

# Carta della Qualità

# **Livello Strategico**

## *Politica della qualità*

### **Mission, obiettivi e impegni**

La Fondazione ISTITUTO TECNICO SUPERIORE PER LE TECNOLOGIE INNOVATIVE PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI - TURISMO – MARCHE (nel prosieguo "ITS Turismo Marche") in relazione alle priorità strategiche per lo sviluppo economico del paese e negli ambiti e secondo le priorità indicate dalla programmazione regionale, persegue la finalità di promuovere la diffusione della cultura tecnica e scientifica applicata alle attività di pianificazione e sviluppo dell'offerta culturale e turistica e di sostenere le misure per lo sviluppo dell'economia e delle politiche attive del lavoro.

Attraverso la messa a disposizione di risorse economiche, umane e strumentali la Fondazione ITS Turismo Marche mira a creare un ambiente di apprendimento e di relazioni che consenta a tutti i suoi utenti (allievi, docenti, personale non docente) di costituire una comunità capace di interagire attivamente e di operare per la crescita personale, formativa e professionale dei suoi allievi.

Pertanto nel processo formativo la Fondazione ITS Turismo Marche ritiene fondamentale:

- porre al centro delle attività didattiche i bisogni cognitivi ed emotivi dell'allievo, creando le condizioni perché emergano le potenzialità di ciascuno;
- realizzare un curriculum flessibile in grado di rispondere sia all'inserimento nel mercato europeo del lavoro che alla eventuale prosecuzione degli studi universitari;
- promuovere e condividere ogni iniziativa idonea alla integrazione degli allievi in situazione di svantaggio mediante incontri periodici con i servizi;
- favorire le attività di aggiornamento e formazione di tutte le risorse professionali coinvolte affinché la formazione (contenuti, strumenti, metodologie,...) sia sempre coerente con le trasformazioni sociali e tecnologiche in atto;
- soddisfare i bisogni dei suoi principali referenti (allievi, docenti e famiglie)
- rilevare la soddisfazione dei suoi utenti e raccogliere utili indicazioni per migliorare continuamente la qualità del servizio erogato;
- promuovere la formazione continua.

La Carta della qualità della Fondazione ITS Turismo Marche è un documento di garanzia per i propri utenti/clienti, infatti in essa sono esplicitate tutte le azioni che la Fondazione si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

Rispetto alla mission, la Fondazione intende conseguire i seguenti obiettivi inquadrabili in tre grandi ambiti della qualità:

#### **1) qualità formativa**

- capacità di contribuire al potenziamento di professionalità richieste dal mercato del lavoro attraverso la progettazione di curricula adeguati ai bisogni degli utenti/clienti;

- attivazione di interventi formativi tesi a migliorare il livello delle competenze individuali per ottenere, conseguentemente, un incremento complessivo dei risultati;

## **2) qualità relazionale**

- centralità della relazione nel processo di apprendimento e nello stile comportamentale di tutti gli erogatori del servizio;
- attuazione di strategie per ridurre la percentuale di abbandono del percorso formativo (orientamento, tutoraggio);

## **3) qualità organizzativa**

- chiarezza e trasparenza nella comunicazione e nella individuazione dei ruoli e delle regole;
- efficienza delle modalità organizzative del servizio erogato;
- attivazione di procedure di reclamo accessibili e di facile utilizzo.

Per il conseguimento di risultati sempre più vicini alle finalità dichiarate nella propria mission, la Fondazione ITS Turismo Marche, nell'ottica della qualità, s'impegna a monitorare e a verificare i suddetti obiettivi affinché il servizio formativo erogato sia:

- rispondente alle aspettative dell'utente/cliente (allievi, docenti, mercato del lavoro, realtà territoriale, università)
- coerente con la intenzionalità formativa dichiarata.

## **Modalità' e strumenti adottati affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta**

La Fondazione ITS Turismo Marche ritiene fondamentale attivare una serie di iniziative per far conoscere la Carta della qualità a tutti i livelli della propria organizzazione. A tale scopo la Fondazione si impegna:

- a sensibilizzare, nelle sue riunioni istituzionali e non istituzionali periodiche (assemblee, consigli, riunioni tecnico/organizzative...), tutto il personale affinché la politica della qualità sia condivisa ed entri nella cultura e nella pratica di tutti i soggetti erogatori del servizio formativo;
- a diffondere la presente Carta della Qualità all'esterno, all'inizio di ogni attività formativa, a tutti i partecipanti, che firmeranno il ritiro in un apposito verbale di consegna.

Inoltre il responsabile della qualità assicura i seguenti servizi:

- spiegazione delle procedure per fornire chiarimenti;
- raccolta di idee e suggerimenti per il miglioramento delle procedure;
- informazione tempestiva di eventuali cambiamenti o correzioni;
- raccolta dei bisogni e delle richieste di formazione.

Il responsabile della qualità informa costantemente il Presidente sull'andamento della qualità ed entrambi si impegnano ad apportare tempestivamente le azioni di miglioramento per risolvere situazioni non conformi.

## **Livello Organizzativo**

### *Informazioni generali sui servizi formativi offerti dalla Fondazione ITS Turismo Marche*

#### **Aree di attività**

La Fondazione ITS Turismo Marche, sulla base delle disposizioni nazionali e della programmazione regionale, può attivare percorsi formativi finalizzati al rilascio del Diploma di Tecnico Superiore riferiti alle figure nazionali comprese nelle aree tecnologiche definite a livello nazionale o eventualmente in filiere diverse da quella di riferimento fermo restando il rispetto dell'iter di autorizzazione nazionale e regionale.

Inoltre, la Fondazione si propone di realizzare, in collaborazione con altri enti formativi, culturali, scientifici e imprenditoriali presenti sul territorio, corsi di formazione professionale in altri ambiti rivolti ad utenti disoccupati, inoccupati e/o occupati, nel rispetto di quanto disposto dalle normative nazionali e regionali.

La Fondazione mette a disposizione le risorse umane, economiche e strumentali per promuovere, insieme ai suoi partner ed ad altri attori del territorio, un efficace sistema integrato di formazione continua e permanente mediante la realizzazione di corsi e progetti specifici.

La formazione continua viene rivolta ai seguenti tre grandi ambiti:

- qualificazione e aggiornamento professionale per chi lavora o per chi intende reinserirsi nel mondo del lavoro sia come lavoratore dipendente che autonomo;
- riconversione professionale per chi, possedendo specializzazioni superate dai mutamenti continui del mercato del lavoro, intende riqualificarsi mediante l'acquisizione di rinnovate abilità professionali;

Gli obiettivi prioritari della formazione continua sono:

- favorire il rientro di lavoratori e non lavoratori nel sistema di istruzione e formazione professionale;
- favorire l'estensione delle conoscenze;
- favorire l'acquisizione di specifiche competenze connesse al lavoro o alla vita sociale.

#### **Risorse professionali e logistico-strumentali**

Nella realizzazione dei percorsi formativi la Fondazione si avvale di professionisti del settore di riferimento, esperti del mondo del lavoro e consulenziale, docenti universitari e docenti di altre scuole o di altri enti.

Nella scelta della composizione del corpo docenti, la Fondazione farà in modo che (nel rispetto della normativa di riferimento) almeno il 50% di essi sia costituito da esperti provenienti dal mondo del lavoro e soprattutto dal settore di riferimento del corso, in quanto portatori in aula di un'esperienza concreta che si possa integrare perfettamente con le teorie sviluppate durante il percorso formativo.

La Fondazione mette a disposizione per le diverse attività aule didattiche, laboratori linguistici ed informatici localizzati in tutto il territorio regionale e dotati, a seconda della tipologia e dell'ente che lo mette a disposizione di attrezzature strumentali quali: sedie con ribaltina, tavoli, PC fissi e/o portatili e allievi e docenti (con sistema Windows e software operativi, collegamento Internet, cuffie,...) videoproiettore, lavagna cartacea, LIM.

Inoltre i soci fondatori possono mettere a disposizione, a seconda delle esigenze specifiche della didattica, biblioteche, videoteche, aula magna o altre tipologie di laboratori (chimica, fisica, cucina,..)

### **Impegni della Fondazione nei confronti degli utenti**

Allo scopo di garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi, la Fondazione assume nei confronti degli utenti i seguenti impegni:

- messa a disposizione della Carta di Qualità;
- informazione sulle metodologie e i supporti didattici che saranno utilizzati;
- stipulazione del patto formativo con gli allievi;
- informazione sulle modalità di verifica della qualità del processo didattico, del rispetto del patto formativo, di predisposizione di attività di recupero e di sostegno;
- informazione sui criteri di valutazione;
- informazione sulla tipologia di certificazione rilasciata al termine del corso e la sua validità.

## **Livello Operativo**

### *Fattori di qualità*

Nel gestire la qualità del proprio servizio, la Fondazione ITS Turismo Marche esplicita alcuni fondamentali fattori di qualità che attengono alle macro-attività del servizio formativo; relativamente ad essi sono individuati degli indicatori che consentono la misurazione e/o la valutazione dei fattori stessi. Essi svolgono una funzione di indizio e di supporto per attivare processi di monitoraggio, di miglioramento delle inefficienze e/o di modifica degli obiettivi. Relativamente agli strumenti di verifica il questionario relativo alla percezione del raggiungimento degli obiettivi va proposto alla fine del corso; rispetto alle aspettative e ai bisogni formativi i corsisti devono valutarne la qualità progettuale didattica.

L'Istituto si prefigge, come standard, il raggiungimento di una percezione positiva, e quindi di una soddisfazione, da parte del 70% dei corsisti.

Il questionario sull'efficacia delle competenze comunicative, disciplinari e metodologiche dei docenti va proposto sia in itinere che alla fine e mira a valutare le attività, i materiali didattici e gli stage. La Fondazione ritiene di aver raggiunto lo standard se il 70% dei corsisti valuta positivamente questo aspetto del servizio.

Se i suggerimenti/reclami, relativi alle modalità di fruizione dei corsi, sono al massimo pari al 30% dei corsisti lo standard prefissato può ritenersi raggiunto. Per quanto riguarda il numero di giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e quello di invio della risposta lo standard prefissato è di 20 giorni.

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
<p>QUALITÀ DELLA FORMAZIONE</p> <p>Capacità di contribuire al potenziamento di professionalità richieste dal mercato del lavoro</p>	<p>Numero di utenti/clienti che percepiscono il raggiungimento degli obiettivi formativi attesi</p>	70%	Questionario alla fine del corso
<p>QUALITÀ RELAZIONALE</p> <p>Centralità della relazione nel processo di apprendimento e nello stile comportamentale di tutti gli erogatori del servizio</p>	<p>Numero degli utenti/clienti soddisfatti delle capacità comunicative e metodologiche e delle competenze disciplinari dei docenti dei corsi di formazione</p>	70%	Questionario in itinere e alla fine del corso
<p>QUALITÀ ORGANIZZATIVA</p> <p>Modalità di fruizione del corso (orari, condizioni logistiche, livello delle attrezzature, ecc.)</p>	<p>Percentuale dei suggerimenti/reclami pervenuti</p> <p>Numero di giorni intercorrenti tra il giorno di ricezione del reclamo e quello di invio della risposta</p>	<p>30%</p> <p>20 gg.</p>	<p>Rilevazione mensile del numero dei reclami</p> <p>Rilevazione <u>annuale</u></p>

## **Livello Preventivo**

### *Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti*

Allo scopo di assicurare un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, la Fondazione ITS Turismo Marche promuove un processo continuo di feedback con i propri clienti/utenti. Ogni utente, in qualsiasi momento del percorso formativo, ha la possibilità di far conoscere i suoi bisogni e le sue osservazioni attraverso una delle seguenti modalità:

- comunicazione scritta o telefonica al referente del corso e/o al responsabile della Qualità;
- compilazione di questionari sia in itinere che nella fase finale del corso per misurare il grado di efficacia e di soddisfazione durante l'intero percorso di formazione.

Il responsabile della qualità, sentito il Presidente della Fondazione, ha la responsabilità di:

- rilevare tempestivamente le non conformità evidenziate dagli utenti e di porre in essere, sulla base dei dati raccolti, gli opportuni interventi correttivi;
- procedere ad interventi strategici per prevenire il ripetersi degli stessi fenomeni negativi;
- registrare i reclami e le lamentele presentate dai clienti con l'annotazione delle azioni correttive messe in atto;
- rispondere entro 20 giorni ai reclami presentati dagli utenti.

## **Condizioni Di Trasparenza**

### *Modalità' di diffusione al pubblico e di revisione periodica*

La comunicazione e la trasparenza sono momenti essenziali per assicurare la soddisfazione dei clienti.

La Fondazione ITS Turismo Marche si impegna a diffondere la Carta della qualità tra gli utenti/clienti e tra tutti i soggetti erogatori del servizio; a tal fine si stabiliscono le seguenti modalità:

- consegna della Carta della Qualità agli allievi iscritti ai percorsi formativi;
- sensibilizzazione, nelle riunioni istituzionali e non istituzionali periodiche (assemblee, consigli, riunioni tecnico/organizzative...) di tutto il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi.

Il responsabile della qualità, inoltre, si propone con adeguate iniziative di far conoscere la Carta della qualità a tutti i collaboratori esterni dell'ITS Turismo Marche.

Il responsabile della qualità e il Presidente della Fondazione, dopo l'esame dei risultati delle indagini sulla soddisfazione dei clienti e dei dati relativi alle non conformità, valutano le azioni correttive e preventive da mettere in atto per

intervenire sulle situazioni non conformi e sulle aree di criticità mediante modifiche alle procedure adottate.

La revisione della Carta viene effettuata, secondo le suddette modalità, ogni due anni.

Fano, lì 01/07/2016

Il Responsabile della Qualità

Stefano Pica

Il Presidente della Fondazione

[Signature]