



Carta qualità

Denominazione Organismo: Pino Capasso s.a.s. di Capasso Stefania

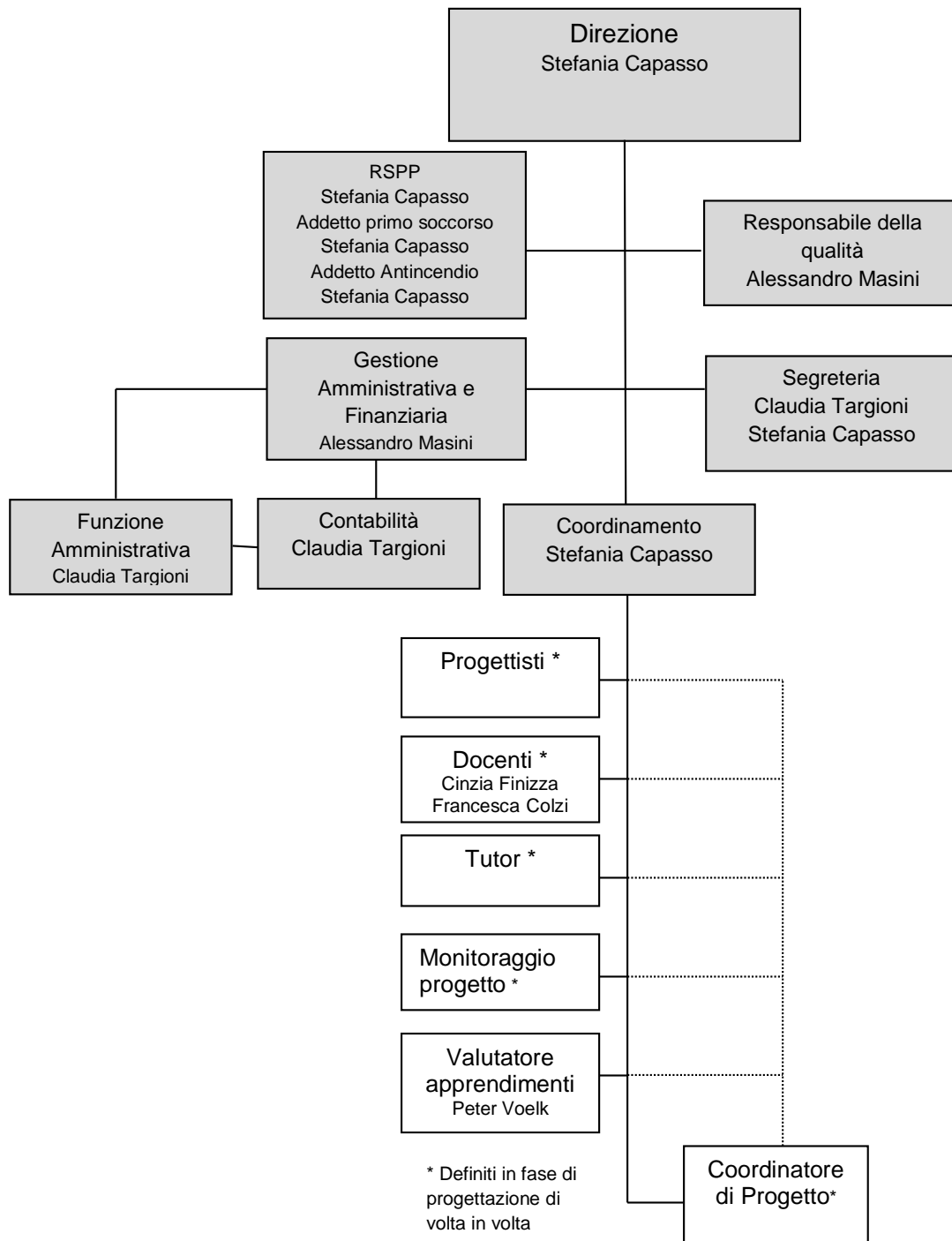
PREMESSA

La Carta dei Servizi, rappresenta lo strumento attraverso il quale la Scuola Pino Capasso intende informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le linee guida e le modalità attuative, con particolare attenzione alla qualità del servizio svolto.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Pino Capasso s.a.s. di Capasso Stefania assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE e COORDINAMENTO: Stefania Capasso, e-mail: info@pinocapasso.it

AMMINISTRAZIONE: Alessandro Masini, e-mail: a.masini@alessandromasini.net

SEGRETERIA: Claudia Targioni, e-mail: amministrazione@pinocapasso.it



ACCREDITAMENTO E QUALITA'

CERTIFICAZIONI QUALITA': in corso le procedure di certificazione qualità

POLITICA DELLA QUALITA'

La Pino Capasso sas è una storica scuola parrucchieri che organizza e gestisce corsi di formazione a catalogo e finanziati nel settore estetica e cura della persona con particolare attenzione verso parrucchieri e barbieri.

L'organizzazione individua nel pieno soddisfacimento delle attese di tutte le parti interessate l'obiettivo prioritario della propria politica e ritiene che la Qualità dei servizi forniti, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase dei processi, sia la chiave per raggiungere gli obiettivi strategici stabiliti.

La Scuola Parrucchieri Pino Capasso basa la propria Politica della Qualità sui seguenti aspetti fondamentali:

- Monitorare continuamente l'opinione dei clienti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;
- definire azioni di miglioramento, sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori e anche in base all'analisi dei rischi e delle opportunità;
- valorizzare le risorse umane, valutando periodicamente gli esiti della propria attività e delle azioni formative.

A tal fine la Scuola Parrucchieri Pino Capasso si impegna nell'adozione di un sistema di gestione per la qualità, conforme alla norma ISO 9001, volto al miglioramento continuo delle proprie attività e servizi, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti nonché al riesame e verifica costante della Politica e degli Obiettivi della Qualità.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: L'agenzia formativa è aperta dal martedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 18:00, il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

ORARIO RICEVIMENTO: La segreteria riceve dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito internet www.pinocapasso.it, facebook, instagram

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

1 aula formativa attrezzata con banchi, sedie, videoproiettore e lavagna, ubicata in Largo Alinari 21 – Firenze, accessibile dal martedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 18:00, il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

LABORATORI

1 laboratorio per l'attività pratica di hair stylist uomo donna, attrezzato con idonea strumentazione, ubicato in Largo Alinari 21 – Firenze, accessibile dal martedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 18:00, il lunedì dalle ore 9.00 alle 17.00.



MATERIALI DIDATTICI

Per ogni corso sono disponibili dispense cartacee, materiale multimediale, ecc.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali sono accessibili a partire dalle ore 8:30 e fino alle 18:00 dal martedì al sabato, il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con la presenza di personale addetto all'accoglienza sempre presente per i tempi previsti.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione è possibile attraverso il sito internet, attraverso la segreteria e candidature su bandi.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

I pagamenti delle quote di iscrizione ai corsi sono possibili con bonifico, carta di credito, bancomat e contanti.

Qualora l'allievo/a interrompa la scuola prima della scadenza dell'anno scolastico, è tenuto/a in ogni caso al pagamento dei 2 terzi del costo dell'intera retta annua (8 mensilità). Nel caso in cui l'allievo/a decidesse di riprendere la scuola entro 12 (dodici) mesi dalla sua sospensione, tale pagamento sarà ritenuto valido ai fini del completamento della scuola. In tal caso l'allievo/a, dopo aver completato la scuola ed aver pagato le rette dei mesi mancanti, potrà sostenere l'esame nella prima sessione disponibile.

MODALITA', TEMPORALITÀ E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo è la seguente:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

E' previsto un servizio di tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Pino Capasso s.a.s. di Capasso Stefania rispetta la Privacy dei propri utenti e si impegna a proteggere i dati personali che gli stessi conferiscono all'organizzazione in forma cartacea e informatica.

Il titolare del trattamento dei dati è Pino Capasso s.a.s. di Capasso Stefania – Largo Alinari 21, 50123 Firenze.

In ogni momento l'utente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003 e del Reg. UE 679/2016.

PINO CAPASSO

"Scuola parrucchieri Pino Capasso"

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

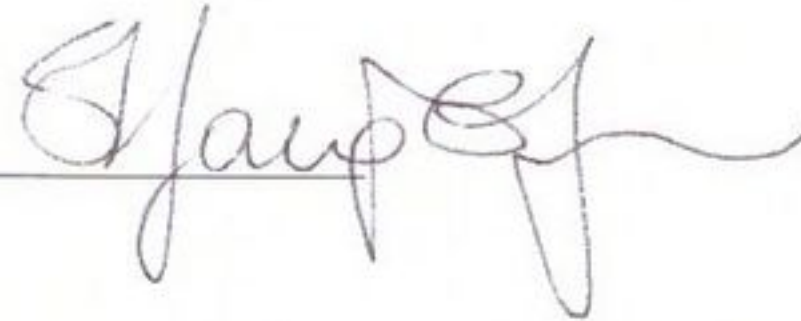
E' previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento via mail/contatto telefonico/verbale della segnalazione da parte dei partecipanti alle attività formative.

La segnalazione, dopo essere stata raccolta, viene registrata e trasmessa alle risorse individuate per la risoluzione, al Direttore e al Responsabile qualità. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato nei tempi ritenuti necessari.

Inoltre l'organizzazione effettua un monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative, durante la quale è possibile di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

Data ultima revisione 26.11.2018

Firma

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be 'E. Capasso'.