

Modello di
"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"

ELEMENTI MINIMI

La necessità di favorire percorsi di sviluppo sociale, culturale e, quindi, economico presuppone che si attivino e sviluppino percorsi volti a dare risposte alle nuove esigenze formative poste dalla "società della conoscenza".

La Società ANBECA individua come primaria, tra i suoi compiti, la formazione dello studente.

Investire nella formazione significa innescare processi di miglioramento del mercato del lavoro e creare crescita economica oltre che sociale e culturale all'interno del territorio.

La presente Carta di Qualità ha lo scopo di comunicare al sistema committente / beneficiari, gli impegni che l'ANBECA assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

Livello strategico

Politica della qualità

La Società ANBECA intende svolgere la sua attività rivolgendo particolare attenzione a modelli didattici innovativi che siano in grado di

- Seguire ed accompagnare il discente nel suo percorso di studio
- Personalizzare i percorsi formativi
- Favorire il costante aggiornamento delle conoscenze
- Rafforzare i servizi in rete che siano in grado di favorire la partecipazione ad iniziative di formazione

Coerentemente con tali principi, gli obiettivi di ANBECA sono:

- Promuovere la mission attraverso lo svolgimento di attività di formazione ed insegnamento rivolte ad ogni possibile beneficiario.
- Incoraggiare occasioni di studio ed approfondimento
- Promuovere ogni possibile occasione di diffusione delle iniziative finalizzate alla formazione
- Svolgere attività di istruzione / formazione sia in proprio, sia per conto dell'Università Telematica Pegaso e della Certipass.
- Accrescere le relazioni con il territorio
- Migliorare efficacia ed efficienza dei processi
- Accrescere la soddisfazione del cliente

La Direzione di ANBECA si impegna:

- ad un riesame periodico della politica di qualità al fine di garantire la continua idoneità degli scopi prefissati
- a realizzare un sistema di gestione della Qualità che le consenta di essere competitiva ed offrire un valore aggiunto alle proprie proposte formative
- a gestire le proprie attività nell'ottica di un miglioramento continuo
- ad individuare e correggere qualsiasi carenza
- a cogliere tutte le opportunità date al settore della formazione
- a informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità
- ad assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti
- a tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi
- a verificare il livello di soddisfazione degli utenti

La Direzione, Responsabile della politica della Qualità, si impegna a diffondere a tutta l'organizzazione le modalità e gli strumenti necessari per attuarla e sostenerla.

Sarà proprio nel corso degli incontri con i membri dell'organizzazione che verranno individuate eventuali carenze e verranno elaborate strategie che consentano la risoluzione dei problemi. Tutte le attività inerenti alla politica della qualità, dovranno essere registrate e formalizzate a cura dell'organo Amministrativo.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione, tuttavia, i collaboratori tutti saranno coinvolti nel controllo e nello sviluppo della qualità al fine di ottimizzare i processi organizzativi.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Le attività svolte da ANBECA riguardano:

- ✓ **Certificazione informatica:** tutti i profili di certificazione rappresentano il frutto del costante lavoro di aggiornamento effettuato dal Centro Studi Certipass, sulla base di indicazioni normative Comunitarie, Internazionali e Nazionali in materia di competenze digitali. La scelta di prediligere percorsi di settore con particolare riferimento all' area Scuola, nonché alla sfera del Pubblico Impiego e della Sanità, rappresenta quel valore aggiunto che intende adeguare l'offerta alle specifiche esigenze emergenti nei vari contesti formativi.
- ✓ **Corsi di alta formazione:** 79 corsi di Alta Formazione organizzati per settore al fine di venire incontro alle complesse esigenze del Mercato delle Professioni e del Lavoro in Italia e nella Comunità Europea. Le aree formative riguardano: scuola, forze armate, area giuridico economica, pubblica amministrazione, sicurezza, sport, sanità con un'attenzione particolare ai corsi O.S.S.

- ✓ Master: 62 Master di I e II livello sempre divisi ed organizzati per aree di interesse.
- ✓ Certificazioni di lingua inglese: corsi volti ad ottenere le certificazioni di lingua inglese A1 A2 B1 B2 C1 C2. Il Centro Linguistico di Ateneo (CLA) ha definito standard per una qualificante certificazione. Al termine del corso e del superamento del relativo esame, verrà rilasciata la certificazione attestante il livello di competenza conseguito. A coloro che avranno conseguito una certificazione di livello B1, B2, C1 o C2, saranno riconosciuti crediti formativi spendibili sia all'interno di percorsi di laurea che in concorsi pubblici.
- ✓ Certificazione di lingua italiana per stranieri???: i corsi di italiano per stranieri sono concepiti per essere interattivi e consentono a tutti di raggiungere i propri obiettivi linguistici in modo rapido e flessibile.
- ✓ Orientamento: l'orientatore fornisce informazioni ed approfondimenti sull'intera offerta didattica e sui percorsi formativi e professionalizzanti. Favorisce, inoltre, il supporto metodologico, didattico ed operativo agli studenti affinché acquisiscano il metodo di studio ed ottengano il massimo dei risultati. Eroga indicazioni ed informazioni utili per l'accesso qualificato al mondo del lavoro.

L'ANBECA promuove le proprie attività , mediante diverse modalità informative:

- Organizzazione di Convegni e Seminari
- Promozione e realizzazione di campagne di informazione volte a dare visibilità ai progetti messi a disposizione degli utenti
- Pubblicizzazione delle attività attraverso i più moderni mezzi di comunicazione (siti web, newsletter, mailing list, social networking)

L'ANBECA definisce tutte le attività da svolgersi, le modalità operative e le responsabilità di ciascuno, pianificando le fasi necessarie al raggiungimento dell'obiettivo e della soddisfazione del cliente / utente.

L'iter da seguire è il seguente:

- ✓ Ricerca, sviluppo, analisi dei fabbisogni formativi
- ✓ Progettazione
- ✓ Pianificazione delle attività
- ✓ Preparazione del corso
- ✓ Avvio del corso
- ✓ Monitoraggio del percorso formativo
- ✓ Chiusura del corso

L'ANBECA promuove progetti di formazione rivolti a tutti coloro che hanno la necessità di attivare percorsi di crescita.

Al fine di garantire un elevato livello di qualità dei servizi offerti, l' ANBECA si avvale di risorse dotate di adeguate competenze professionali. Il personale interno ed esterno è scelto in relazione a specifiche esigenze valutate sulle reali necessità.

Per la gestione dell' attività formativa, ANBECA si avvale delle seguenti figure professionali:

1. Direttore
2. Responsabile della gestione Economica – Amministrativa
3. Responsabile Analisi dei Fabbisogni
4. Responsabile Progettazione
5. Responsabile dell'Erogazione dei Servizi
6. Incaricato dell'Orientamento

I nominativi ed i ruoli di ogni figura professionale sono indicati nell'organigramma che segue.

organigramma

Per ogni singolo corso, vengono individuate la figura del Tutor, nonché i docenti.

ANBECA si avvale per lo svolgimento delle attività di formazione, sia di personale dipendente o a collaborazione, che di professionisti nei diversi settori di riferimento.

Le prestazioni di docenti, tutor, orientatori verranno monitorate attraverso questionari di gradimento. Solo attraverso il costante aggiornamento professionale dei collaboratori sarà possibile monitorare e sviluppare il sistema di qualità delle attività di formazione.

ANBECA dispone di una sede di proprietà ubicata nella zona commerciale della città. Dispone di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici avanzati. I locali e le attrezzature sono conformi alle normative vigenti in materia di tutela alla salute, igiene e sicurezza degli individui nei luoghi di lavoro e di studio.

ANBECA dispone di:

- Reception: dotata di un personal computer, una stampante, una fotocopiatrice, uno scanner;
- Aula informatica: mq. _____ dotata di 12 postazioni con accesso ad Internet tramite rete ADSL, rete wireless, scanner digitale, stampante, lavagna;
- Aula Orientamento:
- Aula didattica:

- Aula didattica:

Gli ambienti di lavoro sono conformi alle vigenti discipline in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 626/94 e successive modificazioni).

ANBECA si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente.

ANBECA si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.

Livello operativo

In linea con quanto stabilito nella presente Carta di Qualità, al fine di accertare l'effettiva soddisfazione dei clienti, è necessario che alla pianificazione delle attività formative, faccia seguito una costante e regolare valutazione delle stesse. Il monitoraggio e la misurazione dei processi sono, quindi, ritenuti fondamentali.

A tal fine, verranno individuati dei fattori di qualità per ogni singolo processo e verranno stabiliti degli indicatori in grado di rappresentare i criteri di misurazione.

ANBECA si impegna ad eseguire periodicamente la rilevazione dei fabbisogni formativi attraverso una raccolta di informazioni a livello territoriale che verranno racchiuse in una banca dati.

Solo a questo punto, verranno redatti i progetti formativi. Le attività di progettazione saranno sottoposte a controllo attraverso la Verifica e la Validazione secondo quanto predisposto dal sistema di gestione della qualità.

Per ogni corso, saranno coinvolte le seguenti figure professionali:

Responsabile Analisi dei Fabbisogni:

- ✓ Esegue periodicamente la raccolta dei bisogni formativi attraverso la raccolta di informazioni a livello territoriale
- ✓ Si occupa della realizzazione di una banca dati

Responsabile Eroqazione Servizi:

- ✓ Verifica che le attività si svolgano secondo quanto programmato
- ✓ Supervisiona l'attività di tutoraggio
- ✓ Indica eventuali azioni correttive

Tutor:

- ✓ Svolge attività di supporto al processo di apprendimento
- ✓ Gestisce le attività di stage e tirocinio
- ✓ Supporta la gestione del corso attraverso la predisposizione dei registri delle presenze e la verifica della loro corretta compilazione
- ✓ Supporta il processo di apprendimento attraverso la consegna del materiale didattico
- ✓ Raccoglie eventuali segnalazioni di allievi e docenti che comunica al coordinatore del corso
- ✓ Si occupa della rilevazione statistica dell'attività formativa

Docenti / Formatori:

- ✓ Sono responsabili dell'attività didattica
- ✓ Collaborano sotto la supervisione del Responsabile dell'Erogazione dei Servizi

Orientatore:

- ✓ Definisce proposte formative, di orientamento, di accompagnamento al lavoro
- ✓ Organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse

ANBECA si impegna a monitorare l' apprendimento dell'allievo attraverso la predisposizione di Test di verifica (intermedi e finali) che potranno avere la forma di:

1. Test con domande a risposta multipla e/o aperta
2. Colloquio orale
3. Prova pratica e/o esercitazione scritta

La valutazione dell'attività formativa, invece, verrà realizzata attraverso la somministrazione di questionari. Alla fine di ogni corso verrà consegnato ad ogni partecipante un "Modulo di feed – back" che abbia lo scopo di indicare:

- La qualità percepita delle attività didattiche
- La qualità percepita del materiale didattico
- La qualità percepita delle modalità di fruizione delle attività
- La percezione del raggiungimento degli obiettivi