

Carta della Qualità

Il presente documento comunica ai beneficiari e agli operatori coinvolti la politica della qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti da British School East S.r.l.

Sommario

Carta della Qualità	1
1. POLITICA DELLA QUALITÀ, FINALITÀ E APPLICABILITÀ.....	2
1.1 Mission della scuola	2
1.2 Obiettivi ed impegni.....	3
1.3 Modalità e strumenti.....	5
2. AREE DI ATTIVITA'	6
2.1 Formazione con finanziamento privato	6
2.2. Formazione con finanziamento pubblico.....	6
3. LIVELLO OPERATIVO	7
3.1 Fattori di qualità e loro indicatori	7
4. LIVELLO PREVENTIVO	8
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela dei beneficiari.....	8
5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA	8
6. AREA DELLO SVANTAGGIO	9

1. POLITICA DELLA QUALITÀ, FINALITÀ E APPLICABILITÀ

La presente Carta della Qualità ha come obiettivo quello di comunicare la politica della qualità della scuola ispirandosi a criteri di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati con finanziamento pubblico, ma allo stesso tempo vuole costituire una valida presentazione della scuola, mostrando il suo impegno verso una vera e propria crescita qualitativa dell'offerta formativa. Ad ulteriore riprova di ciò si ricorda che la Carta della Qualità viene aggiornata ogni due anni con nuove proposte ed impegni.

1.1 Mission della scuola

La missione British School consiste nel contribuire ad alimentare la competitività del Paese Italia, colmandone il consistente fabbisogno formativo linguistico. La necessità di formare le forze lavoro nelle competenze linguistiche emerge, oltre che dalla crescente richiesta di tali competenze da parte dei datori di lavoro, dovuta alla sempre più frequente e necessaria tendenza all'internazionalizzazione delle imprese, anche dalle dichiarazioni ufficiali delle Istituzioni. Citiamo, ad esempio, the resolution of the Council of Education Ministers of 31 March 1995: "it is becoming necessary for everyone, irrespective of training and education route chosen, to be able to acquire and keep up their ability to communicate in at least two Community languages in addition to their mother tongue". La Commissione Europea ha incluso la necessità "to make proficiency in at least two foreign languages" tra i cinque requisiti da soddisfare per poter essere competitivi e richiesti dal modo del lavoro. In particolare, secondo alcuni studi socio/economici effettuati sulla base di sondaggi e pubblicati dal European Coordination Office s.a., L'inglese è stato indicato dalla maggioranza degli intervistati (75%) come la lingua straniera più utile da conoscere.

1.2 Obiettivi ed impegni

Come enunciato nella Politica della qualità British School, la Direzione British School si impegna a definire gli obiettivi per la qualità per le pertinenti funzioni aziendali. Gli obiettivi che la Direzione definisce sono coerenti con la politica della qualità e misurabili, per permettere la verifica del loro raggiungimento. Inoltre, la Direzione si impegna a definire obiettivi che comportano azioni di miglioramento aziendale.

Gli obiettivi si definiscono annualmente e sono quantificati e misurabili mediante “indici” specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Gli obiettivi generali individuati sono:

- ALTA COMPETENZA PROFESSIONALE;
- STRUTTURA ORGANIZZATIVA OMOGENEA;
- AFFIDABILITA' DEI SERVIZI EROGATI;
- BUONA FORMAZIONE INTERNA;
- DISPONIBILITA'/ELASTICITA'/FLESSIBILITA';
- BUON RAPPORTO CON L'UTENTE.

Gli obiettivi della qualità sono definiti, verificati e registrati al momento dei riesami del SGQ da parte della Direzione. La loro diffusione al personale può avvenire durante il riesame stesso o attraverso riunioni apposite delle quali è mantenuta registrazione.

La Direzione ha, in seguito a quanto sopra, individuato e stabilito i seguenti fattori chiave per soddisfare i requisiti riportati e conseguire gli obiettivi:

- la competenza e l'abilità del personale necessarie all'Organizzazione;

- le responsabilità e le autorità per applicare i processi definiti;
- le risorse necessarie (finanziarie, umane, infrastrutture e ambiente di lavoro);
- l'assicurazione della compatibilità tra l'erogazione del servizio, procedure di controllo e relativa documentazione;
- la valutazione e il controllo delle prestazioni dei docenti;
- la programmazione e attuazione della formazione;
- la registrazione delle eventuali non conformità;
- la registrazione delle eventuali azioni correttive e preventive intraprese;
- la raccolta e analisi delle informazioni di ritorno del Cliente;
- gli indicatori da monitorare per misurare il miglioramento delle prestazioni aziendali e il conseguente raggiungimento degli obiettivi;
- l'esecuzione di verifiche ispettive interne al fine di monitorare il sistema di gestione per la qualità;
- la preparazione di documenti di registrazione.

I punti sopra esposti sono riesaminati dalla Direzione periodicamente e soprattutto quando sono pianificate ed attuate delle modifiche al sistema di gestione, in modo da garantire l'integrità del sistema stesso.

La definizione degli iter formativi si basa su un'esperienza di più di 50 anni, durante i quali la British School ed i suoi corsi sono stati efficacemente frequentati da una media di 6.000 studenti l'anno.

La British School prevede sempre modalità attuative dei percorsi favorevoli alla conciliazione dei tempi di vita, familiare e personale, e tempi di lavoro delle donne: flessibilità dei percorsi formativi: la strutturazione modulare dei corsi è articolata secondo modalità organizzative che consentono alle donne (ma anche agli uomini) di scegliere l'accesso in termini di frequenza, giornate ed orari (mattutino, pomeridiano e serale).

Oltre duecento docenti lavorano attualmente per il Gruppo insieme al personale amministrativo e di supporto. Ogni scuola gode della supervisione di un Direttore che ne è responsabile e coordina le attività formative con l'ausilio degli Assistenti Didattici, che si occupano del costante monitoraggio dei corsi ed dell'aggiornamento della didattica. I docenti sono tutti madrelingua, laureati ed **abilitati all'insegnamento della lingua inglese** come lingua straniera.

I corsi sono comunque strutturati in base agli standard del Consiglio d'Europa (Basic User, Independent User, Proficient User) e sono articolati in Unità Formative Capitalizzabili, così come definite dall'Isfol ⁽¹⁾

1.3 Modalità e strumenti

La politica della qualità dell'Academy Srl viene diffusa attraverso riunioni periodiche con tutti i collaboratori e attraverso l'apposita carta disponibile presso la sede operativa. Il responsabile della diffusione della Qualità si preoccuperà affinché la politica della qualità venga attuata quotidianamente.

⁽¹⁾ A differenza delle altre UFC relative alle competenze di base, il prototipo dell'UFC "Lingua inglese" può considerarsi un repertorio composto di sei UFC indipendenti l'una dall'altra della durata di circa 80 ore ciascuna. La progettazione di questo prototipo è stata effettuata per livelli dal primo, più elementare, fino al più complesso per consentire flessibilità nella fase di contestualizzazione nelle diverse situazioni possibili di utilizzo. Le UFC individuate attivano tutte e quattro le abilità linguistiche (parlare, ascoltare, scrivere, leggere) e più precisamente mirano a sviluppare una serie di competenze comunicativo-relazionali generiche.

2. AREE DI ATTIVITA'

British School East S.r.l. opera all'interno di due macroaree di attività formativa. Si tratta della formazione con finanziamento privato e della formazione con finanziamento pubblico.

2.1 Formazione con finanziamento privato

All'interno di quest'area sono compresi tutti i corsi che vengono richiesti da singoli clienti e/o aziende. British School East S.r.l. rappresenta un punto di riferimento sia per i privati che desiderano innalzare il proprio livello linguistico sia per le aziende che necessitano di migliorare la formazione dei propri dipendenti e di comunicare subito in situazioni concrete. Pertanto British School East S.r.l. offre un'ampia gamma di servizi e scelte sintetizzabili nei seguenti punti:

- corsi di gruppo di inglese (secondo il Quadro di Riferimento Europeo);
- corsi individuali di inglese;
- corsi di inglese specialistico;

2.2. Formazione con finanziamento pubblico

2.2.1. Formazione superiore

Per quanto concerne le attività di formazione superiore, ossia successive all'obbligo formativo, al diploma e alla laurea, British School East S.r.l. intende attivarsi attraverso impegni stipulati con le istituzioni preposte.

2.2.2. Formazione continua

Per quanto concerne le attività di formazione continua, ossia destinate a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro e apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo, British School East

S.r.l. si ripropone di organizzare corsi che possano perfezionare, specializzare, aggiornare e riqualificare le competenze professionali.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di qualità e loro indicatori

La seguente tabella riporta quegli elementi considerati da British School East S.r.l. come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Completezza di informazioni orientamento nella fase precedente all'attività	Diffusione di note informative. Diffusione della carta della qualità	Visione del bando da parte dell'utente prima dell'iscrizione.	Bando. Moduli firmati dagli utenti.
Controllo nella fase di ideazione e progettazione della soddisfazione dei bisogni	Livello di soddisfazione dell'utenza	Numero annuo del 60% di partecipanti soddisfatti dell'attività	Questionari di soddisfazione dei corsisti
Monitoraggio relativo alla correttezza della fase di organizzazione e del processo didattico in itinere	Numero di non conformità elencate per la fase in itinere. Soddisfazione degli utenti	Numero di non conformità emesse non superiore al numero di attività proposte. Percentuale del 60% partecipanti soddisfatta dell'attività	Relazione della direzione. Questionari di valutazione relativi all'attività in itinere.
Soddisfazione dei partecipanti al termine dell'attività	Soddisfazione degli utenti. Numero di non conformità generate dai questionari di valutazione proposti in itinere	Percentuale del 60% partecipanti soddisfatta dell'attività proposta. Numero di non conformità superiore al	Questionari di valutazione relativi all'attività proposta. Tabelle di rilevazione di non conformità.

		numero di attività proposte.	
Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite durante l'anno di attività non inferiore a 60/100	Relazione della direzione

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela dei beneficiari

British School East S.r.l. si impegna ad assicurare un miglioramento progressivo della qualità delle proprie attività formative attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari. Nel realizzare ciò vengono proposti questionari di gradimento ai beneficiari i cui risultati sono attentamente monitorati; inoltre vengono controllati i vari processi relativi all'attività formativa attraverso schede che considerano gli elementi di non conformità e le eventuali azioni correttive da apportare. British School East S.r.l. si impegna a registrare ogni eventuale reclamo scritto e a rispondere entro 20 giorni comunicando eventuali variazioni agli utenti.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della qualità viene revisionata ogni due anni dal Responsabile della qualità e validata dal Legale rappresentante di British School East S.r.l. Al fine di garantire condizioni di trasparenza e di assicurare la soddisfazione dell'utenza, essa viene consegnata ai beneficiari di un'attività formativa, a tutti i collaboratori di British School East S.r.l. e a chiunque ne farà richiesta. La carta sarà inoltre affissa nei locali della sede operativa e nel sito Internet.

6. AREA DELLO SVANTAGGIO

Per quanto riguarda l'area dello svantaggio, British School East S.r.l. si impegna a concordare degli incontri periodici con i servizi di assistenza legati alla propria rete relazionale al fine di stabilire le appropriate modalità di intervento.

Roma, 01.01.2007

Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Maria Cecilia Gizzi