

## **R10**

# **CARTA DELLA QUALITÀ**

### **1. OBIETTIVO**

La presente Carta della Qualità, ha la finalità di definire e comunicare al sistema committenti/beneficiari, gli impegni che la Leonardo Ambiente si assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

### **2.AMBITO DI APPLICAZIONE**

La presente Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati dalla Leonardo Ambiente

### **3. POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Leonardo Ambiente ha formalizzato una propria Politica della Qualità che funge da linea guida per lo sviluppo del Sistema di garanzia della qualità nell'area della formazione.

Per mezzo della politica per la qualità sono definiti i criteri fondamentali ai quali attenersi nell'espletamento di ogni attività che concerne il servizio formativo reso al sistema committenti/beneficiari.

I servizi di formazione che sono forniti dalla Leonardo Ambiente attengono a tre differenti tipologie: obbligo formativo, formazione superiore e formazione continua.

Le politiche per la qualità sviluppate hanno lo scopo prioritario di garantire ai Clienti la conformità ed affidabilità dei servizi formativi erogati, attraverso:

- la personalizzazione dei percorsi formativi in relazione alle esigenze del contesto socio-economico locale;
  - il coinvolgimento di tutto il personale nelle azioni di sviluppo organizzativo predisposte;
  - l'integrazione dei partecipanti alle attività formative;
  - il monitoraggio dei risultati formativi;
  - il riesame periodico degli indicatori di qualità della formazione per attuare azioni correttive ed ottenere un costante miglioramento dei risultati.
- 
- **SERVIZI FORMATIVI OFFERTI (informazioni generali)**

La Leonardo Ambiente offre una serie di corsi di formazione occupandosi della loro progettazione, realizzazione e coordinamento.

Corsi che sono diretti alle seguenti tipologie d'utenti:

- giovani in obbligo formativo;
- occupati;
- inoccupati e disoccupati;
- lavoratori in mobilità e cassaintegrati;
- apprendisti.

Le macro tipologie formative di riferimento sono:

- l'obbligo formativo;
- la formazione superiore;
- la formazione continua.

Le aree di intervento sono:

- turismo;
- informatica e internet;
- organizzazione e qualità
- anche la sicurezza in ambiente di lavoro;
- produzione e lavorazione prodotti artigianali;
- ambiente e territorio;
- servizi.

Il personale docente è esterno alla struttura dei dipendenti della Leonardo Ambiente e, a garanzia della qualità dei servizi erogati, è opportunamente selezionato utilizzando le seguenti modalità:

- titolo di studio;
- esperienze professionali;
- livello di gradimento nei questionari di valutazione dei corsi.

Per la realizzazione dei servizi offerti, la Leonardo Ambiente utilizza i locali siti in Ancona, in via Valle Miano, 39/A inoltre la Leonardo Ambiente dispone delle seguenti attrezzature:

1. 3 computer;
2. 1 stampante;
3. 1 videoproiettore;
4. 1 lavagna luminosa;
5. 1 fotocopiatrice.

#### **4.1 OBBLIGO FORMATIVO (PASSAGGIO FRA SISTEMI)**

L'obbligo formativo fa riferimento all'obbligo di frequenza di attività formative fino al compimento del diciottesimo anno di età. Tale obbligo può essere assolto mediante percorsi differenti che prevedono anche l'integrazione tra istruzione e formazione. Le tipologie previste si possono attuare:

1. all'interno del sistema di istruzione scolastica;
2. all'interno del sistema della formazione professionale;
3. attraverso percorsi di alternanza scuola/lavoro.

L'obbligo formativo si intende assolto sia con il conseguimento di un diploma di scuola media superiore, sia con il conseguimento di una qualifica professionale. Le competenze certificate relativamente a qualsiasi segmento della formazione scolastica, professionale e dell'apprendistato costituiscono crediti per il passaggio da un sistema all'altro.

La Leonardo Ambiente realizza **attività di orientamento** all'istruzione e al lavoro coerentemente con le politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali e **stage connesse alle attività previste**.

La Leonardo Ambiente relativamente alla fattispecie dell'obbligo formativo, realizza su richiesta **incontri con gli allievi interessati e con le loro famiglie**.

#### **• FATTORI DELLA QUALITÀ (Standard di qualità)**

La valutazione della qualità del servizio di formazione offerto è fatta monitorando alcuni fattori che sono indicativi del livello di qualità, come :

1. la soddisfazione e il gradimento dei partecipanti;
2. la soddisfazione delle aziende/organizzazioni mandanti;
3. il miglioramento nelle conoscenze e/o nelle abilità acquisite dai partecipanti ai corsi;
4. la valutazione dei docenti/consulenti.

Per ciascuno degli elementi sopra indicati sono stati individuati appropriati indicatori e strumenti di rilevazione, riportati nel seguente prospetto:

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Grado di soddisfazione dei partecipanti	Punteggi assegnati nei questionari di valutazione finale	Risposte con giudizi almeno “sufficienti” maggiore del 50% del totale	Questionario di valutazione finale per partecipanti
Grado di soddisfazione delle aziende/ organizzazioni mandanti	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento per aziende	Risposte con giudizi almeno “sufficienti” maggiore del 50% del totale	Questionario di customer satisfaction per aziende
<sup>11</sup> Grado di apprendimento dei partecipanti ai corsi di formazione	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso, in itinere e in uscita	Risposte esatte maggiori del 75% nel questionario di fine corso e scostamento positivo nelle risposte esatte fra i questionari di fine corso, in itinere ed iniziali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionario conoscenze pre-corso</li> <li>- Questionario di apprendimento in itinere</li> <li>- Questionario di apprendimento finale</li> </ul>
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di valutazione finale	Risposte con giudizi almeno “sufficienti” maggiore del 50% del totale	Questionario di valutazione finale per partecipanti

## **AREA: INTEGRAZIONE DIVERSA-ABILITA', EDUCAZIONE INTERCULTURALE**

Interventi didattici personalizzati per piccoli gruppi rivolti a corsisti di lingua madre non italiana e/o corsisti con rendimento non sufficiente.

Attività coordinate con i servizi sociali, gli Enti Locali (Amministrazioni Comunali, Provinciale, Regionale, Nazionale) e con esperti con particolare formazione per specifiche esigenze degli utenti (svantaggio, disagio, integrazione

### **6. ATTUAZIONE**

**La revisione della Carta è di norma biennale** e sottoposta all'attenzione della direzione della Leonardo Ambiente.

La carta della qualità è **validata per mezzo di data e firma da parte della direzione.**

Diffusa secondo le modalità già evidenziate, **viene consegnata ai partecipanti in occasione di corsi organizzati .**

Ancona, via Valle Miano n.39/A

Ancona, 12/05/2016

Il legale rappresentante

