



dal 1896

ISTITUTO D' ISTRUZIONE
VITTORIO ALFIERI
VIA TACITO, 41 00193 ROMA
TEL. 06-6878396 - 06 6878603
(WWW.SCUOLA-ALFIERI.IT)

corsi regolari e di recupero anni scuola
media superiore (presa atto Min.P.I.)
preparazione esami universitari
corsi per ottici (autoriz. Regione LAZIO)

“Carta della Qualità dell’Offerta Formativa”

Livello strategico:

Politica della Qualità

L’Istituto “V. Alfieri” intende essere un canale di comunicazione tra le Istituzioni e la società civile ai cui bisogni vuole dare risposte rendendo l’investimento culturale funzionale ad una società che si caratterizza sempre più come cognitiva.

L’azione è rivolta ai settori della cultura, della formazione e della scuola dove l’adattamento alle nuove tecnologie, ai nuovi modelli di erogazione dei servizi e di organizzazione dei sistemi si è rilevato più difficile che nel settore industriale.

La mission è l’aggiornamento continuo della cultura pedagogica che costituisce la risorsa, il capitale cognitivo della sua attività.

L’Istituto “V. Alfieri” lo mette a disposizione degli utenti attraverso:

- le informazioni sullo stato della ricerca scientifica, coprendo tutto
- l’arco delle scienze formative;
- l’elaborazione dei relativi modelli didattici di intervento
- sul campo, secondo il criterio della ricerca-azione;
- la costruzione di programmi specifici educativi e didattici.

L’Istituto “V. Alfieri” ha voluto radicarsi nell’Europa, senza rinnegare la difesa di tutte quelle specificità culturali e locali che consentono di identificare specifici contesti e di distinguerli da altri.

L’impegno è quello di agire, attraverso la formazione, per sviluppare una consapevolezza della identità nazionale dei cittadini in una dimensione europea e per far acquisire e diffondere la conoscenza delle Istituzioni europee e delle opportunità di formazione e di lavoro che esse offrono ai cittadini. Lo scopo è la formazione di una unitarietà culturale. La collocazione nella dimensione europea è insieme una opportunità ed un compito.

Obiettivi della qualità

L’applicazione della Politica della Qualità dovrà tradursi nel conseguimento dei seguenti obiettivi:

- La ricerca e l’aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo;
- Il riconoscimento delle richieste di competenze e abilità dal mondo del lavoro;
- Il conseguimento dei risultati attesi, definiti dall’accreditamento degli enti di formazione della Regione Lazio: gli indicatori del tasso di abbandono e degli esiti occupazionali sono in sintonia con la nostra politica per la qualità e intendiamo mantenerli oltre il livello minimo;

- Il mantenimento di un grado elevato di soddisfazione da parte dei nostri clienti e interlocutori.
- Massima soddisfazione dell'Utente attraverso:
 - L'inserimento in un contesto lavorativo di almeno il 20% degli allievi non occupati;
 - Tasso di abbandono dei corsi inferiore al 30%;
 - Rilevamento attraverso il questionario di gradimento di almeno il 70% di giudizi "Buono" o "Ottimo" sulla qualità complessiva del corso da parte degli allievi e dei docenti/tutor.
 - Il continuo miglioramento del processo di erogazione didattica e quindi del servizio formativo offerto attraverso un'attenta selezione e monitoraggio dei docenti e l'utilizzo di metodologie didattiche innovative.

La Direzione è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità, nonché nella divulgazione della propria politica della qualità attraverso:

- Riunioni interne, a vari livelli;
- Comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*);
- Comunicazioni verbali;
- Email interne.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi offerti:

Tra le particolari proposte di questo istituto romano troviamo inoltre corsi ad alto contenuto di specializzazione. E' il caso del Corso per Ottici, un corso per una professione parasanitaria legalmente autorizzato dalla Regione Lazio, con esami in sede. L'Istituto Alfieri si è sempre contraddistinto per essere riuscito a seguire le evoluzioni culturali e per dare risposte sempre adeguate alle esigenze in ogni epoca. Particolarmente significativo fu per questo Istituto romano il periodo attorno agli anni '50. Fu proprio in questa epoca che l'Istituto, nei pressi di Piazza Cavour, divenne famoso per i corsi di recupero anni scolastici, per corsi di studio di tipo tradizionale e per corsi di stenodattilografia.

Oggi l'Istituto Alfieri, riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione con presa atto del 23/7/1991, riesce a proporre con il consueto smalto di sempre i seguenti indirizzi di studio:

- Medie
- Ragioneria, Geometri, licei (Scientifico, Classico, Linguistico, Artistico, Psico-Pedagogico) Dirigenti di comunità, Tecnico industriale (vari indirizzi), Tecnico per il turismo.
- Corsi di laurea in Giurisprudenza, Economia e commercio, Sociologia, Scienze politiche.
- Corsi di laurea on line in Giurisprudenza, Scienze umanistiche (triennale), corsi postlaurea.
- Corsi per ottici.
- Corsi di optometria.
- Corsi di contattologi

Nel corso della sua attività l'Istituto "V. Alfieri" ha sempre perseguito come obiettivo primario l'offerta di formazione al massimo livello qualitativo per venire incontro e soddisfare al meglio le esigenze di tutti.

L'Istituto "V. Alfieri" ha stabilito dei requisiti minimi per ricoprire le singole funzioni e i relativi criteri per l'istruzione, la formazione, l'addestramento e le esperienze.

Per tanto all'interno della propria organizzazione l'Istituto "V. Alfieri" prevede le seguenti funzioni con le relative competenze:

Responsabile del processo di direzione

Aree di Attività:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa

Aree di Attività:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Aree di Attività:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di progettazione

Aree di Attività:

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Aree di Attività:

- Coordinamento 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Tutor

- Gestisce il «registro presenze allievi», il «registro del materiale consegnato ai docenti», il «registro del materiale consegnato agli allievi», il «registro a fogli mobili individuali»
- Sottopone ai partecipanti la scheda di valutazione della qualità del corso e dei docenti.
- Produce le schede di controllo.
- Controlla la presenza e funzionalità delle attrezzature didattiche, e compila contestualmente il modulo attrezzature didattiche.

Docenti (il numero varia in funzione della formazione erogata)

- Distribuiscono il materiale didattico ai partecipanti e gli sottopone la scheda di valutazione personale;
- Svolgono l'attività di aula.

Orientamento (il numero varia in funzione dell'attività erogata)

- *Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza*
- *Erogazione dei Servizi Orientativi (informazione – formazione – consulenza)*

Segreteria (1 unità)

- Gestione del protocollo della corrispondenza;
- Gestione del centralino telefonico e registra eventuali reclami;
- Fornitura di servizi di supporto e di segreteria all'organizzazione.

Amministrazione (1 unità)

- Formalizzazione della preparazione della documentazione e dell'offerta economica tracciata dalla Funzione Commerciale.
- Gestione del "Registro degli Ordini di Acquisto" su cui si evidenzia la consegna avvenuta ed eventuali non conformità

Per ogni collaboratore dell'Istituto "V. Alfieri", viene mantenuta una scheda che riassume le competenze professionali specifiche, l'iter di formazione interno ed esterno. Con frequenza annuale, in occorrenza del Riesame da parte della Direzione, viene effettuata dalla Direzione un riesame della situazione dei singoli collaboratori, dalla quale possono scaturire le esigenze di formazione.

L'Istituto "V. Alfieri", per le attività proprie ed oggetto di certificazione, necessita unicamente di attrezzature informatiche, hardware e software, e di locali per la formazione in regola con quanto prescritto nella normativa regionale per l'accreditamento delle sedi formative.

La gestione ed il controllo dei locali, attrezzature, prodotti ed accessori forniti dal committente, da utilizzare per i servizi erogati dall'Istituto "V. Alfieri", avvengono secondo le stesse modalità seguite per le attrezzature, prodotti e accessori di proprietà della stessa e sono trattate con la dovuta cura al fine di evitare danni.

Le attrezzature didattiche sono presenti nelle varie aule destinate a fungere da luogo di svolgimento delle lezioni; la relativa gestione e controllo deve essere eseguito secondo le modalità descritte in una apposita procedura.

L'Istituto "V. Alfieri" dispone inoltre di attrezzature di riserva (lavagne luminose in sostituzione, lampadine, fogli mobili, cancelleria, ecc.) che sono custodite dalla Segreteria Generale in una specifica area dedicata.

Livello operativo

<i>Fattori della Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di Qualità</i>	<i>Strumenti di Verifica</i>
Efficienza gestionale	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica ed il volume di affari derivante dall'attività di formazione.	$\geq 0,05$	Verifica annuale da parte della Direzione.
Livello di soddisfazione degli utenti	Rapporto tra studenti intervistati e quelli iscritti	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative.	Riesame dei questionari di gradimento raccolti a fine corso.
Livello di attuazione dei progetti	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto.	$\geq 0,7$	Verifica al termine della rendicontazione.
	Rapporto tra numero di utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati.	$\geq 0,7$	Verifica all'avvio delle singole attività formative. Verifica annuale dei dati complessivi.
Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine e numero degli utenti autorizzati.	$\geq 0,7$	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore.

Fattori della Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Esito occupazionale	Rapporto tra gli allievi intervistati e gli allievi qualificati.	$\geq 0,8$	Verifica semestrale da parte del Coordinatore. La verifica si deve eseguire a 12 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche.
Efficienza gestionale	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Verifica al termine delle attività di rendicontazione.
Grado di Soddisfazione dell'Utente.			Analisi dei questionari di customer satisfaction.
Gestione dei reclami	Numero reclami su numero corsi attivati	≤ 1	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità.

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A garanzia e tutela dei propri Utenti dell'Istituto "V. Alfieri" fornisce al momento dell'iscrizione ai corsi un documento informativo che spiega in quali casi e con quali modalità si possono conseguire gli attestati di partecipazione e/o qualifica e, ove ricorra il caso, eventuali rimborsi delle quote già versate.

È inoltre attivo un servizio di centralino telefonico che fornisce agli Utenti le informazioni richieste ed inoltra le richieste più particolari a personale specializzato.

Condizioni di trasparenza

Per ciascun corso viene redatto e consegnato ai partecipanti il calendario didattico con l'indicazione degli orari delle lezioni, delle materie trattate ad ogni incontro e dei nomi dei docenti. A ciascun partecipante viene garantito il diritto a prendere visione sia delle proprie prove di esame (ove applicabile) che dei test intermedi svolti in aula.

Responsabile della Carta della Qualità

Venezia Silvio

Roma, 01/09/2017