



---

Documento  
CARTA DELLA QUALITA'

PAG.1

---

Titolo  
Carta di qualità dell'offerta formativa

Revisione 04  
10/05/2021

---

## “CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA”

IBF

Istituto di Bellezza e Formazione  
di Chiara Fiorenza

Via delle Rose n 2  
00055 Ladispoli (RM)



---

Documento  
CARTA DELLA QUALITA'

PAG.2

---

Titolo  
Carta di qualità dell'offerta formativa

Revisione 04  
10/05/2021

---

## INDICE

Premessa	3
1. Livello strategico	4
1.1 Politica della Qualità	4
2. Livello organizzativo	6
2.1 Servizi formativi offerti	6
2.2 Dotazione di risorse professionali	7
2.3 Dotazione di risorse logistico strumentali e Consegna Carta di Qualità	10
3. Livello operativo	11
3.1 Fattori di qualità:	11
3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica:	11
4. Livello preventivo	12
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari	12
5. Condizioni di trasparenza	13
5.1 Validazione	13
5.2 Diffusione	13
5.3 Aggiornamento	14
6. Attività dei responsabili dei processi	14
6.1 Responsabile del processo di Direzione	14
6.2 Responsabile dei processi economici-amministrativi	14
6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni e del processo di progettazione	15
6.4 Responsabile del processo di erogazione dei servizi e coordinamento	15



## Premessa

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione assume nei confronti del sistema committente /beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che nell'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione ci sia adeguata conoscenza e applicazione nonché miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

**L'Obiettivo** dell'Istituto IBF è quello di far valere una Scuola di Formazione, che entro i prossimi 5 anni sarà Istituto Leader nel settore Estetico, riconosciuta dalla Regione Lazio, al fine di poter rilasciare idonei Attestati professionali nel campo dell'estetica e delle attività correlate.

L'IBF – L'Istituto di Bellezza e Formazione è e deve rappresentare una “**Formazione Accessibile**” a Tutti, con eventuali aiuti economici o convenzioni da parte di Enti per coloro che hanno minori possibilità finanziarie o addirittura impossibilitati economicamente.

L'Obiettivo primario dell'IBF è dare alla **Gente comune** la possibilità di avere un **Elevata Formazione** per meglio contribuire nella miglioramento di una **Nuova Realtà** sociale fondata sulla qualità e innovazione tecnologica con un **Istituto all'avanguardia: IBF.**

**La Missione** dell'Istituto IBF è quella di raggiungere gli obiettivi sopra descritti attraverso lo svolgimento dello Studio delle materie Teorico/Pratiche in ambito Estetico in modo Altamente Professionale.

La presenza di docenti specializzati in ogni disciplina richiesta aiuterà gli Allievi a sviluppare il proprio potenziale e la loro crescita individuale al fine di creare un “Valore superiore” degli Studenti che usciranno dall'Istituto IBF.

L'Istituto IBF ha effettuato una selezione accurata dei propri Collaboratori rappresentati da Docenti e Professionisti specializzati che sono il perno dell'Istituto stesso.

Un ulteriore selezione verrà fatta dall'Istituto IBF in sede di iscrizione ai Corsi per inserire in ogni annualità, composta da massimo 15 allievi, almeno un “Diversamente abile” ed un Allievo che non ha possibilità economiche per accedere (che per tanto verrà sostenuto dal Comune di appartenenza).



---

L'IBF - Istituto di Bellezza e Formazione vuole essere " la differenza" da portare nel mondo attraverso questa Sua nuova concezione di integrazione fra Sociale/Studio/Lavoro che si puo' comparare con Integrazione/Professionalità/Tecnologia.

## 1. Livello strategico

L'IBF - Istituto di Bellezza e Formazione tenendo in considerazione la continua e rapida evoluzione dei servizi, delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, ritiene che uno dei fattori strategici più importanti per competere ed avere successo sia la soddisfazione professionale dell'Allievo.

L'IBF - Istituto di Bellezza e Formazione ritiene che la Formazione Professionale, proposta e attuata con l'utilizzo di elevate Tecnologie, ed un elevato standard Professionale consente di rendere l'Allievo il perno di tutto il Progetto Formativo, garantendogli standard qualitativi che non possono non favorire la crescita del proprio potenziale ed in primis la propria crescita individuale.

Quanto sopra è favorito e supportato dalla massima collaborazione e dall'impegno di ogni membro Direttivo e non, per soddisfare le aspettative degli Allievi e favorire una maggiore opportunità di Integrazione nel mondo del lavoro.

L'IBF - Istituto di Bellezza e Formazione infatti è stato organizzato al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità nel servizio di formazione reso, sulla convinzione che l'investimento nell'apprendimento è alla base di ogni Comunità che vuole essere Integrata e al passo con il resto delle realtà più conosciute, al fine di poter realizzare anch'essa una risposta Altamente Professionale e Tecnologica alle diverse richieste provenienti dall'attuale mondo del lavoro, o di mercato.

Quanto sopra, comporta un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.) e lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni.

### 1.1 Politica della Qualità

L'IBF - Istituto di Bellezza e Formazione per sostenere la Politica della Qualità, ha individuato degli obiettivi primari, in modo da assicurare che il risultato finale, rappresentato dalla Formazione offerta, conseguito dagli Allievi sia di un Elevato livello Professionale tale da accrescere la soddisfazione degli allievi stessi, nonché delle Aziende nella ricerca di personale Altamente qualificato.

A Tal fine la Politica della Qualità si concretizza quindi con i seguenti obiettivi:



- **Accessibilità di Formazione a Tutti**, con eventuali aiuti economici o convenzioni da parte di Enti per coloro che hanno minori possibilità finanziarie o addirittura impossibilitati economicamente;
- **Nuova Realtà di Formazione** che porta alla soddisfazione del mercato del lavoro, migliorando la qualità del servizio offerto;
- **Elevata Formazione** attraverso l'ottimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia della scuola, con la continua formazione anche del personale docente;

Tali obiettivi si concretizzano attraverso:

- Inserimento nel Progetto Formativo di almeno un "Diversamente abile" su 15 Allievi ed un Allievo che non ha possibilità economiche per accedere (che per tanto verrà sostenuto dal Comune di appartenenza);
- Interazione continua con il mondo del lavoro, e costante aggiornamento sulle "Innovazioni Estetiche" con approfonditi studi/convention;
- Consultazione continua con il corpo docenti e formatori per rilevare eventuali carenze o richieste in ambito formativo/organizzativo;
- Migliorare la comunicazione e la comprensione tra gli operatori dell'Istituto IBF e gli Allievi, attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, mediante appositi moduli di valutazione .

L'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto lo staff operativo dell'Istituto e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso il rispetto degli obiettivi di qualità.

Per questo la Direzione dell'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione si assicura che la Politica di Qualità sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione della presente Carta della Qualità.



## 2. Livello organizzativo

L'attività formativa svolta dall'IBF Istituto di Bellezza e Formazione è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi
- ideazione e progettazione formativa
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- erogazione
- certificazioni e/o attestazioni
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

L'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione svolge le attività formative a pagamento o finanziate da Enti pubblici o privati (in quest'ultimo caso è compito dell'Istituto IBF il reperimento di fonti di finanziamento e delle pratiche connesse).

### 2.1 Servizi formativi offerti

Le attività formative riguardano:

La Formazione Superiore che comprende:

la formazione post-obbligatoria,

l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore,

#### Soggetti Svantaggiati

Particolare attenzione nonché Obiettivo dell'Istituto IBF, è dovuta a tutti i soggetti individuati dalla normativa come "soggetti svantaggiati". Si fa riferimento a quella "Gente Comune" che per svantaggi educativi dovuti da circostanze personali, sociali, culturali o economici, hanno bisogno di un sostegno per realizzare le loro potenzialità.

A tali giovani, identificati con specifici certificati (es. Modello Isee) di trovarsi in situazione di disagio personale o sociale, l'Istituto IBF garantisce un percorso formativo sostenuto da esperti, con momenti di accoglienza, orientamento e accompagnamento individuali, in modo costante sin dalla domanda di iscrizione. Il percorso formativo ed educativo viene monitorato in regime di convenzione, con i servizi sociali dei municipi di appartenenza, gli Uffici territoriali che a vario titolo assistono i cittadini in situazioni di disagio sociale o familiare. Sono stabiliti in oltre incontri periodici con i vari centri sociali, per analizzare

le esigenze del singolo al fine di orientare il soggetto nelle scelte sia formative che di inserimento lavorativo più adeguate.

## 2.2 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione l'Istituto IBF si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Per operare si avvale della struttura in accreditamento presso la Regione Lazio, in loco, ove è collocata la sede legale, agendo nel pieno rispetto delle normative Regionali.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

- Direzione
- Responsabile del processo Economico-Amministrativo
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
- Responsabile del processo di Progettazione
- Responsabile dell'erogazione dei Servizi/Corsi di Formazione

La Direzione è responsabile della:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Il Responsabile Amministrativo è incaricato della:

- 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.

Il Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni è incaricato della:

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

Il Responsabile della Progettazione è incaricato della:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

Il Responsabile dell'Erogazione dei Corsi di Formazione è incaricato della:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione 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.

Nel dettaglio il personale a disposizione L'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione è il seguente:

N.	TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
1	Direttore	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
7	Docenti	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	Esperti settoriali	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Coordinatori	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Responsabili di servizio	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

1	Personale amm.vo	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
---	------------------	---	---	--	---

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ
Direttore	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti
Docente	Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti. Il docente gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa; concorre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission della SGI;</li> <li>- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi</li> </ul>
	connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità; collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative; assicura: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione;</li> <li>- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione e/o con altre iniziative concordate con la direzione stessa.</li> </ul>
Esperti settoriali	La declinatoria relativa alle funzioni generali è la stessa del docente con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.
Coordinatore	Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le disposizioni della direzione.

Responsabili di processo	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione. Presidia, su delega del Direttore e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
Personale amministrativo	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.

## 2.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali e consegna Carta Qualità

Per l'erogazione dei servizi formativi L'Istituto IBF è suddiviso in 3 livelli:

### **piano terra:**

- n. 1 Reception
- n. 1 Stanza Direzionale
- n. 1 servizio igienico
- n. 1 ascensore

### **piano primo:**

- n. 1 ascensore
- n. 1 aula Laboratorio/Estetica
- n. 1 aula didattica/informatica
- n. 1 aula Laboratorio/Onicotecnica
- n. 2 servizi igienici

### **piano secondo:**

- n. 1 spazio a disposizione della struttura

Le aule sono dotate di attrezzature specifiche, e sono tecnologicamente avanzate e sono predisposte per l'accoglienza di n. 15 allievi per corso.

L'aula di Informatica è adibita per quindici postazioni pc, tutti con collegamento Ethernet.

E' presente un sistema di interfono, specchio multidirezionale, e la struttura è dotata di ascensore.

Quando richiesto, l'Istituto IBF si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

### 3. Livello operativo

#### 3.1 Fattori di qualità:

- Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni
- Predisposizione e verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente/committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento

#### 3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica:

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico rispetto al totale	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento

	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	/	Audit interni
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o Beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<90%	Audit interni

## 4. Livello preventivo

### 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto IBF prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare:

- La procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.
- La procedura Verifiche in-itinere interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche in itinere interne. Le verifiche in itinere interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.



## 5. Condizioni di trasparenza

### 5.1 Validazione

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

### 5.2 Diffusione

L'IBF – Istituto di Bellezza e Formazione assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.istitutodibellezzaeformazione.it](http://www.istitutodibellezzaeformazione.it);
- affissione sulla bacheca della sede accreditata
- affissione nelle aule;
- consegna di copia ai committenti che ne fanno richiesta.

### 5.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto IBF, 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.

## 6. Attività dei responsabili dei processi

### 6.1 Responsabile del processo di Direzione

- La Direzione assicura la pianificazione ed il presidio:
  - delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
  - il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
  - il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
  - della gestione delle relazioni e degli accordi con la Pubblica Amministrazione e con la Utente/Committenza;
- della valutazione costante e sviluppo delle risorse umane sia interne che esterne. inoltre:
  - Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini del miglioramento del servizio;
  - Seleziona il personale e ne valuta annualmente le prestazioni; - Definisce il budget ed esegue il controllo di gestione;

### 6.2 Responsabile dei processi economici-amministrativi

- Gestisce le attività contabili e amministrative dell'Istituto IBF (con la collaborazione dei dipendenti amministrativi);
- E' responsabile degli approvvigionamenti, dalla formulazione dell'offerta all'ordine; - Gestisce la contabilità generale, clienti, fornitori ed analitica (con la collaborazione dei dipendenti amministrativi)
- Coordina i rapporti con la Direzione;
- Cura la preventivazione, la gestione in itinere e la rendicontazione di tutti i progetti;
- Supporta la direzione e i clienti nella gestione amministrativa dei progetti;
- Predisporre le lettere di incarico e i contratti per i consulenti;

### 6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni e del processo di progettazione

- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/orientamento e di opportunità di finanziamento;
- Effettua ricerche a livello locale e nazionale di bisogni formativi e professionali; - Effettua diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali.
- Esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio (in collaborazione con personale esperto) di attività formative e di orientamento;
- Esegue la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione
- Ricerca e individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- Mantiene i rapporti con il committente;
- Formalizza e riesamina le offerte;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.



---

Documento  
CARTA DELLA QUALITA'

PAG.15

---

Titolo  
Carta di qualità dell'offerta formativa

Revisione 04  
10/05/2021

---

#### 6.4 Responsabile del processo di erogazione dei servizi e coordinamento

- Pianifica il processo di erogazione;
- Mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività;
- Mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza;
- Effettua il monitoraggio;
- Gestisce le risorse umane interne ed esterne, tecnologiche e finanziarie del processo; - Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.
- Valuta i risultati del monitoraggio per identificare problematiche e opportunità di miglioramento.

Data, 10/05/2021

La Direzione

IBF – Istituto di Bellezza e Formazione

di Chiara Fiorenza