



centro linguistico italiano
dante alighieri

ALLEGATO II.1 - "CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"

LINGUISTICA SRL

Livello strategico

Il Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri di Roma - Linguistica srl, attivo dal 1981, è una scuola specializzata nell'insegnamento della lingua e della cultura italiana agli stranieri ed autorizzata dal Ministero della Pubblica Istruzione. Inoltre dall'anno 2007 l'Istituto è accreditato come ente di formazione presso la Regione Lazio e promuove attività di formazione e di ricerca finanziate con Fondi Comunitari.

La Direzione, nell'intento di valorizzare le capacità manageriali ed imprenditoriali dell'Istituto, ha definito il Piano di sviluppo dell'anno 2011 relativo alla propria attività. La Direzione, inoltre, a completamento, ha formalizzato la propria Carta di Qualità dell'Offerta Formativa che prevede gli obiettivi sottoscritti, coerenti con le linee strategiche definite nel suddetto Piano.

- 1. MANTENERE L'ACCREDITAMENTO COME ENTE DI FORMAZIONE PRESSO LA REGIONE LAZIO**
- 2. PRESENTARE ALMENO UN PROGETTO, ANCHE IN PARTNERSHIP A VALERE SUL FSE**
- 3. OTTENERE CHE ALMENO L'80% DEGLI UTENTI DEI CORSI FSE E A CATALOGO SIA SODDISFATTO**
- 4. ASSICURARE L'EROGAZIONE DI TUTTI I LIVELLI DI CORSI A CATALOGO DI LINGUA ITALIANA PER STRANIERI**
- 5. MANTENERE OD INCREMENTARE LA PERCENTUALE DI PRESENZA MEDIA PER OGNI CORSO A CATALOGO DI LINGUA ITALIANA PER STRANIERI**
- 6. MANTENERE E INCREMENTARE I CONTATTI PERIODICI CON LE ISTITUZIONI DI RIFERIMENTO PER L'UTENZA DEGLI IMMIGRATI**

attraverso:

- la promozione delle risorse umane, in particolare di quelle interne;
- la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;
- l'erogazione dei servizi allineati agli standard dei servizi definiti;
- l'attivazione di partnership qualificate con le istituzioni operanti a supporto degli immigrati;



centro linguistico italiano
dante alighieri

- la misurazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi resi e della soddisfazione della clientela, anche tramite il monitoraggio della qualità degli stessi;
- il mantenimento di un comportamento efficace nella soluzione dei problemi e nella gestione delle non conformità.

La Direzione conferma inoltre il proprio convincimento circa l'importanza di continuare ad uniformare l'operato dell'organizzazione ai seguenti principi:

- garanzia di puntualità, correttezza, competenza e rispetto delle norme e delle regole sulla sicurezza
- salvaguardia delle persone e delle cose nello svolgimento dei propri servizi
- soddisfazione delle richieste della clientela, sia interna che esterna, in modo puntuale e professionale
- erogazione di un servizio "eccellente" per mantenere e rafforzare la posizione di mercato

La Direzione ha richiesto la completa adesione ed il coinvolgimento di tutto il personale, a tutti i livelli, collaboratori inclusi, alla Politica della Qualità dell'Azienda e ne garantisce la comprensione e la diffusione attraverso almeno un incontro annuo di formazione e aggiornamento, l'affissione sulla bacheca aziendale e l'inserimento nel sito web.

Livello organizzativo

Le aree di attività dell'Istituto:

Azioni formative a catalogo : lingua italiana per stranieri

Il CLI Dante Alighieri gode dei riconoscimenti internazionali dell'Union Latine di Parigi e del Rotary Foundation di Evanston (USA); fa parte dell' ASILS (associazione scuole d'italiano come lingua seconda). Il CLI è indicato dall'Università degli studi Ca' Foscari di Venezia come accreditato centro di tirocinio per i futuri insegnanti di italiano formati presso la stessa Università. L'istituto è abitualmente frequentato dagli studenti di numerose università: Duquesne University (Pittsburg-USA) con regolare accredito dei corsi frequentati; Exeter University (Exeter-UK); Lehigh Valley Association of Independent Colleges (Bethlehem, PA - USA). Ospita regolarmente i borsisti degli istituti italiani di cultura all'estero, dell'Università di Potsdam, dell'Università Humboldt di Berlino (Germania) e della Facoltà di lettere dell'università di Spalato (Croazia). L'Istituto annovera tra i propri committenti le Ambasciate presenti nella città di Roma.



centro linguistico italiano
dante alighieri

Azioni formative, non formative e di ricerca a commessa sulla base di capitoli derivanti da bandi di gara

L'Istituto rivolge le proprie attività formative ad utenti occupati e disoccupati, con prevalenza per i seguenti settori: italiano per stranieri, informatica, lingua inglese, marketing, gestione aziendale.

Utenze speciali

L'Istituto rivolge da un decennio le proprie attività formative a catalogo esclusivamente ai soggetti individuati dalla normativa regionale quali "soggetti svantaggiati" e nello specifico IMMIGRATI. Al fine di favorire l'accoglienza, l'orientamento e l'accompagnamento alla formazione, Linguistica attua attraverso contatti diretti ed indiretti con gli Uffici dei Servizi Sociali territoriali il monitoraggio dell'esigenza dei cittadini svantaggiati e promuove attraverso partnership con Comunità attive nel settore sociale e dell'immigrazione quale a titolo esemplificativo la Comunità di Sant'Egidio, attività di formazione e accompagnamento.

Dotazione di risorse professionali : gli insegnanti del CLI Dante Alighieri sono tutti laureati e esperti nel settore di insegnamento (lingua italiana, lingue straniere, informatica, marketing). Nello specifico i docenti di lingua italiana per stranieri hanno frequentato i corsi di formazione per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda, organizzati dalla stessa scuola. Tutto il corpo docente viene costantemente aggiornato su nuove proposte e strumenti didattici.

Il metodo di cui si avvalgono è grammaticale-comunicativo. Ogni lezione si articola in due momenti: nel primo vengono presentate le strutture morfo-sintattiche e, attraverso esercizi scritti e orali, viene immediatamente accertato il grado di comprensione e la capacità di rielaborazione di ogni singolo studente. Nel secondo lo studente impara ad applicare le nuove strutture linguistiche nelle situazioni più varie, da quelle colloquiali sino a quelle puramente formali e burocratiche; arricchisce il suo vocabolario individuale e si esercita ad usare le espressioni idiomatiche dell'italiano parlato.

I libri di testo sono il frutto di tutti gli anni di esperienza e di successo della metodologia della scuola: la loro stesura, infatti, è stata affidata oltre che a specialisti della lingua anche agli stessi insegnanti che conoscono in maniera più diretta i problemi e le esigenze dei loro allievi. I testi del CLI Dante Alighieri sono usati anche da scuole ed università europee ed americane. La casa editrice è la ci.elle.i edizioni Firenze.

Dotazione di risorse logistico-strumentali : aule didattiche, laboratori informatici, attrezzature didattiche (lavagne, videoproiettore, fotocopiatrice, fax, collegamento ad internet).

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



centro linguistico italiano
dante alighieri

Livello operativo

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA A COMMITTENTI/BENEFICIARI	N DI GIORNI INTERCORRENTI TRA LA RICHIESTA E LA FORMULAZIONE DELLA RISPOSTA	7 GG LAVORATIVI	RILEVAZIONI TEMPI DI RISPOSTA
PARTECIPAZIONE A BANDI PUBBLICI	N PROGETTI PRESENTATI	ALMENO 1 ANNUALE	RILEVAZIONE PROGETTI PRESENTATI
LIVELLO DI SPESA	LIVELLO DI SPESA RENDICONTATO/LIVELLO DI SPESA PIANIFICATO	SCOSTAMENTO INFERIORE AL 20%	MODALITA' E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA GESTIONE ECONOMICA
LIVELLO DI EROGAZIONE	ORE EROGATE / ORE PIANIFICATE	100%	RILEVAZIONE DEI DATI
LIVELLO DI QUALIFICA FINALE	ALLIEVI INIZIALI / ALLIEVI FINALI CHE ACCEDONO AGLI ESAMI	SCOSTAMENTO INFERIORE AL 25% (SOGLIA PER LA RIPARAMETRAZIONE)	RILEVAZIONE DEI DATI
SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI	PERCENTUALE DI PARTECIPANTI SODDISFATTI	80%	TEST IN ITINERE TEST FINALE
LIVELLO DI OCCUPABILITA'	PERCENTUALE DI PARTECIPANTI OCCUPATI ENTRO 6 MESI DALLA FINE DEL CORSO	25%	TEST DI MONITORAGGIO
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	N DI GIORNI INTERCORRENTI TRA LA SEGNALAZIONE E L'AZIONE CORRETTIVA	5 GG LAVORATIVI	RILEVAZIONE DEI TEMPI DI RISPOSTA



centro linguistico italiano
dante alighieri

Livello Preventivo

Tutte le attività formative sono regolate da apposita convenzione sottoscritta sia con il Committente sia con i Destinatari che determina nel dettaglio caratteristiche del corso, diritti e doveri degli Allievi, responsabilità dell'Istituto, clausole di garanzia nei confronti degli studenti, dei committenti e dell'Istituto.

Per garantire il mantenimento degli standard di qualità il monitoraggio delle attività e la rilevazione del feedback sugli utenti saranno realizzati attraverso:

- analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi per la qualità
- monitoraggio delle attività svolte dal personale (docenti, tutor, segreteria e coordinamento) e della qualità del materiale didattico e degli strumenti utilizzati: test iniziale, in itinere e finale – mail box
- verifica delle risultanze derivate dalle riunioni in ordine al rispetto delle procedure e dell'adeguatezza delle stesse in termini di risorse assegnate
- valutazione di eventuali problematiche rilevate e documentate

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del **processo di direzione**

GIULIA SAVONA

- 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

Attività previste per il responsabile dei **processi economico-amministrativi**

ELENA LACHIN

- 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, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del **processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

FABRIZIO FUCILE

- 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



centro linguistico italiano
dante alighieri

Attività previste per il responsabile del **processo di progettazione**

FABRIZIO FUCILE

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del **processo di erogazione dei servizi**

FABRIZIO FUCILE

- 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 o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Condizioni di trasparenza

Il presente documento sarà reso pubblico entro 15 gg dalla sottoscrizione attraverso l'affissione nella bacheca aziendale e la pubblicazione sul sito internet. E' inoltre disponibile in copia presso la segreteria dell'Istituto.

Il responsabile della revisione annuale del documento è il Responsabile del processo di Gestione della Qualità (dott.ssa Giulia Savona)

VALIDAZIONE PER LA DIREZIONE

ROMA, 03/01/2011

VALIDAZIONE PER IL RESP.
PROCESSO DI GESTIONE DELLA
QUALITA'

ROMA, 03/01/2011