



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 1994, 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 lo sviluppo delle attività per l'anno 2019. 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 sulla Politica per la Qualità ed obiettivi emessa e riesaminata ogni anno.

- 1. mantenere l'accreditamento come ente di formazione presso la Regione Lazio;**
- 2. mantenere la certificazione del proprio SGQ a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015 conseguita nel 2018;**
- 3. presentare almeno un progetto, anche in partnership a valere sul FSE;**
- 4. ottenere che almeno l'80% degli utenti dei corsi FSE e a catalogo sia soddisfatto;**
- 5. assicurare l'erogazione di tutti i livelli di corsi a catalogo di lingua italiana per stranieri;**
- 6. incrementare la percentuale di presenza media per ogni corso a catalogo di lingua italiana per stranieri almeno del 5%**
- 7. incrementare il fatturato almeno del 5%;**
- 8. 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;
- 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 Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri gode del riconoscimento internazionale Paul Harris Fellow del Rotary Foundation di Evanston (USA); fa parte dell' ASILS (associazione scuole d'italiano come lingua seconda) e di Eduitalia. Il CLIDA 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 statunitensi. Ospita regolarmente i borsisti degli istituti italiani di cultura all'estero. L'Istituto annovera tra i propri committenti molte delle Ambasciate e degli istituti religiosi presenti nella città di Roma.

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 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 CLIDA 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.

Oltre ai libri di testo in adozione, i materiali didattici 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.

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 presente 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.

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

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 vari 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;

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 della scuola 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 (Fabrizio Fucile).

VALIDAZIONE DELLA DIREZIONE

ROMA, 23.01.2019

VALIDAZIONE DEL RESP. PROCESSO DI GESTIONE DELLA QUALITA'

ROMA, 23.01.2019
