

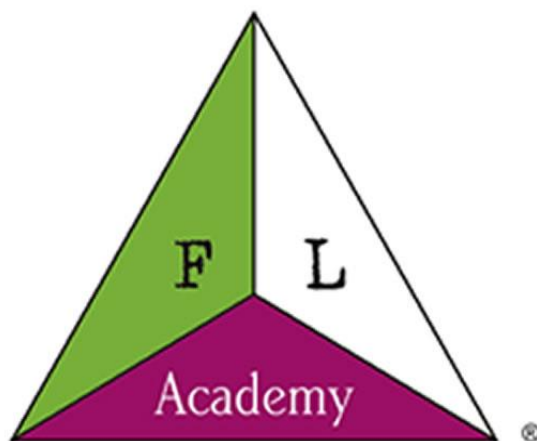
edizione  
2016

# Scuola di Formazione Professionale



Autorizzata Regione Lazio

## Carta della Qualità



**FASHION LOOK**

Academy

## PREMESSA

La presente carta della qualità è lo strumento di trasparenza attraverso il quale la Fashion Look Academy informa l'allievo/utenza/enti privati/pubblici/committenza dei servizi formativi offerti, nonché la qualità, le sedi e gli strumenti didattici resi disponibili, allo scopo di una scelta finale garantita e sicura.

L'Associazione "Fashion Look Academy" è una Scuola di Formazione Professionale Autorizzata Regione Lazio (in seguito denominata "Accademia") fondata nell'anno 1998. Ispirandosi ai principi della Costituzione Italiana e del Proprio Statuto, concorre il fine a realizzare il diritto al lavoro curando la Formazione e l'Elevazione Professionale dei lavoratori e dei non occupati, il cui orientamento è finalizzato a facilitare scelte autonome e consapevoli per l'indirizzo nel mondo del lavoro attraverso l'istituzione dei corsi di formazione professionali rivolti alla preparazione "Professionale", "Artistica", "Culturale", "Gestionale" e "Giuridica" degli interessati che si rivolgono ai corsi offerti dall'Accademia. Elevare la formazione professionale costituisce un servizio di interesse Pubblico/Sociale e nell'ottica della formazione Continua e Superiore, concorre a rendere possibile l'inserimento, la permanenza e il reinserimento nel mondo del lavoro, favorendo l'acquisizione di conoscenze culturali, scientifiche, artigianali, professionali, artistiche, tecnologiche e di abilità tecnico-operative relative all'esercizio dei vari ruoli professionali. L'Accademia si prefigge l'obiettivo di render possibile ed agevole l'estensione delle proprie attività alle categorie socialmente svantaggiate e diversamente abili. La redazione del presente documento ha lo scopo di ottimizzare i propri servizi offerti con l'intento di migliorarne la qualità e garantire la soddisfazione dell'utente finale. Al fine di ottimizzare i servizi offerti in seno alle proprie attività di formazione professionale il presente documento ha lo scopo di diffondere gli impegni assunti dall'Accademia a vantaggio di tutti quelli che entrano in contatto con il centro di formazione, ovvero i committenti privati, gli utenti beneficiari dei corsi, gli operatori coinvolti, Enti pubblici e privati, il personale docente, i professionisti, consulenti, collaboratori e gli altri centri di formazione professionale con cui l'Accademia ha rapporti.

Altro scopo della Carta della Qualità è comunicare con trasparenza e chiarezza gli impegni assunti a garanzia dei servizi formativi, in termini "Strategici" (mission e politica della qualità) "Organizzativi" (informativa dei servizi offerti), "Operativi" (fattori del controllo qualità) e "Preventivi" (attività a garanzia di committenti e beneficiari).

Le attività elencate di seguito sono la risultanza dinamica di un impegno, profuso a tutti i livelli, al miglioramento continuo ed alla soddisfazione dell'Allievo/cliente, derivanti da un continuo studio ed aggiornamento di tecniche evolutive e alla capacità di risposta ai bisogni dell'utenza.

Ogni anno la Carta della Qualità sarà revisionata per tenerla aggiornata e aderente agli scopi e al miglioramento dell'Accademia.

Per il raggiungimento dello scopo e di tutte le attività l'Accademia è supportata totalmente dalla Fashion Group s.r.l..

## MISSION ED OBIETTIVI PLURIENNALI – SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Accademia nel prossimo triennio intende perseguire l'obiettivo di elevare al massimo gli standard e la qualità dei servizi formativi offerti, qualità già molto alta. Intende:

- Conseguire certificazioni di qualità di standard internazionali;
- Cooperare con le istituzioni creando una sinergia che coinvolga l'utente finale al fine di favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro;
- Coinvolgere gli allievi, come peraltro già avviene, ad eventi e manifestazioni di carattere nazionale ed internazionale, al fine di garantirgli esperienze irripetibili;
- Apertura di nuove sedi per coinvolgere gli utenti in continui aggiornamenti/elevazione professionali.

### LIVELLO ORGANIZZATIVO – INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI:

L'attività formativa svolta dall'Associazione Fashion Look Academy è così articolata:

- Analisi del fabbisogno
- Informazione e accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazione e attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le Aree di attività della Scuola, sia per quanto riguarda la formazione finanziata con fondi pubblici che per quella privata, con rilascio di titolo ai sensi della Legge 845/78 sono:

- Interventi di **formazione** per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza. Tali interventi sono intesi come:

#### 1) Servizi di formazione superiore:

che consistono in corsi di formazione rivolti a disoccupati e inoccupati maggiorenni, finalizzati al conseguimento di un attestato di frequenza, di qualifica professionale e un attestato di Specializzazione Tecnico Superiore (attestazione rilasciata in ambito I.F.T.S.), che ne agevolino l'inserimento nel mondo del lavoro;

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;

#### 2) Servizi di formazione continua:

che consistono in corsi di formazione rivolti ad occupati (qualsiasi tipologia di contratto di lavoro), a lavoratori in mobilità o CIG (Cassa Integrazione Guadagni) e saranno finalizzati alla riqualificazione

professionale, specializzazione tecnica e al reinserimento nel mercato del lavoro, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 276/2003.

- Interventi di orientamento e riguardano:

1. accoglienza

bilancio delle competenze

patti formativi individuali

tutoraggio

orientamento al lavoro

orientamento formativo e scolastico

Interventi di accompagnamento al lavoro svolti attraverso attività di orientamento pre-lavorativo di ri-orientamento a lavoratori e a disoccupati nei settori di attività della Scuola, nonché attraverso azioni di tirocinio e stage durante le fasi formative.

### LIVELLO STRATEGICO

L'Accademia ha come mission la promozione, la formazione professionale ad ampio spettro, la valorizzazione di tutte le figure e delle arti professionali, la realizzazione d'interventi di formazione, qualificazione, specializzazione, aggiornamento, riqualificazione e sviluppo delle risorse umane nei vari settori, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati, da tutti gli operatori dei settori. Promuoverà interventi formativi specializzati connessi con la sicurezza sul lavoro, promuovendone la cultura della "sicurezza". Attiverà corsi di formazione professionale che consentano una facile immissione nel mondo del lavoro, che richiedano un titolo specifico al fine di poter operare secondo Leggi/normative vigenti.

L'integrazione dei sistemi formazione – istruzione – lavoro è sempre stata la caratteristica che ha contraddistinto la politica dell'Accademia negli anni, così come la costante attenzione alle dinamiche occupazionali dell'area in cui opera, dov'è impegnata in una continua ricerca di momenti d'incontro tra scuole, aziende e territorio.



## LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'Accademia ha diverse sedi, strutture, 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. L'insieme delle sedi ne fanno un gruppo.

### SEDE VIALE AMELIA 18-22A

La sede centrale del Gruppo Fashion Look Academy ha sede in Roma Viale Amelia nn.rr. 18-20-22-22a, in essa sono ubicate:

#### LA SEGRETERIA E RECEPTION

La Segreteria è un locale munito di:

- impianti informatici ed altissima tecnologia;
- nr.2 scrivanie;
- nr. 6 di cui 4 per l'accoglienza;
- Tv collegate ad una web Tv dell'Accademia
- pc collegati ad internet ed alla rete LAN dell'Accademia gestita da un Server;
- fotocopiatrici A3;
- linee telefoniche digitali gestito da centralino telefonico;
- fax diretto;
- stampanti A3 – A4;
- scaffalature per documenti;
- siti web dedicati;
- ripostiglio con scaffalature dei registri allievi, divisi per aule e materie;
- ripostiglio con scaffalature per materiale di cancelleria.
- nr. 3 ambienti al piano inferiore di circa 60 mq. quale archivio e deposito materiali didattici e cancelleria;
- gli ambienti della reception sono dotati di ambiente munito di 2 divani per l'attesa e materiale informativo.

#### AMBIENTI COMUNI

- nr. 3 bagni di cui 2 con doccia;
- nr. 2 bagni per persone diversamente abili
- spogliatoio;
- nr. 3 ambienti dedicati con armadietti e scaffali per gli allievi

## **SEDE VIA CERRETO DI SPOLETO 23-25-27**

### **LA SEGRETERIA E RECEPTION**

La Segreteria è un locale munito di:

- impianti informatici ed altissima tecnologia;
- nr.3 scrivanie;
- nr. 7 poltrone di cui 4 per l'accoglienza;
- Tv collegate ad una web Tv dell'Accademia
- pc collegati ad internet ed alla rete LAN dell'Accademia gestita da un Server;
- fotocopiatrici A3;
- linee telefoniche digitali gestito da centralino telefonico;
- fax diretto;
- stampanti A3 – A4;
- mobili archivio per documenti;
- siti web dedicati;
- gli ambienti della reception sono dotati di ambienti per l'attesa e materiale informativo.

### **AMBIENTI COMUNI**

- nr. 9 bagni;
- nr. 1 bagni per persone diversamente abili
- nr. 1 ambiente con Bar interno dedicato alla pausa degli allievi

### **AULE**

L'Accademia ha diverse aule tutte attrezzate per:

- corsi teorico pratici di tutti i settori e sub-settori autorizzati;
- didattica frontale;
- proiezioni in diretta delle lezioni su TV in Aula;
- pc e sistemi Wi-Fi;
- informatica



### **SEDI OPERATIVE**

L'Accademia oltre alla sede centrale che è anche sede operativa, ha altre sedi operative:

- **Sede Operativa di Via Nocera Umbra 36 – 00181 Roma;**
- **Sede Operativa di Via Gualdo Tadino 10-14 – 00181 Roma;**
- **Sede Operativa di Viale Amelia 36-36a;**
- **Sede Operativa di Viale Amelia 16**

Tutte le sedi operative sono munite degli standard qualitativi, informatici, tecnologici e servizi simili alla sede di Viale Amelia 18-22° e di Via Cerreto di Spoleto 23-25-27.

La Fashion Look Academy è strutturata in diverse aree e livelli a supporto dell'offerta formativa. Tutto il personale concorre al raggiungimento degli obiettivi di Formazione Professionale.

interventi di formazione per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento

Le aree di attività sono:

interventi di formazione per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento.

I macrosettori sono:

- Estetica e massaggi, Qualifica, Specializzazione, Riqualifica, Esercizio Impresa;
- Manicure e pedicure;
- Ricostruzione Artificiale delle Unghie;
- Tatuaggi & Piercing;
- Trucco Cine Teatro TV;;
- Acconciatori, Qualifica, Specializzazione, Riqualifica, Esercizio Impresa;
- Corso per il commercio relativo al settore merceologico alimentare, per le attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande (ex REC);
- Agente e Rappresentante di Commercio
- Servizio di Prevenzione e Protezione;
- Fotografia;
- Marketing;
- Lingue Estere;
- Grafica Pubblicitaria;
- Informatica;
- Personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi;
- Impiegato Ufficio Viaggi;
- Responsabili ed addetti al servizio di prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro.



FASHION LOOK  
Academy

I *committenti* possono essere sia privati (imprese, associazioni, centri estetici, beauty farm, centri termali, SPA, ecc.) che pubblici (Pubbliche Amministrazioni, enti locali, ecc.); gli *utenti/beneficiari* dei corsi possono essere soggetti privati, disoccupati o occupati, ovvero dipendenti dei soggetti committenti.

Le risorse professionali interne sono:

- la direzione aziendale e i responsabili di processo
- i collaboratori/dipendenti con cui l'ente ha rapporti di lavoro
- i fornitori di attrezzature, macchinari e prodotti che possono offrire giornate di aggiornamento per collaboratori, docenti ed utenti
- i docenti

L'Associazione Fashion Look tiene e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori di servizi professionali per la valutazione costante delle prestazioni e della soddisfazione del cliente.

Le risorse logistiche – strumentali a disposizione della Fashion Look Academy sono:

**Sede ubicata in Viale Amelia 16-18-22a:**

nr. 11 aule Teorico/Pratiche, tutte attrezzate di Pc, Tv, collegamento ad internet che consentono lezioni multimediali. Tutte le aule di teoria possono essere abilitate per lezioni/laboratori di informatica attraverso l'utilizzo di pc portatili collegati alla rete internet; nr. 2 ambienti di 10 mq. Cadauno destinati alla consultazione banca dati e colloqui individuali con allievi e/o genitori;

Attrezzature precedentemente descritte;

corsi teorico pratici di tutti i settori e sub-settori autorizzati;  
didattica frontale;

Priva di barriere architettoniche e dotata di servizi igienici per persone diversamente abili.

**Sede ubicata in Via Cerreto di Spoleto 23-25-27:**

nr. 9 aule Teorico/Pratiche, tutte attrezzate di Pc, Tv, collegamento ad internet che consentono lezioni multimediali. Tutte le aule di teoria possono essere abilitate per lezioni/laboratori di informatica attraverso l'utilizzo di pc portatili collegati alla rete internet; nr. 2 ambienti di 10 mq. Cadauno destinati alla consultazione banca dati e colloqui individuali con allievi e/o genitori;

Attrezzature precedentemente descritte;

corsi teorico pratici di tutti i settori e sub-settori autorizzati;  
didattica frontale;

Priva di barriere architettoniche e dotata di servizi igienici per persone diversamente abili.



### **Sede Operativa di Via Nocera Umbra 36:**

nr. 2 aule Teorico/Pratiche, tutte attrezzate di Pc, Tv, collegamento ad internet che consentono lezioni multimediali, pre-allestite ed adattabili con pc portatili ad aule/laboratori di informatica;

corsi teorico pratici di tutti i settori e sub-settori autorizzati;

didattica frontale;

proiezioni in diretta delle lezioni su TV in Aula;

pc e sistemi Wi-Fi;

Priva di barriere architettoniche e dotata di servizi igienici per persone diversamente abili.

### **Sede Operativa di Via Gualdo Tadino 10-14:**

nr. 1 aula Teorico/Pratica, attrezzata di Pc, Tv, collegamento ad internet che consentono lezioni multimediali, pre-allestista ed adattabile con pc portatili ad aula/laboratorio di informatica;

corsi teorico pratici di tutti i settori e sub-settori autorizzati;

didattica frontale;

proiezioni in diretta delle lezioni su TV in Aula;

pc e sistemi Wi-Fi;

Priva di barriere architettoniche e dotata di servizi igienici per persone diversamente abili.

### **Sede Operativa di Viale Amelia 36-36a:**

nr. 1 aula Teorico/Pratica, attrezzata di Pc, Tv, collegamento ad internet che consentono lezioni multimediali, pre-allestista ed adattabile con pc portatili ad aula/laboratorio di informatica;

corsi teorico pratici di tutti i settori e sub-settori autorizzati;

didattica frontale;

proiezioni in diretta delle lezioni su TV in Aula;

pc e sistemi Wi-Fi.

### **LIVELLO OPERATIVO**

#### **Fattori, indicatori, standard e verifica di qualità.**

Alla pianificazione degli obiettivi, in linea con quanto stabilito nella Politica della qualità, deve seguire una valutazione costante e regolare, questa è diretta ad accettarne l'effettivo raggiungimento e il grado di soddisfazione dei Clienti, per permettere un miglioramento continuo della qualità del servizio formativo.

Pertanto nella sua azione la società adotta procedure sistematiche di valutazione dei dispositivi di formazione organizzati, misurando i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi generali dei progetti, per evitare che possano crearsi nel cliente aspettative poi disattese.

Inoltre, in coerenza al miglioramento della qualità del servizio offerto e dell'efficacia delle azioni formative, al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali la società cura costantemente la gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti attraverso un sistema di misurazione del custode satisfaction.

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 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 viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

#### LIVELLO OPERATIVO

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
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 verifica corsi	Numero delle verifiche effettuate per ciascun corso	Rapporto di verifiche 2 al giorno	Rilevazione delle verifiche per ogni 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

#### LIVELLO PREVENTIVO

Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback (sportello, numero verde) viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultanti con la registrazione dei dati rilevati.

Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative e di orientamento attivate e progettate.

Il monitoraggio riguarda anche la gestione dei reclami segnalati da parte dei committenti e dei beneficiari e la gestione delle azioni correttive per i reclami e delle azioni preventive

Questo assicura il monitoraggio a scopo di miglioramento continuo

L'azione di ascolto della clientela avviene costantemente attraverso un monitoraggio continuo dei bisogni che il cliente comunica attraverso un colloquio diretto attraverso i seguenti strumenti:

- per posta all'indirizzo della sede legale dell'Associazione, in Roma, Viale Amelia 18-20;
- per fax al numero 06.78345510;
- per email all'indirizzo [info@fashionlookacademy.com](mailto:info@fashionlookacademy.com)
- per comunicazione telefonica al numero 06.7883298

#### CLAUSOLE DI GARANZIA

A garanzia dell'utenza l'Accademia si impegna ad assicurare l'uguaglianza di trattamento per tutti senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione allo scopo di tenere comportamenti improntati all'obiettività ed imparzialità.

I servizi dell'Accademia sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nei casi di funzionamento irregolare o interruzioni di servizio, la scuola si impegna ad adottare misure per assicurare a tutti il minor disagio possibile.

#### IMPEGNI PARTICOLARI

Relativamente all'area dello svantaggio l'Associazione Fashion Look Academy si impegna a strutturare incontri annuali con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale.

Gli allievi svolgono attività di stage per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale.

E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione e formazione.

In caso di realizzazione di attività formative afferenti all'obbligo formativo sono previsti almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi e una attività di stage proporzionale alla durata dell'intervento stesso. La proporzionalità sarà stabilita nel progetto e potrà variare in base alle caratteristiche dello stesso.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della qualità subisce una revisione periodica annuale ed ogni variazione viene validata dalla Direzione e dal Responsabile del Processo di Gestione della qualità apponendo, per ciascuno, la data e la firma.

Alla stessa sono allegati gli obiettivi gestionali annuali dell'Associazione e il piano di formazione e aggiornamento annuale per il personale e i collaboratori, che seguono la medesima revisione. Tali allegati sono documenti interni e visibili solo dal personale dell'Accademia e di chi, titolato, ne faccia espressa richiesta (es. autorità, Enti Pubblici ecc.).

Una volta approvata, annualmente, la Carta della Qualità viene affissa nei locali dell'Accademia, oltre che pubblicata sul sito web [www.fashionlookacademy.it](http://www.fashionlookacademy.it)

La Carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **STAFF DIRIGENZIALE**

#### **DIREZIONE**

E' il massimo organo direttivo dell'Accademia.

È responsabile dei progetti e ha un controllo diretto su tutte le attività di formazione e di direzione di tutte le sedi formative. È responsabile della "Gestione della Qualità", dell'erogazione dei servizi, definisce la mission, i fabbisogni, la policy, le strategie, il marketing, l'organizzazione interna, l'organizzazione della formazione, pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supervisiona il miglioramento della formazione, gestisce le relazioni e gli accordi con l'utenza, valuta lo sviluppo delle risorse umane, coordina la partecipazione ad eventi/manifestazioni locali, nazionali ed internazionali, pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, con le istituzioni, i servizi per l'impiego, promuove e gestisce i servizi della struttura, coordina la partecipazione ai bandi di gara, dirige la scelta delle risorse professionali da inserire nei progetti e, periodicamente organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere. La Direzione è retta dal Presidente e Vice Presidente, che dirige gli "Staff di Supporto" e "Staff Operativi".

#### **Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologie, finanziarie e organizzative;
- supervisore della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;



- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali
- Promozioni e pubblicazione dei servizi della struttura
- Gestione della qualità inerente tutti i processi

edizione  
2011

## Scuola di Formazione Professionale



Autorizzata Regione Lazio



# Carta della Qualità



**FASHION LOOK**

Academy

## STAFF DI DI SUPPORTO

Lo staff di Supporto è diretto dalla Direzione e si avvale di:

### UFFICIO PERSONALE - AMMINISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE

Si occupa dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, effettua controlli economici, si occupa della rendicontazione delle spese e della gestione amministrativa del personale.

Tale funzione viene svolta attraverso risorse/consulenze interne avvalendosi dello studio Rag. Comm. Buschi di Roma.

#### Attività previste per il responsabile dei processi economici amministrativi

- 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;
- Gestione della qualità inerente il processo

#### Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

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

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestione della qualità inerente il processo

#### Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione e coordinamento del processo di erogazione
- gestione e coordinamento 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, dell'educazione e dell'orientamento.
- Gestione della qualità inerente il processo.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA – AREE E LIVELLI

### PRESIDENTE

Il Presidente è la massima figura dell'Accademia, responsabile di tutte le attività in seno all'Accademia; attualmente il Presidente è il Sig. Alfonso Boselli. Si avvale del Vice-Presidente e di:

- "Staff Dirigenziale"
- "Staff di Supporto"
- "Staff Operativo"

### VICE-PRESIDENTE

Il Presidente è sostituito, in sua assenza, dal Vice-Presidente, attualmente il Sig. Salvatore Calemma, che dirige e coordina gli "Staff".

#### Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologie, finanziarie e organizzative;
- supervisore della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozioni e pubblicazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi;

#### Attività previste per il responsabile dei processi economici amministrativi

- 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;
- Gestione della qualità inerente il processo

#### Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

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

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestione della qualità inerente il processo

#### Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione e coordinamento del processo di erogazione
- gestione e coordinamento 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, dell'educazione e dell'orientamento.
- Gestione della qualità inerente il processo

#### UFFICIO SEGRETERIA E RECEPTION

Le risorse della segreteria operano seguendo le indicazioni della Direzione, svolgono attività di organizzazione didattica e si occupano delle pratiche inerenti la preparazione del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa, si occupano della ricezione dei candidati, del front-office, invio/ricezione della posta elettronica e delle telefonate, svolgono attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative, svolgono attività di supporto e curano i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule didattiche, informatiche e frontali, organizzano le visite studio esterne, svolgono tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.

#### STAFF ELEMENT

È una risorsa che si occupa del controllo delle aule, dei fabbisogni tecnici di tutte le sedi, dell'ordine e pulizia, collaboratore per tutte le esigenze di varia natura non inclusi nei processi formativi, didattico direzionale.

#### STAFF OPERATIVO

Lo staff operativo è diretto dalla Direzione e si avvale di risorse e collaboratori esperti che si occuperanno delle varie fasi del percorso formativo nello specifico:

- analisi dei fabbisogni;
- progettazione del percorso formativo;
- orientamento;
- pianificazione stage ed esperienze professionali extra-formative;



- coordinamento tra docenti e tutors;
- erogazione servizi formativi;
- analisi della qualità del servizio offerto;
- analisi e soluzione dei problemi;
- analisi dei fabbisogni personali degli allievi ante e post percorso formativo;
- accoglienza allievo ed orientamento al percorso formativo;
- presentazione percorso formativo;
- Utilizzo degli strumenti didattici previsti;
- utilizzo degli strumenti didattico/tecnologici;
- monitoraggio delle attività dei tutors/collaboratori/consulenti;

edizione  
2011

Scuola di  
Formazione Professionale

Autorizzata Regione Lazio



Carta della  
Qualità



FASHION LOOK

Academy

## Descrizione delle attività dei docenti – Tutor – orientatori

Aree di attività:

### Orientamento

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- erogazione dei servizi orientativi (informazione – formazione - consulenza).

### Coordinamento

- coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi cursuali.

### Docenza

- progettazione di dettaglio di singole azioni e sessioni di formazione;
- erogazione della formazione;
- monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

### Tutoring

- animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

## Data revisione e validazione

*Roma li 14 gennaio 2016*

*Il Presidente  
Alfonso Zoselli*

FASHION LOOK  
Academy