



# FORMAZIONE PROFESSIONALE

Autorizzata dalla Regione Lazio

## Carta Qualità dell'Offerta Formativa

in conformità alla direttiva di Accreditemento della Regione Lazio e norma UNI EN ISO 9001

Copia Controllata

Edizione  
6°

Revisione  
06

Data di emissione  
30/11/2015

Emessa da  
R.G.Q.

Approvata dalla  
Direzione

---

# B&B SCUOLA DI FORMAZIONE

Autorizzata dalla Regione Lazio

Via Achille Montanucci 13 - 00053 Civitavecchia RM Tel. 0766546912 / [www.bebformazioneprofessionale.com](http://www.bebformazioneprofessionale.com)

Copia Controllata



**Edizione**  
6°

**Revisione**  
6°

**Data di emissione**  
30/11/2015

**Emessa da**  
R.G.Q.  
Avv. Roberta Gaetani

**Approvata dalla**  
Direzione  
Barbara Bombardieri

## Sommario

La Carta Qualità .....	1
L'Offerta Formativa della Scuola .....	1
Tipologia di Attività .....	1
Tipologia di Servizi Offerti .....	2
1. Servizi di Orientamento .....	2
2. Servizi di formazione.....	3
3. Servizi di Inserimento.....	4
Il Sistema Organizzativo della Scuola .....	5
1. Organizzazione risorse materiali: i locali .....	5
2. Organizzazione risorse materiali: arredi, macchinari e attrezzature .....	5
3. Conformità normativa delle risorse materiali.....	5
4. I collaboratori.....	6
5. Conformità normativa del Personale .....	6
Il sistema Gestionale della Scuola .....	6
Programmazione Strategica dell'Attività per la Qualità.....	6
1. Politica della qualità .....	8
2. Mission.....	8
3. Vision.....	9
4. Principi fondamentali.....	9
5. Concetti chiave della qualità.....	10
Controllo della qualità dell'attività .....	11
Trasparenza .....	12
Dispositivi di raccolta osservazioni .....	12
Condizioni di trasparenza.....	12

## La Carta Qualità

La Carta della Qualità è il documento che spiega la realtà operativa della Scuola facendola conoscere sotto l'aspetto prima organizzativo (l'Organizzazione Scolastica che produce i servizi) e poi gestionale in termini di qualità (gestione in termini qualitativi dell'organizzazione scolastica, per assicurare la qualità dei servizi prodotti), di solito, aspetti sconosciuti alle persone se non direttamente coinvolti.

Quindi è il documento che mette formalmente in luce prima l'organizzazione della Scuola per conoscere come viene organizzata la produzione dei servizi formativi offerti al mercato, poi la gestione qualitativa dell'organizzazione Scolastica per conoscere come viene gestita in termini di qualità tale organizzazione per garantire l'offerta di servizi formativi di qualità. Il documento fa quindi conoscere il modo in cui la direzione organizza l'attività Scolastica e la gestisce in termini di qualità, per garantire agli allievi la qualità dell'offerta formativa (dei servizi formativi offerti agli allievi).

In altri termini, il documento consente di conoscere l'organizzazione e la gestione adottata dalla presente scuola al fine di garantire che i servizi prodotti, ovvero l'offerta - sia conforme alla pluralità e varietà della domanda composta dalle normative, dai regolamenti e leggi applicate all'attività, nonché dai bisogni, dalle aspettative ed esigenze di tutte le persone interne/esterne coinvolte nel processo formativo.

## L'Offerta Formativa della Scuola

### Tipologia di Attività

La Scuola B&B Formazione Professionale è una scuola privata non finanziata, autorizzata dalla Regione Lazio, previa istruttoria favorevole della Provincia di Roma e di altre amministrazioni per la conformità alle normative cogenti.

La Scuola, in base all'autorizzazione regionale, svolge l'attività di formazione professionale. L'organizzazione scolastica realizza l'attività per produrre l'Offerta di servizi di formazione professionale (privati non finanziati), servizi trasversali post-formazione di inserimento lavorativo, servizi paralleli di ante-formazione di orientamento formativo nel proprio ambito di attività che, per casi particolari ed altri ambiti, rimanda a centri specialistici del territorio. La Scuola è altresì impegnata in attività di ricerca e studio nel settore della formazione, indagandone gli aspetti culturali, scientifici, tecnologici, normativi, tecnico-operativi, procedurali, strumentali e innovativi.

Elabora, conformemente alle normative programmi didattici, metodologie di apprendimento e nuove tecnologie educative (NTE), procedure e metodi di verifica.

Il modello di attività assunto dalla Scuola coniuga quindi l'orientamento, la formazione e le misure attive del lavoro, secondo una logica di unitarietà e di raccordo in rete con le sedi di orientamento le strutture produttive del territorio, arricchendo il tradizionale modello impegnato esclusivamente nell'attività di formazione.

Il risultato è un modello di attività sistemico, integrato e flessibile che assume come focus l'utente, rispondendo compiutamente alla sua necessità di essere seguito durante la fasi del proprio progetto di formazione e di lavoro, quali l'orientamento-iniziale, la formazione-in itinere, l'inserimento-finale.

L'attività di formazione e gli interventi complementari svolti dalla Scuola costituiscono un modello sistemico unitariamente programmato, deputato a orientare le persone verso scelte autonome, formare idonee figure professionali, incentivare l'occupazione, finalizzato a favorire e promuovere l'evoluzione della produzione e dell'inclusione sociale, rendere effettivo lo sviluppo produttivo e sociale del territorio in armonia con il progresso scientifico, coerentemente con le politiche della Regione Lazio, nazionali e comunitarie.

## **Tipologia di Servizi Offerti**

### **1. Servizi di Orientamento**

La scuola, prima della formazione professionale, offre servizi di orientamento professionale per il proprio settore di attività, finalizzati allo screening dell'utenza, soddisfare i bisogni iniziali degli utenti che devono individuare un proprio percorso formativo, fornire elementi sufficienti per indirizzare le scelte formative e professionali in maniera coerente con le attitudini, le capacità individuali e l'offerta del mercato del lavoro; intervenire e sostenere i casi in difficoltà con azioni di rimotivazione.

Allo scopo, per particolari casi o altri settori di non propria competenza, la Scuola si avvale delle relazioni operative con i centri pubblici per l'orientamento o per l'impiego a cui gli utenti vengono indirizzati in base a quanto emerge dallo screening iniziale dell'utenza.

L'orientamento riguarda l'offerta di diverse azioni, che hanno lo scopo di informare e indirizzare l'utente durante la fase iniziale del proprio percorso formativo e di lavoro, di sostenerlo a intraprendere scelte consapevoli, di supportarlo in caso di demotivazione o svantaggio, tali azioni si articolano in:

- screening: comprende azioni di gestione dell'accoglienza strutturate in rete, riguarda il primo contatto con l'utente, erogate attraverso un colloquio individuale e materiale informativo, finalizzati a raccogliere i principali dati dell'utente, presentare i servizi offerti dalla scuola e le alternative, facilitare scelte autonome e consapevoli, illustrare i possibili percorsi formativi e di lavoro esistenti, le caratteristiche e il modo per attuarli, eventuale rimando dell'utente presso i servizi orientativi del territorio per settori fuori dalla propria competenza;
- informazione: comprende azioni conoscitive a più livelli e informative, erogate attraverso un colloquio individuale e questionari/materiale informativo, finalizzati ad acquisire informazioni pregresse sul discente per considerare i propri bisogni ed aspettative, presentare le caratteristiche dell'offerta formativa della scuola e gli sbocchi occupazionali, verificare la coerenza tra le potenzialità individuali e il corso formativo scelto, giungendo a definire e condividere il contratto formativo;
- rimotivazione: comprende azioni di sostegno a persone demotivate/svantaggiate, erogate attraverso un colloquio individuale, questionari e anche mediate lo strumento metodologico del bilancio di competenze, finalizzati a rafforzare l'autostima, chiarificare le motivazioni, giungendo a individuare un proprio progetto professionale.

## **2. Servizi di formazione**

La Scuola offre servizi di formazione professionale finalizzati a soddisfare i bisogni dell'utente di conseguire un titolo professionale per l'esercizio di una attività o migliorare il titolo posseduto, avendo chiarito nella fase di orientamento il corso formativo da percorrere. I servizi formativi, per ogni corso, si articolano in:

- accoglienza: comprende azioni conoscitive ante/intercorso, erogate attraverso un colloquio individuale/gruppo e materiale cartaceo, finalizzato alla conoscenza dei nuovi allievi (esperienze, potenzialità), alla conoscenza del contesto e del progetto formativo, alla rimotivazione durante il corso, alla socializzazione e all'integrazione del gruppo-corso, animazione e facilitazione all'apprendimento di gruppo e individuale;

- formazione: comprende azioni didattiche, attraverso l'erogazione di un corso articolato con una sequenza di moduli formativi erogati in aula, laboratorio, stage aziendali e visite guidate, sulla base di una analisi, progettazione e pianificazione predefinita, finalizzati alla acquisizione da parte del gruppo di utenti di metodologie, di conoscenze culturali-scientifiche-tecnologiche, di competenze tecnico-operative e capacità professionali-imprenditoriali, di comportamenti.
- formazione individuale: comprende azioni didattiche di supporto, erogate attraverso moduli formativi individuali, finalizzati a favorire, ad ognuno, il pieno raggiungimento dei risultati ed obiettivi didattici sottesi all'azione corsale precedente;
- formazione per l'inserimento: comprende azioni didattiche trasversali, erogate attraverso moduli formativi integrativi al percorso didattico, finalizzati all'acquisizione di competenze metodologiche per l'autopromozione, attivare strategie personali per la ricerca di un'occupazione o la creazione d'impresa.

### **3. Servizi di Inserimento**

La scuola Offre servizi per l'inserimento lavorativo (post-formazione), finalizzati a soddisfare i bisogni della figura professionale formata di entrare nel mondo del lavoro come lavoratore dipendente o lavoratore autonomo. Allo scopo la scuola si avvale delle relazioni operative con le imprese, i centri per l'impiego e di orientamento. I servizi di inserimento, complementari alla formazione, si articolano in:

- sostegno: comprende azioni di accompagnamento, erogate attraverso indirizzi personalizzati, banche dati e relazioni operative con enti e imprese, finalizzate all'occupazione, all'entrata nella vita attiva come lavoratore dipendente;
- assistenza: comprende azioni di supporto, erogate attraverso indirizzi personalizzati, finalizzate verso l'autoimprenditorialità, la creazione di un business plan e nell'attivazione d'impresa, verso l'entrata nella vita attiva come lavoratore autonomo;
- consulenza: comprende azioni consulenziali su tematiche connesse alla job creation.

# Il Sistema Organizzativo della Scuola

## 1. Organizzazione risorse materiali: i locali

La sede scolastica è ubicata nel centro urbano del comune di Civitavecchia (RM), in via Achille Montanucci 13. Lo spazio interno è composto da: uno spazio d'ingresso per il ricevimento delle persone; un ufficio per informazioni, colloqui individuali e consultazione banche dati; un'aula didattica destinata allo svolgimento delle lezioni teoriche e di informatica; un laboratorio destinato alle esercitazioni pratiche; uno spogliatoio per gli utenti; servizi igienici dimensionati in base alla ricettività massima del centro; un magazzino per i prodotti cosmetici e un ripostiglio per le pulizie generali del centro. All'esterno, sul lato d'ingresso, si trova uno spazio privato destinato al percorso pedonale, che funge da spazio filtro con la suddetta viabilità pubblica, confina con l'adiacente verde pubblico costituito dal Parco della Resistenza. La sede dista pochi minuti dalla stazione ferroviaria di Civitavecchia ed è ben collegata con i trasporti pubblici da ogni punto della città.

## 2. Organizzazione risorse materiali: arredi, macchinari e attrezzature

Le aule ed i restanti locali sono forniti di tutti gli arredi, macchinari e attrezzature che comprendono: banchi scolastici, cattedre, lavagne, notebook di ultima generazione con connessione internet e stampanti; zona trucco, zona estetica, zona parrucchiere, macchinari vari ed apparecchiature ad uso estetico e parrucchiere, ufficio dotato di notebook, rete internet, wi-fi, stampanti professionali multifunzione, linea telefonica di rete fissa e servizio fax.

## 3. Conformità normativa delle risorse materiali

La sede scolastica è conforme alle norme di riferimento applicabili, secondo quanto disposto dall'autorizzazione regionale e dalle prescrizioni normative cogenti; in particolare dispone delle autorizzazioni rilasciate dagli enti competenti e delle documentazioni collegate, quali: Autorizzazione Regione Lazio, Titolo Edilizio Abilitativo rilasciato dal Comune di Civitavecchia, Nulla Osta Igienico-Sanitario rilasciato dalla ASL di Civitavecchia, dalle cogenti conformità Antincendio, conformità Superamento Barriere Architettoniche, conformità Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, conformità Sicurezza statica e antisismica, conformità Sicurezza degli impianti, conformità verifiche periodiche.

Gli arredi, le attrezzature e apparecchiature sono idonei allo svolgimento dei corsi, conformemente agli standard regionali per la tipologia formativa e adeguati all'indirizzo formativo di settore in base alla classificazione ISFOL-ORFEO, in conformità alle normative cogenti di riferimento, quale l'allegato alla legge 46/90 sui macchinari ed apparecchiature ad uso estetico e parrucchiere, le varie leggi sui prodotti cosmetici.



## **4. I collaboratori**

La Scuola si avvale di collaboratori qualificati per la realizzazione di tutti i processi di lavoro dell'attività, quali: l'Analista dei fabbisogni formativi con funzione di analisi e definizione dei fabbisogni, il Progettista con funzione di progettazione, i Docenti con funzione di erogazione dei servizi, nonché da un responsabile del processo di erogazione.

## **5. Conformità normativa del Personale**

Le risorse umane impegnate nell'attività sono adeguate a supportare lo svolgimento dei ruoli previsti dai processi di lavoro che andremo a descrivere nei capitoli successivi. Riguardo le credenziali professionali di tutto l'organico, tutte le risorse umane impegnate nella Scuola, sono conformi agli standard e parametri regionali-nazionali per la funzione di riferimento ricoperta, e in particolare, per ogni persona è predisposto un dossier individuale con le certificazioni relativamente ai titoli di studio posseduti, esperienze lavorative maturate nel settore di riferimento e le competenze disciplinari e metodologiche acquisite nelle materie in specie. Poiché le risorse umane sono la componente vitale della Scuola, la scelta dei dipendenti è stata effettuata in riferimento a un elevato grado di istruzione (laurea), con certificate esperienze e competenze per il ruolo di riferimento, e mediate, una valutazione con colloqui conoscitivi-selettivi, esplorativi delle qualità relazionali del lavoratore dei tratti tipici della personalità, il tutto ritenuto rilevante ai fini della corretta impostazione a monte dell'attività della Scuola per dotarsi di risorse umane idonee allo svolgimento delle attività. Allo stesso modo viene valutato l'eventuale selezione di nuovi dipendenti. Inoltre tutto il personale impegnato nella Scuola è sottoposto ad aggiornamenti come previsto nel piano annuale di sviluppo professionale della Scuola in conformità agli standard regionali. Infine, ai fini della corretta erogazione dei servizi è previsto il Responsabile dell'erogazione, che valuta l'andamento del processo di erogazione attraverso il monitoraggio dei programmi didattici e formativi.

# **Il sistema Gestionale della Scuola**

## **Programmazione Strategica dell'Attività per la Qualità**

La «programmazione strategica dell'attività della Scuola per la qualità» è finalizzata a disegnare il progetto generale mirato alle finalità di fondo della Scuola, e cioè al ruolo, ai principi ed alla collocazione che si intende far assumere alla Scuola rispetto al suo ambiente nonché alla fissazione coerente a tali aspetti degli obiettivi strategici per la qualità. La programmazione strategica giunge

dunque a disegnare il piano generale degli obiettivi qualitativi definiti dalla direzione come essenziali, la griglia base di partenza da condividere e perseguire a tutti i livelli dell'organizzazione, realizzando i quali si persegue la consonanza tra domanda e offerta, quindi servizi di qualità.

Questa programmazione strategica, parte dunque esplicitando in primis la cornice di base della vita della Scuola il cui focus è rappresentato dall'utente, esplicitando le ragioni fondanti dell'attività che costituiscono i codici base. Sulla base di questi elementi di fondo, si fissano alla fine gli obiettivi strategici qualitativi da raggiungere dall'organizzazione.

Il processo di programmazione degli obiettivi strategici per la qualità, parte quindi dalla definizione della mission, vision e principi. Poi si individua preliminarmente la conformità alla normativa in esercizio, dopo tutte le persone coinvolte nella Scuola (Domanda) per inquadrare le loro diverse esigenze da soddisfare e infine le variabili dei processi di maggiore impatto sulla qualità e che concorrono a determinare la qualità, il mix *a cui orientare e far corrispondere gli obiettivi strategici*. Analizzare tale mix di valori, bisogni, variabili e norme attraverso adeguate informazioni partecipate, significa avere cognizione del "trend" della domanda da soddisfare, consentendo di fissare alla fine gli obiettivi qualitativi da realizzare sulla base di tale focus di aspetti. Il tutto allo scopo di perseguire la realizzazione e quindi l'offerta di un servizio formativo adeguato ai bisogni, utile e conforme, quindi offrire servizi di qualità. .

Gli obiettivi strategici, vengono condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione scolastica, devono essere successivamente resi operativi con opportuni parametri che ne consentono di valutare la performance realizzata rispetto a quella programmata, il grado di consonanza tra l'offerta e la domanda, per correggere l'offerta e orientarla alla qualità.

Questi concetti-chiave costituiscono, una cornice di riferimento, uno scenario di sfondo che programma e dà senso alle scelte ed all'impegno degli attori dell'Organizzazione, rappresentano l'orizzonte entro cui si situa la Scuola, e su tale base si svilupperanno tutte le analisi ed obiettivi successivi da realizzare a tutti i livelli dell'organizzazione.

Infine, vista l'importanza di fondo di questi elementi base, è necessaria la condivisione di tali aspetti di fondo con tutte le funzioni aziendali, allo scopo di creare una condivisione comune per successivamente partecipare alla creazione degli obiettivi strategici di qualità e realizzarli consapevolmente a tali scelte di fondo, perseguendo obiettivi qualitativi a tutti i livelli non imposti ma con la compartecipazione di tutti, ai fini del perseguimento della qualità dell'offerta formativa in forma consapevole e partecipata.

## 1. Politica della qualità

La politica della qualità esprime la cornice entro la quale si situa e si sviluppa la Scuola, i concetti e gli obiettivi qualitativi di fondo. Attraverso la mission che esplicita le ragioni fondanti della scuola e gli obiettivi fondamentali, rispondendo ai quesiti “perchè esiste questa Scuola, quali finalità giustificano la sua attività”; la vision, coerentemente alla missione, esplicita gli orizzonti, dove vogliamo andare; i principi, esplicitano i fondamentali impegni che la Scuola si assume costituendo i codici base di comportamento dell’organizzazione nei confronti degli utenti, ed infine i concetti chiave sulla qualità.

## 2. Mission

La B&B Formazione Professionale è una scuola di formazione professionale, la cui attività nel rispetto delle prescrizioni normative, «è deputata» a orientare le persone nelle proprie scelte formative-lavorative, formare figure professionali-imprenditoriali e supportarle nell’inserimento lavorativo, «è volta» a supportare scelte consapevoli, trasmettere adeguate conoscenze, competenze e migliorare le proprie capacità in una prospettiva di realizzazione personale e professionale, contribuire all’accrescimento personale e rendere effettivo l’ingresso delle persone nella vita attiva come lavoratore dipendente o autonomo, favorire l’inclusione sociale, la cittadinanza attiva, lo sviluppo produttivo del territorio. Più in particolare, la missione della scuola è:

- Contribuire a soddisfare le esigenze delle persone svantaggiate/disorientate riguardo la «scelta di propri percorsi formativi e di lavoro», attraverso l’offerta di una adeguata relazione di assistenza individualizzata, finalizzata a rafforzare l’autostima e ad attivare le motivazioni per giungere a definire in modo consapevole un proprio progetto formativo/lavorativo e ad individuare sia le alternative che le vie per attuarlo;
- Soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti riguardo la «definizione di propri percorsi formativi», attraverso l’offerta di un adeguato processo formativo corsuale, finalizzato alla trasmissione/acquisizione di adeguate conoscenze, competenze e capacità per il conseguimento di un titolo professionale-imprenditoriale competitivo nel mercato del lavoro;
- Contribuire a soddisfare le esigenze degli utenti in uscita riguardo «il sostegno all’inserimento nel mondo del lavoro», attraverso l’offerta di adeguati interventi di formazione per l’inserimento e di assistenza individualizzata all’inserimento, finalizzati a trasmettere adeguate metodologie di avvio al lavoro, redigere specifici documenti ed attivare l’inserimento come lavoratore autonomo o dipendente;
- Sviluppare le risorse umane impegnate con l’aggiornamento e la partecipazione, sviluppare le interrelazioni con il contesto, garantire l’offerta di servizi di qualità.

### 3. Vision

- Conquistare una posizione di riferimento rispetto ai bisogni e le aspettative del bacino di utenza alla ricerca di percorsi formativi nel settore - mantenendo gli impegni e migliorando continuamente la qualità dei servizi offerti;
- Sviluppare le risorse umane impegnate nella Scuola - stimolando la crescita ed il miglioramento continuo, promuovendo la motivazione, la partecipazione alle scelte e l'aggiornamento professionale;
- Accrescere le interrelazioni con gli altri organismi ed il sistema produttivo presenti sul territorio finalizzate soprattutto a una cooperazione nell'orientamento ed nell'inserimento lavorativo delle persone;
- Sostenere l'accrescimento della qualità dell'offerta formativa regionale - ottimizzando la propria performance, perseguendo la buona pratica, mantenendo in esercizio gli standard acquisiti e la conformità alle normative cogenti;

### 4. Principi fondamentali

L'attività della scuola è improntata al rispetto di principi fondamentali, fissati in base ai principi di matrice costituzionale e alle disposizioni dettate dalla carta dei servizi scolastici.

#### **Uguaglianza, Imparzialità, Integrazione**

La scuola eroga i servizi rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, l'erogazione dei servizi è uguale per tutti, con parità di trattamento, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. L'erogazione dei servizi è ispirata a criteri di obiettività, imparzialità ed equità. La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di svantaggio.

#### **Chiarezza, Continuità**

La scuola si impegna ad informare i Clienti circa i servizi offerti e le relative condizioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, inoltre si impegna ad erogare i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nell'eventualità di funzionamento irregolare, per gravi cause imprevedibili, la direzione si impegna ad adottare le misure volte a ripristinare il servizio.

#### **Qualità, Partecipazione, Trasparenza**

La scuola fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, di qualità, adottando soluzioni gestionali di programmazione, organizzazione, operatività, controllo e preventive, più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi, allo scopo la direzione ha adottato il Sistema di Gestione della Qualità, di cui il presente documento Carta di Qualità costituisce il documento descrittivo conoscitivo. Inoltre la scuola, a tal fine e come previsto dal sistema gestionale, assicura

la partecipazione dell'utente al sistema scolastico al fine di migliorare la qualità dell'attività svolta, impegnandosi ad adottare misure di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente (questionari, programmi, schede), a garantire all'utente di produrre memorie e documenti, avanzare proposte, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Inoltre, la gestione dei rapporti con i propri utenti è improntata sulla trasparenza per assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni che li riguardano, la trasparenza dei servizi offerti.

## 5. Concetti chiave della qualità

La Direzione, affinché mission, vision, principi e obiettivi sulla qualità siano compresi, attuati e sostenuti da tutti i livelli dell'organizzazione scolastica, sostiene alcuni concetti chiave che costituiscono le linee guida per la qualità, ovvero:

- *Riconoscere la centralità della persona*, intesa sia come discente, sia come docente, sia come operatore, sia come qualsiasi altro attore coinvolto nell'offerta di Formazione. Si pone al centro dell'attenzione formativa la persona del discente, per promuovere la consapevolezza di sé come soggetto portatore di valori e dotato di potenzialità cognitive ed affettive, valorizzando le differenze individuali, culturali e di genere ma anche garantendo una sostanziale uguaglianza di opportunità. L'attenzione deve, inoltre, ricadere sulla valorizzazione delle prerogative e potenzialità dei docenti e degli operatori, dare risposte positive alle attese di sviluppo personale dei dipendenti con la formazione interna/esterna. L'attenzione deve, inoltre, ricadere ai soggetti sociali presenti nel territorio, portatori di interessi verso le attività di formazione, opportunità di confronto e di coinvolgimento nei servizi formativi. Riconoscere la centralità di tutte le persona, vuol dire contribuire a migliorare la Qualità della vita di tutte le persone coinvolte nel processo formativo e nel contesto territoriale in cui opera la Scuola.
- *Creare un clima di dialogo e di partecipazione di tutte le persone*, intesa a sviluppare una cultura dell'organizzazione incentrata a creare occasioni e condizioni per realizzare la partecipazione e l'iniziativa dei discenti e dei diversi attori coinvolti, a promuovere il lavoro di rete con i Soggetti Istituzionali, sociali e produttivi presenti nel territorio, per sensibilizzare e incentivare la partecipazione collettiva alle ragioni fondanti l'attività ed agli obiettivi correlati. Diffondere nell'organizzazione le condizioni e le motivazioni necessarie a partecipare alla vita della Scuola con riunioni periodiche ed occasioni che consentano agli attori impegnati nei diversi processi di essere parte attiva nel funzionamento dell'Organizzazione, nella costruzione degli obiettivi di risposta alla domanda di formazione del territorio, nella definizione delle iniziative di miglioramento continuo dei processi formativi.
- *Gestire la qualità, formalizzare le esigenze delle persone ed i processi-chiave*, intesa a Programmare la conformità normative in esercizio, la definizione delle esigenze-aspettative delle persone, la fissazione dei relazionati obiettivi; Organizzare, i processi di lavoro e relativi ruoli e responsabilità per realizzare gli obiettivi; Condurre l'esecuzione con procedure; Controllare quanto programmato/realizzato, attivare flussi di Informazioni e di Prevenzione; per garantire l'efficacia ed efficienza dei processi di lavoro tesi a realizzare obiettivi (produrre

l'offerta di servizi) - consoni ai bisogni (rispondenti alle norme e varietà della domanda dell'utenza), ossia offrire quindi servizi di qualità .

- *Sviluppare una cultura del miglioramento continuo della qualità*, intesa ad auto gestire la qualità del proprio processo, coinvolgendo gli attori impegnati nei processi formativi, creando gruppi di lavoro finalizzati ad affrontare e risolvere specifici problemi, per migliorare processi e risultati, adottare un approccio di autovalutazione che consenta di programmare le decisioni significative sulla base di controlli e di verifiche degli obiettivi raggiunti/attesi, come aiuto nelle decisioni e programmazione di obiettivi competitivi orientati al miglioramento continuo.

## Controllo della qualità dell'attività

Il controllo si pone come momento di verifica della bontà delle scelte strategiche, congruenza organizzativa e operativa delineate fin qui, dell'efficacia della strutturazione dell'attività e delle procedure adottate, che condiziona la formulazione e l'aggiornamento delle scelte strategiche, organizzative e procedurali. Il controllo avviene effettuando la misurazione in momenti diversi e complementari tra di loro: concomitante allo svolgimento dell'azione mediante l'analisi degli scostamenti tra le prestazioni realizzate e gli obiettivi fissati in sede di programmazione; il controllo susseguente allo svolgimento dell'attività mediante la determinazione di valori e indici di efficienza ed efficacia aziendale. Per tale fase sono adottate procedure standardizzate per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente attraverso questionari, e procedure generali di rilevazione delle altre variabili su cui si fondano i giudizi della performance. Il controllo si prefigge di analizzare gli obiettivi via via raggiunti dalla scuola, il divario tra obiettivi desiderati e obiettivi realizzabili, per attuare le modalità di eliminazione del divario, ridefinendo le nuove politiche necessarie, adoperando una serie di correzioni delle ipotesi di partenza secondo un processo di partecipazione tra i diversi responsabili e attori dell'attività della scuola. Il controllo conclude il ciclo di gestione e, allo stesso tempo, avvia un nuovo ciclo di direzione perché i dati, con esso rilevati, concorrono a fare assumere nuove decisioni nell'ambito della funzione di programmazione. Ogni ciclo si svolge, nei suoi vari momenti, mediante le informazioni che fluiscono all'interno della Scuola e che debbono essere integrate con quelle provenienti dall'ambiente esterno. Sotto questo profilo si ha un ciclo informativo perché il controllo produce informazioni, la programmazione richiede l'integrazione dei dati così ottenuti con quelli relativi al contesto esterno, la conduzione comporta il trasferimento di informazioni da chi dirige a chi esegue e, infine, chi esegue deve trasmettere i risultati della propria attività agli organi di controllo, migliorando di continuo il sistema di gestione per la qualità.

# Trasparenza

## Dispositivi di raccolta osservazioni

La Scuola adotta strumenti di rilevazione del feedback come prevenzione di inefficienze, disservizi e scostamenti, e si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione, proposta e reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta Qualità.

## Condizioni di trasparenza

La diffusione della presente Carta Qualità della Scuola viene regolamentata come segue: verrà affissa nei locali di ingresso della sede preposti all'accoglienza delle persone; verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria; - verrà pubblicata nel sito Internet [www.scuoladiesteticabeb.com](http://www.scuoladiesteticabeb.com) e [www.bebformazioneprofessionale.com](http://www.bebformazioneprofessionale.com); - verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

La revisione, validazione ed emissione della presente Carta Qualità avviene con cadenza annuale, sotto la responsabilità della direzione congiuntamente al Responsabile Gestione della Qualità. Alla stessa sono allegati le procedure operative, gli obiettivi annuali della Scuola nonché il piano di formazione e aggiornamento annuale del personale impegnato nella Scuola.