

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

Politica della qualità

L’International Language School è presente da oltre 34 anni nel campo della formazione linguistica. Dalla sua costituzione è costantemente impegnata nella ricerca, nel miglioramento della qualità dei processi operativi della formazione e della comunicazione linguistica.

Eroga corsi di formazione finalizzati al conseguimento di una effettiva competenza linguistica presso Enti pubblici e privati, Aziende, Università e Scuole.

Al fine di accrescere la soddisfazione dei propri Clienti/Utenti, ha progettato, strutturato ed implementato all’interno della propria organizzazione il Sistema della Gestione per la Qualità in base al modello UNI EN ISO 9001:2008 basato su un approccio per processi, ottenendo la certificazione ufficiale di conformità alla norma in data 05/11/2003 per le attività settore EA 37 (formazione e progettazione linguistica), settore EA 33 (progettazione e sviluppo software e prodotti multimediali linguistici), settore EA 35 (Progettazione ed erogazione di servizi di traduzione ed interpretariato, di audit linguistico); il settore EA 31° (Progettazione ed erogazione dei servizi di agenzia viaggi e tour operator), in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 29990:2011 n. 129 EA 37 per i servizi dell’apprendimento relativi all’istruzione e alla formazione linguistica.

Possiede inoltre la certificazione UNI EN 14804: 2005 per i servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue.

L’International Language School Srl si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

L’International Language School Srl si impegna con opportune strategie:

- all’ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell’ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

L’International Language School Srl, uniformandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità UNI EN ISO 9001/2008 garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell’attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l’efficienza dell’organizzazione

- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricerare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente e l'ambiente esterno
- Implementare il Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO 9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'International Language School Srl è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

Corsi di gruppo di 80 o di 50 ore, lezioni one-to-one, corsi di business, public speaking, corsi di preparazione agli esami Cambridge, TELC, TOEFL, TOEIC, IELTS, GMAT, GRE, LSAT, corsi intensivi, full-immersion, corsi per consulenti linguistici, corsi di italiano ad immigrati e a stranieri, corsi di aggiornamento per insegnanti delle scuole statali, corsi di aggiornamento per insegnanti di italiano L2 (ITA_LAB), corsi per l'ottenimento della certificazione CILS e DITALS, corsi per traduttori on-line.

Le risorse professionali della Società International Language School Srl

L'International Language School Srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

I nostri docenti, sono tutti **madrelingua**, altamente qualificati e abilitati all'insegnamento, nonché costantemente aggiornati sulle più moderne tecniche didattiche, tramite seminari e corsi di aggiornamento regolarmente tenuti dall'Istituto. I nostri insegnanti, inoltre, sono laureati, con almeno tre anni di esperienza di insegnamento, possiedono tutti i certificati RSA (Royal Society of Arts), o certificato RELSA o certificato CTEFLA o certificato TESOL, o certificato TEFL o CELTA o TELC, e vengono selezionati in base ai criteri dettati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Alle qualità accademiche uniscono notevoli doti umane contribuendo a creare un'atmosfera cordiale ed amichevole.

L'uso di materiale specialistico e di modernissimi sussidi tecnici rendono più stimolanti le lezioni, favorendo il processo di apprendimento, il cui cardine resta, comunque, la figura del docente. Molti dei nostri docenti (tutor) si sono specializzati nella FAD (*Formazione a Distanza*) anche attraverso l'utilizzo di piattaforme per l'E-Learning (aule virtuali in ambiente Centra, chat, forum).

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

L'International Language School Srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'International Language School Srl dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'International Language School Srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - aule didattiche
 - un'aula informatica, dotata di un'attrezzatura minima in ragione di **1 PC** ogni **2** allievi;
 - aula consultazione banche dati
 - aula ufficio colloqui individuali

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'International Language School Srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità** - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità che l'International Language School Srl si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica** - modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACRO ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate.	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Ammissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e web	Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	3 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità	Numero di giorni tra	2 giorni definiti come	Rilevazione dei tempi di

	organizzativa/gestionale	la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	tempo target di intervento	intervento per ogni azione correttiva
--	--------------------------	---	----------------------------	---------------------------------------

MACRO ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formative	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Soddisfazione degli utenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	60 % definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso

MACRO ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	Successo didattico	Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali	40 % definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti	Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali
	Obiettivi occupazionali	Potenzialità dello stage	20 % definita come percentuale target di sbocchi occupazionali	Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	Comunicazione	Controllo visite sito Internet	1% di aumento visite annuale sito Internet	Analisi visitatori sito.
		Controllo su diffusione altri media	Aumento visibilità su altri media	Analisi redemption altri media

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Internatioanal Language School Srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'Internatioanal Language School Srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo: Via Tibullo n. 16 00193 Roma;

→ per **fax** al n° 06/30194023;

→ per **email** all'indirizzo: ils@ils-roma.it

→ direttamente al coordinatore del corso.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.ils-roma.it)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile dei processi di gestione economico- amministrativa	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di	<ul style="list-style-type: none">• diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali• diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e

<p>analisi e definizione dei fabbisogni</p>	<p>formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
<p>Responsabile del processo di progettazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale ● progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

Roma 14/02/2020


 Rappresentante Legale
 Dott.ssa Giuseppina Foti