

CARTA DELLA QUALITÀ

Il Gruppo de **I Sargassi** nasce nel 1975 dalla fusione di due prestigiosi saloni a Roma, in un periodo di transizione e di grandi mutamenti nel mondo della coiffeur, offrendo così una nuova interpretazione della coiffeur più moderna, emancipata e dinamica come era la donna di allora. L'origine del nome nasce dall'unione delle iniziali dei cinque soci fondatori: (I)talo, (S)ergio, (A)lfio, (R)osanna, (G)razia ed il suffisso ASSI a testimonianza del valore di ogni membro del gruppo.

Dal 1975 ad oggi il Gruppo si è evoluto notevolmente non solo per i numerosi saloni che raccoglie sotto il suo marchio dislocati nei punti strategici della città, ma anche per aver creato una struttura, il Training Centre **I Sargassi (International Academy)**, che diviene un punto di riferimento per la formazione di **hairstylist** all'avanguardia nelle tendenze moda.

Livello strategico

I Sargassi (International Academy) si pone come obiettivo quello di raccordare le proprie 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.

I Sargassi (International Academy) si impegna con opportune strategie a:

- ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, responsabilizzate secondo il proprio ruolo e tutte con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi
- valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

I Sargassi (International Academy) 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 opera nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- offrire un livello di servizio sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati, imprese)
- ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno della struttura e con l'ambiente esterno
- implementare un sistema di gestione per la qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine di ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio ed i reclami dell'utenza

Livello organizzativo

L'attività formativa svolta da **I Sargassi (International Academy)** 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 dei servizi;
- Certificazioni e/o attestazioni sui percorsi effettuati;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Nel sottolineare che l'accreditamento degli Enti di formazione presso la Regione Lazio concerne gli ambiti di attività relativi all'orientamento e alla formazione professionale (Obbligo formativo/Obbligo di Istruzione, Formazione Superiore, Formazione Continua), condividiamo con la Direttiva R. Lazio n.968/2007 il convincimento che questa suddivisione va' letta alla luce di un principio generale di riferimento, qual'è oggi il **lifelong learning**, che sintetizza la molteplicità e la complessità della domanda di formazione, cui le istituzioni sono tenute a rispondere, in un'ottica di progressiva condivisione di tipologie formative rispondenti alle esigenze di vasti profili di utenza garantendo nel contempo un continuum di qualità della performance.

I Sargassi (International Academy) pertanto, operando nell'area della **formazione superiore**, comprendente la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione e Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003, dedica grande attenzione e risorse, come naturale complemento alla formazione, alle tematiche dell'**orientamento** proponendosi con continuità di:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi che abbiano scelto aree di interesse comune,
- fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo,
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie,
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore percorso formativo,
- informare sulle opportunità lavorative e formative offerte dal territorio.

I dati sulla dispersione scolastica, sulla disoccupazione giovanile e sui tempi di attesa dei diplomati e dei laureati hanno posto un problema oggettivo al sistema formativo. Il confronto con tale realtà è ineludibile e pone necessariamente agli operatori della Formazione, pubblica e privata, degli interrogativi sul servizio erogato sino ad oggi e su quello che eventualmente si vuole erogare per il futuro.

Quindi, nel rispetto della normativa vigente, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per

quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo, sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

Attraverso il suo Team docenti, **I Sargassi (International Academy)** forma ogni giorno nuovi professionisti tra coloro che si avvicinano per la prima volta alla professione del parrucchiere tramite una seria preparazione teorica e tecnica, insegnandogli ad esprimere l'estro.

Il Training Centre, inoltre, non si rivolge solamente ai principianti del mestiere, ma anche a chi fa parte di questo mondo ormai da anni e sente la necessità di aggiornarsi, specializzarsi, o imparare a dare libero sfogo alla propria creatività, conducendolo ad una conoscenza e preparazione sempre più qualificate.

Nell'ambito del Training Centre opera il Creative Team, la cui attenzione ai fenomeni esterni ed ai cambiamenti della moda ha fatto sì che la ricerca nel campo delle nuove tecniche lavorative sia sempre all'avanguardia.

Il continuo desiderio di miglioramento rende il Training Centre una struttura altamente dinamica, un vero laboratorio di ricerca stilistica ed un motore propulsivo per tutto il gruppo **I Sargassi**.

L'Accademia è inoltre impegnata ogni anno in seminari, show, servizi fotografici e collezioni video per trasmettere lo stile **I Sargassi** in tutto il mondo.

In tale ambito riveste una forte rilevanza il rapporto di affiliazione in atto con **Habia** (www.italy.habia.org), l'ente approvato dal governo britannico che stabilisce gli standard per:

- i parrucchieri,
- i barbieri,
- i servizi sui capelli Afro-Caraibici,
- l'estetica,
- le unghie,
- le terapie termali



costituendo le basi di tutte le qualifiche, incluse NVQs, SVQ, l'apprendistato e le norme relative al tirocinio.

Gli **NVQs**, ovvero *National Vocational Qualification*, sono i diplomi di qualificazione abilitati alla professione di acconciatore nel Regno Unito.

Con la collaborazione dei migliori stilisti inglesi e tramite le loro esperienze di successo è stato sviluppato un sistema professionale di standard in cui sono abbinati metodo di lavoro ed ispirazione stilistica.

Grazie ad **Habia**, l'hairdressing del Regno Unito vanta un'alta reputazione nel mondo per la qualità professionale e l'innovazione stilistica.

L'International Academy attraverso **Habia** rilascia la **QUALIFICA INTERNAZIONALE ACCONCIATORE**, un prestigioso percorso formativo riconosciuto in Italia e tutta Europa.

Gli **NVQs** sono infatti soggetti al riconoscimento come validi titoli professionali nel territorio italiano per l'esercizio dell'attività di parrucchiere in forza del disposto combinato delle direttive CE 89/48, 92/52, 99/42 e 2005/36, quest'ultima assorbente le altre tre precedenti direttive e recepita nell'ordinamento italiano grazie al D. Lgs. n. 206 del 09 novembre 2007.

L'Accademia propone diverse **tipologie di corsi**, sia full immersion che part time, nelle aree:

- tecnica
- stilistica
- acconciatura
- management e comunicazione

con soluzioni standard o personalizzate per ogni esigenza individuale o di gruppo.

Area tecnica

Base	Avanzati	Innovativi
PRINCIPIANTI (4gg.) prevede lo studio del capello e delle anomalie, shampoo, trattamenti, massaggio. Diagnosi e vendita dei servizi	EXEL COLOR (4 gg.) prevede l'apprendimento tecniche avanzate e proposte nuova collezione colore	PERCORSO TECNICO PERSONALIZZATO (minimo 6 gg.) programma di formazione tecnica studiato in funzione delle esigenze del partecipante
COLORE (4gg.) prevede l'apprendimento della tecnica base di miscelazione, l'apprendimento della tecnica base di applicazione e l'apprendimento della tecnica base di tonalizzazione	MECHES (4 gg.) prevede l'apprendimento di metodi e tecniche di avanzamento meches	COLOR EVOLUTION (4 gg.) corso specifico per tecnici esperti con combinazione di tecniche innovative ed avanzate di colorazione
COLORIMETRIA (4gg.) prevede lo studio della colorazione e soluzioni tecniche	INTEGRAZIONE TECNICA (6 gg.) corso per l'approfondimento delle tecniche base su precise indicazioni del partecipante	COLLECTION COLORS (4 gg.) corso specifico per tecnici esperti, lavori tecnici personalizzati presentati nelle nuove collezioni
MECHES (4gg.) prevede l'apprendimento della tecnica colpi di sole		
MULTI PERMANENT (4gg.) prevede l'apprendimento di metodi e tecniche di ondulazione permanente		

Area stilistica

Base	Avanzati	Innovativi
<p>BASE LINEE IN FORMA (10 gg.) prevede l'apprendimento dei metodi e tecniche base di asciugatura</p>	<p>TAGLIO AVANZATO (6 gg.) prevede l'apprendimento delle tecniche avanzate di taglio</p>	<p>PERCORSO STILISTICO PERSONALIZZATO (minimo 6 gg.) programma di formazione stilistica studiato in funzione delle esigenze del partecipante</p>
<p>METODO TAGLIO BASE (12 gg.) prevede l'apprendimento dei metodi e tecniche base di taglio</p>	<p>SPECIALE LINEE IN FORMA (6 gg.) prevede l'apprendimento di tecniche avanzate ed innovative di asciugatura</p>	<p>MASTER CLASS (6 gg.) corso specifico per parrucchieri esperti. Prevede ottime basi del metodo I SARGASSI. Moda capelli e la sua evoluzione; tendenze moda taglio colore</p>
<p>STILE E METODO (8 gg.) prevede l'apprendimento di combinazioni di tagli base in evoluzione</p>	<p>MAN LOOK (4 gg.) il corso è stato studiato per offrire una formazione nel campo delle tecniche di taglio maschile per ampliare le conoscenze sulle esigenze di questo mercato. Il corso prevede l'ottima conoscenza del metodo I SARGASSI.</p>	<p>TOP STYLIST (4 gg.) corso specifico per parrucchieri esperti con la finalità di anticipare le tendenze moda partecipando attivamente alla nascita di nuovi e sviluppare la propria creatività. Il corso è curato dal gruppo artistico</p>
	<p>TOP COURSE (4 gg.) corso specifico per parrucchieri esperti; evoluzione e combinazione delle tecniche di texture</p>	<p>COMPLETE COURSE TRAINER (6 gg.) programma specifico per parrucchieri esperti con buone attitudini alla comunicazione. Percorso completo per formatori</p>
	<p>INTEGRAZIONE ARTISTICA (6 gg.) corso per l'approfondimento delle tecniche stilistiche base su precise indicazioni del partecipante</p>	<p>PERSONAL TEACHER (4 gg.) corso specifico per parrucchiere esperto, tagli moda in evoluzione, seguito personalmente dal direttore artistico o dal direttore del team formativo</p>

Area acconciatura

SPOSA (4 gg.) prevede l'apprendimento delle tecniche di acconciatura Sposa
TREND (4 gg.) prevede l'apprendimento delle tecniche di acconciatura trend

Area comunicazione

PSICOLOGIA E COMUNICAZIONE (4 gg.) prevede l'apprendimento delle tecniche di rivendita nei saloni
FORMAZIONE RECEPTIONIST (3 gg.)
COURSE FOR ADVISER (4 gg.) studio delle anomalie della – cute – capelli – trattamenti – comunicazione – tecniche di rivendita
SALON MANAGER (4 gg.) corso specifico per titolari con la finalità di sviluppare le individuali capacità imprenditoriali

Le risorse professionali de I Sargassi (International Academy)

L'Accademia si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, esperti e docenti 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.

I Sargassi (International Academy) 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, **I Sargassi (International Academy)** 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 conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da **I Sargassi (International Academy)** 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:
 - 1 aula didattica
 - dotazione di 4 PC (1 ogni 2 allievi), 1 stampante ed un collegamento ad Internet in rete tramite router

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, **I Sargassi (International Academy)** 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.

La tabella riporta quindi i **fattori che assicurano la qualità** nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale, intendendo con:

- **Fattori di qualità** - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari
- **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** - specifici obiettivi di qualità che **I Sargassi (International Academy)** si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore, e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione
- **Strumenti di verifica** - modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Tabella dei Fattori di Qualità'

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utile ai fini dell'accreditamento S.AC. e che forniscono parere positivo sul documento previsto.	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione al Sistema di Qualità.	Numero di Non Conformità (NC) rilevate.	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione del responsabile del processo di Progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative finanziate dal committente, sia esso ente pubblico o soggetto privato	Relazione della Direzione Generale. Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di NOTINF tramite mezzi tradizionali ed informatizzati. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative.	Numero di NC rilevate dal Responsabile del processo di Direzione per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue rilevate per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC rilevate per le fasi in itinere.	Numero di NC annue rilevate per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo.	Numero di NC rilevate per le fasi ex-post.	Numero di NC annue rilevate per le attività ex-post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso.
	Soddisfazione degli utenti.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Punteggio medio	Relazione della Direzione Generale. Questionari di Gradimento corsisti. Questionari di Gradimento docenti/tutor, Schemi di rilevazione Non Conformità

		del SQ.	annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ maggiore o uguale a 75/100. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100, numero di NC gravi non superiore ad 1 per ogni corso.	
	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100.	Relazione della Direzione Generale. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
	Risultanze occupazionali.	Potenzialità dello stage.	50% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali.	Relazione della Direzione Generale. Questionari sulle risultanze occupazionali del SQ.
Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo firme. Controllo visite sito Internet e diffusione su altri media.	5% di aumento visite annuali sito Internet	Analisi numero firme. Analisi visitatori sito.

Livello preventivo

A garanzia e tutela di committenti e beneficiari **I Sargassi (International Academy)** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. **I Sargassi (International Academy)** 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, attraverso tutti i canali di comunicazione, in particolare:

- per **posta** all'indirizzo: Via G. Bettolo, 1/A - 00195 Roma
- per **fax** al n° 06.39723088
- per **email** all'indirizzo: accademia@isargassi.com e sul sito www.isargassi.com
- **direttamente** al responsabile del processo di Direzione: **Rosanna Scatigno**

Entro i 30 gg successivi alla segnalazione **I Sargassi (International Academy)** 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 **www.isargassi.com**
- Ogni nuova versione della **Carta della Qualità** avrà l'indicazione dell'anno di rilascio
- La **Carta della Qualità** verrà inviata, al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, al Sistema di Accreditamento per la formazione della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali
- 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.

La revisione della **Carta della Qualità** de **I Sargassi (International Academy)** avviene, con cadenza perlomeno biennale a cura del Responsabile Gestione Qualità, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Processo di Direzione e Gestione Qualità

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Definire obiettivi strategici, renderli condivisi e coordinare le risorse necessarie a raggiungerli

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative
- supervisione 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
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura
- Gestione della qualità inerente tutti i processi

Processo di Gestione economico-amministrativa

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Elaborazione dati per la gestione organizzativa e finanziaria

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione della qualità inerente il processo

Processo di Analisi e definizione dei fabbisogni

Responsabile **Fabio Forgetta**

- Funzioni Definire il fabbisogno formativo della comunità professionale di riferimento
- 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
 - analisi del bisogno formativo inteso come individuazione delle figure professionali necessarie al settore e della tipologia della domanda che viene dai potenziali beneficiari
 - definizione delle fasi di indagine e degli strumenti per la ricerca dei dati
 - definizione della strategia formativa
 - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
 - gestione della qualità inerente il processo

Processo di Progettazione

Responsabile **Fabio Forgetta**

- Funzioni Articolare, in senso temporale, le attività della prestazione formativa e definire, nello specifico in sintonia con la docenza, le caratteristiche dei corsi
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
 - progettazione di percorsi individualizzati
 - pianificazione delle attività formative in relazione agli spazi ed alle risorse umane
 - progettazione dei processi di insegnamento-apprendimento definendo le UFC
 - elaborazione degli strumenti e dei materiali necessari per attivare metodologie attive

Processo di Erogazione dei servizi

Responsabile **Fabio Forgetta**

- Funzioni Gestire la realizzazione dei processi formativi sulla scorta dei relativi progetti.
- pianificazione del processo di erogazione
 - coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
 - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
 - coordinamento dello screening dell'utenza
 - programmazione degli interventi di accoglienza in ingresso
 - monitoraggio delle azioni e dei programmi
 - condivisione delle problematiche dei vari corsi con i docenti
 - programmazione dell'orario delle lezioni
 - valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento
 - programmazione delle attività dei laboratori
 - organizzazione degli stages

- attivazione di azioni di orientamento in uscita
- gestione della qualità inerente il processo

Processo Finanziario

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Supportare il management per le problematiche inerenti gli aspetti fiscali, contributivi e contabili

- supervisione degli atti e documenti inerenti le normative civilistiche e fiscali
- controllo dell'esattezza dei bilanci aziendali predisposti dal Responsabile Amministrativo
- istruisce su nuove normative e leggi gli addetti alle attività del processo di gestione amministrativa

Processo Sicurezza

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Sostiene il management nell'applicazione delle normative sulla sicurezza

- individuazione dei potenziali responsabili
- formazione degli addetti alla sicurezza
- aggiornamento delle competenze dei responsabili

Processo di Contabilità generale ed Amministrazione Personale

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Funzione operativa a supporto al processo di gestione economico-amministrativa

- gestione degli adempimenti contabili e fiscali
- supervisione del controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale

Processo di Promozione

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Rendere visibile, sul territorio, la proposta formativa

- collaborazione con il sistema delle relazioni sul territorio
- individuazione, sulla base di elementi provenienti dalla analisi e definizione dei fabbisogni, dei soggetti a cui rivolgere azioni informative
- definizione delle caratteristiche delle azioni da svolgere (tipologia, contenuti, strumenti, materiali da utilizzare)

Processo di Accoglienza e Orientamento

Responsabile **Fabio Forgetta**

Funzioni Rendere sensibile la struttura alle esigenze dell'utenza e guidare nell'elaborazione di progetti personali di sviluppo professionale e personale

- gestione dell'accoglienza degli utenti
- formazione del gruppo classe

- orientamento al percorso formativo scelto e al mercato del lavoro
- strumenti e metodologie di placement ed outplacement

Processo di Valutazione e Certificazione

Responsabile **Fabio Forgetta**

Funzioni Gestire il sistema di valutazione oggettiva per la misurazione e certificazione dei risultati di apprendimento

- individuazione di test, questionari e strumenti per la valutazione oggettiva
- informatizzazione del sistema di elaborazione dati delle prove di verifica
- individuazione della documentazione necessaria soddisfare le indicazioni contenute nell'EUROPASS

Processo di Monitoraggio Valutazione e Ricerca SO

Responsabile **Rosanna Scatigno**

Funzioni Supportare la direzione nella politica di miglioramento del sistema

- monitoraggio dei processi, attività e azioni del sistema
- individuazione di fattori, criteri, indicatori, parametri, indici e prove per rilevare dati oggettivi (quantitativi)
- allestimento, sulla base dei dati di monitoraggio dei processi, di una valutazione che sia oggettivamente discriminante
- analisi, a fronte dei risultati della valutazione, dei punti di forza e di debolezza del sistema
- individuazione delle azioni finalizzate a superare i punti critici
- proposizione di piani di intervento capaci di assicurare innovazione al sistema

Roma, Novembre 2017

Il Responsabile dei processi di
Direzione e Gestione della Qualità
Rosanna Scatigno