

Indice sezionale

1. LIVELLO STRATEGICO POLITICA DELLA QUALITA'.....	2
1.1 Missione.....	2
1.2 Modalità e strumenti.....	3
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	3
INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI.....	3
2.1 Aree di attività.....	3
2.2 Dotazione di risorse professionali	4
3. LIVELLO OPERATIVO.....	6
3.1 Fattori di qualità, loro indicatori e strumenti di verifica.....	6
4. LIVELLO PREVENTIVO.....	7
5. AREA DELLO SVANTAGGIO.....	7
6. OBBLIGO FORMATIVO.....	8
7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	9
7.1 Validazione.....	9
7.2 Modalità di diffusione al pubblico della Carta.....	9
7.3 Modalità di revisione periodica.....	9
7.4 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi.....	9

CARTA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA"

1. LIVELLO STRATEGICO POLITICA DELLA QUALITA'

Il presente documento ha come obiettivo quello di comunicare, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, la politica della qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti dal Centro Moda Tessile,

La Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati, e vuole costituire una valida presentazione della scuola, mostrando il suo impegno verso una vera e propria crescita qualitativa dell'offerta formativa. Ad ulteriore riprova di ciò si ricorda che la Carta della Qualità viene aggiornata costantemente, almeno ogni due anni, con nuove proposte ed impegni.

1.1 Missione

Il Centro Moda Tessile intende essere, per gli studenti e per tutte le parti interessate, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione del mercato. Per conseguire tali finalità la gestione delle attività dell'ente viene attuata applicando il sistema di Gestione per la Qualità.

La missione del Centro Moda Tessile consiste nell'offrire servizi formativi, con elevati standard di qualità, al territorio e alle aziende, nell'ottica della formazione, della consulenza e dell'aggiornamento di competenze, necessarie al mercato del lavoro e di servizio alla persona, con un particolare riguardo alla propria tradizione ed esperienza maturata nel settore moda, attraverso la realizzazione di corsi che formano figure professionali qualificate e preparate sul piano tecnico, per l'immediato inserimento nelle realtà produttiva, in costante evoluzione.

A tale obiettivo, la scuola intende:

- realizzare corsi di studi ad alto contenuto tecnico specialistico;
- favorire una formazione più adeguata alle esigenze occupazionali del territorio in cui la scuola opera;
- consentire la possibilità agli allievi di inserirsi realmente e professionalmente nel mondo del lavoro
- consentire alle imprese di poter usufruire di un'offerta qualificata e specializzata
- consentire agli allievi di apprendere nel modo più simile alla realtà del mondo del lavoro
- creare un'integrazione tra la realtà aziendale e la formazione scolastica
- favorire l'acquisizione del "senso di appartenenza" al settore

- potenziare un sistema formativo che sia in grado di utilizzare il dialogo-interazione con il sistema produttivo.

Per raggiungere tali obiettivi, il Centro Moda Tessile si impegna a:

- garantire la qualità delle offerte coinvolgendo attivamente le proprie risorse umane nel costante processo di miglioramento
- pianificare particolarmente le seguenti attività: individuazione dei fabbisogni formativi, progettazione dell'intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione
- valutare attentamente i risultati degli utenti al fine di poter operare correzioni all'interno dei vari processi
- vagliare il livello di soddisfazione degli utenti per ottenere suggerimenti utili al miglioramento della qualità formativa.

1.2 Modalità e strumenti

La politica della qualità viene diffusa attraverso riunioni periodiche con tutti i collaboratori e attraverso l'apposita carta disponibile presso la sede operativa. Il responsabile della diffusione della carta sarà la direzione del Centro Moda Tessile che si preoccuperà affinché la politica della qualità venga attuata quotidianamente.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

2.1 Aree di attività

Il Centro Moda Tessile è specializzato nel settore della formazione nell'ambito del quale propone un sistema di offerta molto articolato, flessibile e integrato, costituito da servizi di progettazione, coordinamento, gestione, docenze e tutoraggio di percorsi ed attività formative personalizzate. La scuola si avvale della collaborazione di esperti e consulenti esterni per quanto riguarda l'attività di docenza; si rivolge a professionisti esterni per l'amministrazione contabile dell'attività.

La scuola opera all'interno di due macroaree di attività formative:

- formazione superiore, ossia successive all'obbligo formativo, al diploma e alla laurea, finalizzata a sviluppare un raccordo tra sistema scolastico, formazione professionale e mondo del lavoro con articolati e specifici moduli professionalizzanti
- formazione continua, ossia destinate a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro e apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo, finalizzata a perfezionare, specializzare, aggiornare e riqualificare le competenze professionali, assicurando la stabilità occupazionale, l'a-

dattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi, atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati.

Per ciò che attiene ai servizi offerti, il Centro Moda Tessile presenta un catalogo di corsi di diverse tipologie al fine di rispettare e soddisfare le molteplici esigenze dei clienti:

CORSI PER PRINCIPIANTI con rilascio di un attestato interno di partecipazione

- Taglio e cucito
- Taglio e cucito avanzato
- Camicia da uomo
- Modellista uomo
- Modellista bambino/a
- Fiori in tessuto e in pelle
- Lezioni private

CORSI FORMAZIONE SUPERIORE con rilascio di qualifica/specializzazione

- Modellista Abbigliamento
- Fashion Design
- Operatore Cad
- Confezionista con competenze artistiche e digitali
- Ricamatrice artistica con competenze digitali e di grafica computerizzata

CORSI FORMAZIONE CONTINUA/PERMANENTE con rilascio di attestato di partecipazione

- Sartoria base
- Sartoria avanzata
- Sartoria digitale
- Applicazione di sistemi cad per la modellazione e lo sviluppo in serie

2.2 Dotazione di risorse professionali

Il Centro Moda Tessile garantisce le competenze di tutte le figure, attraverso un'accurata selezione e la formazione di tutto il personale. Infatti, l'ente si avvale di uno

staff di collaboratori altamente qualificato che, attraverso un'accurata analisi dei fabbisogni, garantisce percorsi didattici ad alto contenuto qualitativo, con l'utilizzo di metodologie innovative e moderne tecniche di monitoraggio dell'efficacia ed efficienza delle singole attività.

Le principali figure professionali di riferimento sono:

FIGURE PROFESSIONALI	NOMINATIVO
Responsabile di Direzione	Marabini Giuliana
Responsabile della Progetta-	Verdicchio Barbara

zione	
Responsabile della gestione economico-amministrativa	Elfi Consulting di Pescetti Lorella & C.
Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni	Verdicchio Barbara
Responsabile coordinamento e valutazione	Verdicchio Barbara
Responsabile erogazione dei servizi	Verdicchio Barbara
Responsabile orientamento	Marabini Giuliana
Responsabile della qualità	Verdicchio Barbara
Tutor	Marabini Giuliana

La scuola si avvale di docenti e consulenti esterni, esperti del settore e specializzati in differenti materie didattiche, che vengono impiegati a seconda della tipologia di corso e in base alle loro specifiche competenze. Essi sono stati selezionati in base a dei criteri in fase di inserimento, per garantire la qualità dell'insegnamento che si prefigge la scuola.

- **Dotazione di risorse logistico-strumentali**

La sede è dotata delle seguenti risorse:

- n°1 aula per la didattica ordinaria
- n°1 laboratorio di lavoro dotata di adeguata strumentazione, attrezzature e materiali
- n°1 laboratorio di informatica multimediale con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet
- n° 1 sala ricreativa
- n°1 reception, segreteria

Dichiarazione di impegno

Il Centro Moda Tessile si impegna a:

- consegnare la Carta Qualità
- fornire informazioni ed opportuna documentazione sui servizi formativi offerti
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per la valutazione intermedia e finale del corso frequentato e il valore assunto in esito alla valutazione positiva

3. LIVELLO OPERATIVO

L'impegno della direzione in questo campo, è costante e sempre teso al miglioramento, grazie alla continua ricerca, all'aggiornamento dei materiali didattici, all'elevata qualifica del personale docente ed alla collaborazione con aziende, nonché dalla presenza di macchinari ed attrezzature industriali all'avanguardia.

3.1 Fattori di qualità, loro indicatori e strumenti di verifica

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Completezza di informazioni e orientamento nella fase precedente all'attività	Diffusione di note informative. Diffusione della carta della qualità	Visione delle varie offerte formative attivate dall'ente e dello specifico percorso richiesto dall'utente prima dell'iscrizione	Bando Moduli firmati dagli utenti
Controllo nella fase di ideazione e progettazione della soddisfazione dei bisogni	Rilevazione dei bisogni formativi del territorio e valutazione dei test somministrati ai beneficiari, monitoraggio delle attività formative precedenti	Numero annuo del 90% di partecipanti soddisfatti dell'attività	Documentazione esistente Questionari somministrati ai partecipanti
Flessibilità organizzativa/gestionale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Numero annuo del 90% di partecipanti soddisfatti dell'attività	Questionari, relativi all'attività proposta, che vengono somministrati ai partecipanti durante e al termine di ogni attività formativa erogata dall'ente.
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Percentuale del 90% dei partecipanti soddisfatta dell'attività proposta.	Questionari, relativi all'attività proposta, che vengono somministrati ai partecipanti durante e al termine di ogni attività formativa erogata dall'ente.
Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite durante l'anno di attività non inferiore a 80/100	Relazione della direzione
Monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio	Strumentazione dell'aula Materiale didattico Livello di apprendimento dei partecipanti Controllo della docenza	Media annua del 90% dei partecipanti soddisfatta dell'attività proposta.	Scheda riepilogativa del corso redatto dal docente relativa la valutazione complessiva delle attività formative, in merito ai giudizi espressi dai docenti Questionari, relativi all'attività proposta, che vengono somministrati ai partecipanti durante e al termine di ogni attività formativa erogata dall'ente.

4. LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committente e beneficiari

Il Centro Moda Tessile instaura con gli utenti un dinamico canale di comunicazione attraverso incontri, comunicazioni telefoniche o a mezzo fax o email, servizi di segreteria e quanto altro garantisce il costante contatto con gli stessi. Tutte le informazioni circa i servizi e relative modalità d'esecuzione, le modalità d'erogazione, le procedure per assicurare la buona riuscita del servizio, la trasparenza nella gestione dei servizi, sono comunicate a chiunque fosse interessato.

Il Centro Moda Tessile si impegna ad assicurare un miglioramento progressivo della qualità delle proprie attività formative attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari. Nel realizzare ciò vengono proposti questionari di gradimento ai beneficiari i cui risultati sono attentamente monitorati; inoltre vengono controllati i vari processi relativi all'attività formativa attraverso schede che considerano gli elementi di non conformità e le eventuali azioni correttive da apportare. Per il miglioramento dei propri servizi formativi, il Centro Moda Tessile ha strutturato un ufficio reclami con il fine di garantire la soddisfazione del cliente che partecipa alle attività formative. Nello specifico, qualora, nello svolgimento delle attività si verificasse il non soddisfacimento di uno o più requisiti previsti, nonché l'assenza di una caratteristica di qualità dei servizi erogati, il Centro Moda Tessile si impegnerà a rispondere entro 20 giorni comunicando ogni eventuale variazione agli utenti.

5. AREA DELLO SVANTAGGIO

Relativamente all'area dello svantaggio, il Centro Moda Tessile si impegna a perseguire gli obiettivi delineati dalla Comunità Europea: "costruire una nuova cittadinanza, acquisire e rinforzare le competenze e le conoscenze di base", attraverso la flessibilità e personalizzazione dei percorsi di formazione. Inoltre si impegna a realizzare:

- incontri periodici con i servizi di assistenza territoriale e centri per l'impiego
- azioni concertate di accompagnamento in collaborazione con il Servizi socio assistenziali del territorio e con i centri per l'impiego, attraverso incontri periodici programmati

6. OBBLIGO FORMATIVO

In caso di realizzazione di attività formative relative all'obbligo formativo, i partecipanti a tali attività godono dei diritti connessi al passaggio fra sistemi (art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99), in conformità al "Documen-

to di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000. In sintesi, la normativa prevede l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età, sotto varie possibilità di percorso:

- la prosecuzione degli studi nel sistema scolastico
- la frequenza di corsi di formazione professionale regionale
- l'alternanza formazione lavoro nell'apprendistato
- l'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale (tale opportunità presuppone intese tra sistema scolastico e sistema formativo).

In tale ottica, la scuola, nel rispetto della normativa, prevede la realizzazione di corsi di orientamento per meglio indirizzare la propria crescita professionale e l'inserimento lavorativo; volti, quindi, alla conoscenza del mondo del lavoro al fine del conseguimento del successo formativo e della valorizzazione della propria potenzialità. Si aiuteranno le allieve a:

- individuare e costruire percorsi pienamente soddisfacenti in ambito formativo e professionale fornendo informazioni orientative,
- approfondire la conoscenza delle proprie aspirazioni e caratteristiche personali,
- operare scelte professionali o formative;
- mettere in opera l'obiettivo individuato attraverso l'insegnamento delle tecniche di ricerca di lavoro, un supporto continuato nel tempo per superare le eventuali difficoltà di percorso e l'attivazione di misure di inserimento professionale quali tirocini, stage e azioni simili.

Si informerà su tutte le iniziative delle politiche attive del lavoro messe in atto dalle istituzioni per promuovere l'occupazione e l'inserimento lavorativo, così come l'imprenditorialità. L'attuale congiuntura che privilegia, la flessibilità del lavoro e la formazione permanente dei lavoratori, richiede un intervento costante delle autorità europee, nazionali e locali, anche tenendo conto delle differenti realtà locali.

- la realizzazione di almeno due incontri periodici con le famiglie degli allievi.
- la realizzazione di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

7.1 Validazione

Il Centro Moda Tessile provvede ogni due anni all'aggiornamento della Carta della qualità a cura del Responsabile del processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione.

7.2 Modalità di diffusione al pubblico della Carta.

L'ente assicura ampia diffusione della Carta di Qualità tramite:

- l'affissione nella bacheca del corso di formazione;
- pubblicazione sul proprio sito internet www.centromodatessile.it;
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

7.3 Modalità di revisione periodica

La Carta di qualità di servizi formativi viene riesaminata ogni due anni, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità. La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.

7.4 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Qui di seguito si riporta una descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi, previsto nel sistema di gestione della qualità del Centro Moda Tessile.

Responsabile di Direzione

Il Direttore del Centro Moda Tessile coordina tutte le attività dell'azienda, è autonomo nella gestione delle attività per l'attuazione delle linee programmatiche.

Il Direttore è incaricata di:

- attivare, coordinare e presidiare l'attuazione del Piano di sviluppo del personale e della formazione, valutandone i risultati rispetto agli obiettivi predefiniti, di concerto con il Coordinatore
- elaborare piani relativi alle strategie della scuola sul piano organizzativo, finanziario e commerciale, in funzione delle opportunità provenienti dal contesto/mercato e o dai bandi di gara;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza in linea e nel rispetto delle procedure della qualità
- pianificare e gestire le convenzioni e protocolli coerenti con le strategie della scuola per collaborazioni con: istituzioni, imprese, associazioni e altri organismi territoriali;
- controllare la realizzazione delle attività e valutare l'andamento economico e finanziario della scuola, in funzione dei piani aziendali definiti;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura
- supervisionare la qualità inerente tutti i processi

- predisporre un piano di miglioramento, sulla base dei risultati rilevati dal Responsabile della gestione della qualità, definendo chiaramente gli obiettivi di breve periodo, le responsabilità connesse e l'adeguatezza delle risorse aziendali agli obiettivi prefissati. Tale piano è la risultanza di un attento riesame del livello di idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione della qualità aziendale

Responsabile della qualità

Il Responsabile della qualità ha il compito di:

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengono attuati e tenuti aggiornati in conformità alla Carta della Qualità
- garantire gli standard di qualità
- riferire al Responsabile di Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze di miglioramento
- sensibilizzare l'organizzazione alla consapevolezza della soddisfazione delle aspettative dei clienti
- supportare il Responsabile di Direzione nel coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie e nella gestione dei rapporti gli utenti.

Responsabile della gestione economica-amministrativa

Si occupa della gestione economico amministrativa relativa all'attività di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi del controllo economico della rendicontazione delle spese della gestione amministrativa del personale in linea e nel rispetto delle procedure di qualità. In particolare, il responsabile è incaricato di:

- applicare i principi e interpretare i dati necessari al sistema di contabilità generale e alla gestione clienti/fornitori
- identificare priorità e scadenze per la gestione economico/finanziaria della scuola
- predisporre il bilancio secondo le normative esistenti
- produrre un resoconto contabile circa le entrate e le uscite della scuola prendendo come riferimento la scheda allegata al punto R.23

Responsabile della progettazione

Il Responsabile di progetto è incaricato di:

- conoscere i principi di organizzazione e gestione del personale, il processo della formazione nella sua totalità, il contesto organizzativo a cui i progetti formativi sono rivolti, le metodologie di gestione per progetti e gli elementi di valutazione economica della formazione
- utilizzare procedure e strumenti per l'analisi della struttura professionale di figure/ruoli professionali e delle relative competenze

- elaborare proposte di intervento formativo coerenti ai fabbisogni rilevati nel territorio
- sviluppare, in via preventiva e propositiva, proposte di intervento formativo attraverso l'analisi dei (di concerto con il responsabile dell'analisi dei fabbisogni) bisogni e finalità rilevati nel territorio, destinatari potenziali e reali, obiettivi dell'intervento (formativi e didattici), contenuti, metodologie di conduzione, metodologie di valutazione, ruoli e funzioni in progetti complessi, fasi di svolgimento, tempi e loro articolazione, aspetti organizzativi e logistici, preventivi economici, modalità di diffusione e promozione
- utilizzare procedure e strumenti predefiniti per rilevare criticità e scompensi in ordine alla didattica, all'organizzazione, alle risorse di un progetto formativo
- utilizzare procedure e strumenti predefiniti per misurare e valutare i tassi di attuazione, di successo formativo, di occupazione, di utilizzazione delle competenze nella performance lavorativa, di soddisfazione dei partecipanti alle azioni formative.

Responsabile dell'analisi del fabbisogno

Il Responsabile si occupa, direttamente e attraverso propri collaboratori, di:

- effettuare una diagnosi de fabbisogno occupazionale a livello generale e specifico per il territorio
- individuare i bisogni formativo e/o orientativo sulla base dei statistiche ed esperienziali
- definire la strategia formativa, di concerto con il progettista e il direttore.
- gestire la qualità inerente il processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Responsabile del coordinamento/valutazione

Il Responsabile del coordinamento/valutazione si occupa di:

- coordinare il personale, di concerto con la direzione, anche riguardo il Piano di sviluppo e di formazione
- esprimere, con una relazione, valutazioni circa i risultati e gli obiettivi raggiunti per ogni percorso formativo, di concerto con la direzione e progettista
- analizzare metodologie e tecnologie didattiche utilizzate dalla docenza, in rapporto agli obiettivi e contenuti dell'azione formativa

Responsabile dell'erogazione dei servizi

Il Responsabile, in collaborazione con la direzione, è incaricato di:

- pianificare il processo di erogazione
- coordinare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- monitorare le azioni e programmi
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento

- gestire la qualità inerente il processo di erogazione dei servizi

Potenza Picena, 30/11/2017

Redatta ed approvata
Responsabile del Processo
di gestione della Qualità

BARBARA VERDICCHIO


Validata da
Responsabile del Processo
di gestione della Qualità

BARBARA VERDICCHIO


Validata da
Direzione

GIULIANA MARABINI
