranza e la determinazione che ci hanno accompagnato in questi anni.

## **Livello strategico**

Politica della qualità

La **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** 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 società **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** 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 **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL**, 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
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- 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 **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** 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.

#### **Formazione privata a pagamento**

(Elenco attività)

#### **Le risorse professionali della Società *ELITE PROFESSIONAL SCHOOL***

La *ELITE PROFESSIONAL SCHOOL* 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 *ELITE PROFESSIONAL SCHOOL* 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 *ELITE PROFESSIONAL SCHOOL* 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 *ELITE PROFESSIONAL SCHOOL* 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 secondo quanto previsto dalla Direttiva 968/07

## Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** 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

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Progettazione, ricerca e sviluppo</b>	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Amissione a finanziamento</i>
<b>Gestione dell'attività formativa</b>	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>5 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>3 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Gestione dell'attività formativa</b>	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
<b>Risultato finale delle azioni formative</b>	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>82% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>



<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Risultato finale delle azioni formative</b>	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>62% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>55% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
<b>Tutte le attività</b>	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

## **Livello preventivo**

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** si 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 Flavio Domiziano, 9 – ROMA 00145

→ per **fax** al n° **06 5404888**

→ per **e mail** all'indirizzo: **elite@mclink.it**

→ **direttamente** al coordinatore del corso: **Daniela Renata CONFALONIERI**

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la **ELITE PROFESSIONAL SCHOOL** 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 (<http://scuolaesteticaelite.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

FUNZIONE	ATTIVITA'
<b>Responsabile</b> del processo di direzione <i>Daniela Renata CONFALONIERI</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</li><li>• coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li><li>• supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li><li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li><li>• valutazione e sviluppo delle risorse umane</li></ul>
<b>Responsabile</b> dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Daniela ROCCHIEGANI</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali</li><li>• controllo economico</li><li>• rendicontazione delle spese</li><li>• gestione amministrativa del personale</li><li>• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li></ul>
<b>Responsabile</b> del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Serenella DE ANGELIS</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali</li><li>• diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</li><li>• analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento</li></ul>
<b>Responsabile</b> del processo di progettazione <i>Daniela Renata CONFALONIERI</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale</li><li>• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li></ul>
<b>Responsabile</b> del processo di erogazione dei servizi <i>Daniela ROCCHIEGANI</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pianificazione del processo di erogazione;</li><li>• gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li><li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li><li>• monitoraggio delle azioni o dei programmi;</li><li>• valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,</li></ul>

Roma, 30 maggio 2018

**Il Responsabile del processo di Direzione**  
Daniela Renata CONFALONIERI