



ALLEGATO II.1 - "CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA" 2024

LINGUISTICA S.r.l.

Livello strategico

Il Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri di Roma - Linguistica S.r.l., attivo dal 1994, è una scuola specializzata nell'insegnamento della lingua e della cultura italiana agli stranieri ed autorizzata dal Ministero della Pubblica Istruzione. A partire dall'anno 2007 l'Istituto è accreditato come ente di formazione presso la Regione Lazio e promuove attività di formazione e di ricerca finanziate con Fondi Comunitari.

La Direzione, nell'intento di valorizzare le capacità manageriali ed imprenditoriali dell'Istituto, ha definito lo sviluppo delle attività per l'anno 2024 formalizzando la presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa che rappresenta il Progetto Quadro del Servizio (PQS); tale progetto prevede gli obiettivi sottoscritti, coerenti con le linee strategiche definite sul documento "Politica per la Qualità ed obiettivi" emesso e riesaminato ogni anno.

Tali obiettivi sono:

- 1. mantenere l'accreditamento come ente di formazione presso la Regione Lazio;**
- 2. mantenere la certificazione del proprio SGQ a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015 conseguita nel 2018;**
- 3. ottenere la certificazione a fronte della norma UNI 11863:2022 "Scuole di lingua e cultura italiana per stranieri - Requisiti del servizio";**
- 4. ottenere che almeno l'80% degli utenti dei corsi FSE e a catalogo risulti soddisfatto;**
- 5. assicurare l'erogazione di tutti i livelli di corsi a catalogo di lingua italiana per stranieri;**
- 6. incrementare la percentuale di presenza media per ogni corso a catalogo di lingua italiana per stranieri almeno del 5%;**
- 7. incrementare il fatturato almeno del 5%.**

Tali obiettivi sono perseguiti attraverso:

- la formazione e l'aggiornamento delle risorse umane, in particolare di quelle interne;
- la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;
- l'erogazione dei servizi allineati agli standard definiti e riconosciuti a livello nazionale ed internazionale;
- l'attivazione di partnership qualificate con le istituzioni operanti a supporto degli immigrati;
- la misurazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi resi e della soddisfazione della clientela, anche tramite il monitoraggio della qualità dei servizi stessi;
- il mantenimento di un comportamento efficace nella soluzione dei problemi e nella gestione delle eventuali non conformità;
- il totale rispetto delle normative cogenti.

La Direzione conferma inoltre il proprio convincimento circa l'importanza di continuare ad uniformare l'operato dell'organizzazione ai seguenti principi:

- garanzia di puntualità, correttezza, competenza e rispetto delle norme e delle regole sulla sicurezza;
- salvaguardia delle persone e delle cose nello svolgimento dei propri servizi;
- soddisfazione delle richieste della clientela, sia interna che esterna, in modo puntuale e professionale;
- erogazione di un servizio "eccellente" per mantenere e rafforzare la posizione di mercato;



- attenzione verso tutti e rispetto e considerazione delle scelte e degli orientamenti di ciascuno.

La Direzione ha richiesto la completa adesione ed il coinvolgimento di tutto il personale, a tutti i livelli, collaboratori inclusi, alla Politica della Qualità della Scuola e ne garantisce la comprensione e la diffusione attraverso almeno un incontro annuo di formazione e aggiornamento, l'affissione sulla bacheca aziendale e l'inserimento nel sito web.

Livello organizzativo

Le aree di attività del Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri:

Azioni formative a catalogo: lingua italiana per stranieri

Il Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri gode del riconoscimento internazionale Paul Harris Fellow del Rotary Foundation di Evanston (USA); fa parte dell'ASILS (associazione scuole d'italiano come lingua seconda) e di Eduitalia. Inoltre, il CLIDA è indicato dall'Università degli studi Ca' Foscari di Venezia come accreditato centro di tirocinio per i futuri insegnanti di italiano formati presso la stessa Università. L'istituto è abitualmente frequentato dagli studenti di numerose università statunitensi. Ospita regolarmente i borsisti degli istituti italiani di cultura all'estero. L'Istituto annovera tra i propri committenti molte delle Ambasciate e degli Istituti Religiosi presenti nella città di Roma.

Azioni formative, non formative e di ricerca a commessa sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara

Il Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri rivolge le proprie attività formative ad utenti occupati e disoccupati, con prevalenza per i seguenti settori: italiano per stranieri, informatica, lingua inglese, marketing, gestione aziendale.

Utenze speciali

Inoltre il CLIDA rivolge da oltre un decennio le proprie attività formative a catalogo ai soggetti individuati dalla normativa regionale quali "soggetti svantaggiati" e nello specifico IMMIGRATI. Al fine di favorire l'accoglienza, l'orientamento e l'accompagnamento alla formazione, Linguistica attua attraverso contatti diretti ed indiretti con gli Uffici dei Servizi Sociali territoriali il monitoraggio dell'esigenza dei cittadini svantaggiati e promuove attraverso partnership con Comunità attive nel settore sociale e dell'immigrazione quale a titolo esemplificativo la Comunità di Sant'Egidio, attività di formazione e accompagnamento.

Dotazione di risorse professionali

Gli insegnanti del CLIDA sono tutti laureati ed esperti nel settore di insegnamento (lingua italiana, lingue straniere, informatica, marketing). Nello specifico i docenti di lingua italiana per stranieri hanno frequentato i corsi di formazione per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda, organizzati dalla stessa Scuola. Tutto il corpo docente viene costantemente aggiornato su nuove proposte e strumenti didattici.

Il metodo di cui si avvalgono è grammaticale-comunicativo. Ogni lezione si articola in due momenti: nel primo vengono presentate le strutture morfo-sintattiche e, attraverso esercizi scritti e orali, viene immediatamente accertato il grado di comprensione e la capacità di rielaborazione di ogni singolo studente. Nel secondo lo studente impara ad applicare le nuove



strutture linguistiche nelle situazioni più varie, da quelle colloquiali sino a quelle puramente formali e burocratiche; arricchisce il suo vocabolario individuale e si esercita ad usare le espressioni idiomatiche dell'italiano parlato.

Oltre ai libri di testo in adozione, i materiali didattici sono il frutto di tutti gli anni di esperienza e di successo della metodologia della Scuola: la loro stesura, infatti, è stata affidata oltre che a specialisti della lingua anche agli stessi insegnanti che conoscono in maniera più diretta i problemi e le esigenze dei loro allievi.

Dotazione di risorse logistico-strumentali: aule didattiche, laboratori informatici, attrezzature didattiche (lavagne, videoproiettore, fotocopiatrice, fax, collegamento ad internet).

Il Centro Linguistico Italiano Dante Alighieri si impegna a consegnare, contestualmente alla presente Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, di fruizione e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA A COMMITTENTI/BENEFICIARI	N DI GIORNI INTERCORRENTI TRA LA RICHIESTA E LA FORMULAZIONE DELLA RISPOSTA	7 GG LAVORATIVI	RILEVAZIONI TEMPI DI RISPOSTA
PARTECIPAZIONE A BANDI PUBBLICI	N PROGETTI PRESENTATI	ALMENO 1 ANNUALE	RILEVAZIONE PROGETTI PRESENTATI
LIVELLO DI SPESA	LIVELLO DI SPESA RENDICONTATO/LIVELLO DI SPESA PIANIFICATO	SCOSTAMENTO INFERIORE AL 20%	MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA GESTIONE ECONOMICA
LIVELLO DI EROGAZIONE	ORE EROGATE / ORE PIANIFICATE	100%	RILEVAZIONE DEI DATI
LIVELLO DI QUALIFICA FINALE	ALLIEVI INIZIALI / ALLIEVI FINALI CHE ACCEDONO AGLI ESAMI	SCOSTAMENTO INFERIORE AL 25% (SOGLIA PER LA RIPARAZIONE)	RILEVAZIONE DEI DATI



SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI	PERCENTUALE DI PARTECIPANTI SODDISFATTI	80%	TEST IN ITINERE TEST FINALE
LIVELLO DI OCCUPABILITÀ	PERCENTUALE DI PARTECIPANTI OCCUPATI ENTRO 6 MESI DALLA FINE DEL CORSO	25%	TEST DI MONITORAGGIO
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	N DI GIORNI INTERCORRENTI TRA LA SEGNALAZIONE E L'AZIONE CORRETTIVA	5 GG LAVORATIVI	RILEVAZIONE DEI TEMPI DI RISPOSTA

Livello Preventivo

Tutte le attività formative sono regolate da apposita convenzione sottoscritta sia con il Committente sia con i Destinatari che determina nel dettaglio caratteristiche del corso, diritti e doveri degli Allievi, responsabilità dell'Istituto, clausole di garanzia nei confronti degli studenti, dei committenti e dell'Istituto.

Per garantire il mantenimento degli standard di qualità, il monitoraggio delle attività e la rilevazione del feedback sugli utenti saranno realizzati attraverso:

- analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- monitoraggio delle attività svolte dal personale (docenti, tutor, segreteria e coordinamento) e della qualità del materiale didattico e degli strumenti utilizzati: test iniziale, in itinere e finale – mail box;
- verifica delle risultanze derivate dalle riunioni in ordine al rispetto delle procedure e dell'adeguatezza delle stesse in termini di risorse assegnate;
- valutazione di eventuali problematiche rilevate e documentate.

Tutto quanto messo in atto dalla Scuola è orientato al miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso un attento e continuo controllo sul rispetto delle caratteristiche dello stesso e dei suoi elementi peculiari.

Nel proporre i propri servizi ai discenti, la Scuola garantisce l'assenza di discriminazioni di qualsiasi genere e il benessere dei discenti

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei vari processi

Attività previste per il responsabile del **processo di Direzione:**

GIULIA SAVONA

- 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.



Attività previste per il responsabile dei **processi economico-amministrativi:**

ELENA LACHIN

- 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.

Attività previste per il responsabile del **processo di analisi e definizione dei fabbisogni**
FABRIZIO FUCILE:

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;

Attività previste per il responsabile del **processo di progettazione:**

FABRIZIO FUCILE

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del **processo di erogazione dei servizi:**

FABRIZIO FUCILE

- 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, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del **processo di coordinamento didattico:**

SIMONA CONSOLAZIONE

- verifica contenuti dei livelli dei vari moduli,
- aggiornamento di tecniche ed approccio didattico,
- revisione materiali didattici.

Condizioni di trasparenza

Il presente documento sarà reso pubblico entro 15 gg. dalla sottoscrizione attraverso l'affissione nella bacheca della scuola e la pubblicazione sul sito internet. E' inoltre disponibile in copia presso la segreteria dell'Istituto.



Il responsabile della revisione annuale del documento è il Responsabile del processo di Gestione della Qualità (Fabrizio Fucile).

VALIDAZIONE DELLA DIREZIONE

ROMA, 12.02.2024

VALIDAZIONE DEL RESP. PROCESSO DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

ROMA, 12.02.2024

Carta della Qualità – Rev. 15 del 12.02.2024