



30027 San Donà di Piave VE
Piazza Duomo, 12
Tel. 0421/52791 fax 0421/334792
e-mail segreteria@cfpsanluigi.it

ALLEGATO B

CARTA DEI SERVIZI ALLMQ02

INDICE

- 1- I RIFERIMENTI DELLA SCUOLA DI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (CFP)**
- 2- PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (CFP)**
- 3- PRINCIPI GENERALI**
- 4- POLITICA PER LA QUALITA'**
- 5- COS'E' IL CFP**
 - 5.1 IL PROGETTO DIDATTICO
 - 5.1.1 IL SISTEMA EDUCATIVO
 - 5.1.2 L'ORIENTAMENTO
 - 5.1.3 LA PROGETTUALITA'
 - 5.1.4 L'ORGANIZZAZIONE DEI PERCORSI DI FORMAZIONE
 - 5.1.5 LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE
 - 5.1.6 LA CONTINUITA' NEL PERCORSO SCOLASTICO
 - 5.1.7 L'ASSISTENZA POST CORSO
- 6- IL SERVIZIO**
 - 6.1 COME ENTRARE AL CFP
 - 6.2 L'ORGANIZZAZIONE
 - 6.2.1 L'ACCOGLIENZA
 - 6.2.2 I MOMENTI FORMATIVI
 - 6.2.3 GLI SPAZI
 - 6.2.4. LE NORME DI SICUREZZA E PRIVACY
 - 6.3 FIGURE PROFESSIONALI DEL CFP
 - 6.3.1 LE COMPETENZE E LA CRESCITA PROFESSIONALE
- 7. INDICATORI DI QUALITA'**
 - 7.1 LE ASPETTATIVE DEGLI STUDENTI E DELLE FAMIGLIE
 - 7.2 LA SICUREZZA
 - 7.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
 - 7.4 LA STRUTTURA
 - 7.5 LA RELAZIONE CON LA FAMIGLIA
 - 7.6 IL PERSONALE
 - 7.7 ORGANIZZAZIONE
 - 7.8 INDIVIDUAZIONE ASPETTATIVE DEI CLIENTI CON INDICATORE E STANDARD PROMESSO

1- I RIFERIMENTI DEL CENTRO DI FORMAZIONE

DIREZIONE	
IL DIRETTORE	Cazzaro Laura
NR DI TELEFONO	0421 52791
NR DI FAX	0421 334792
E-MAIL	Cazzaro.l@cfpsanluigi.it

AMMINISTRAZIONE	
IL RESPONSABILE	Piovesan Francesca
NR DI TELEFONO	0421 52791
NR DI FAX	0421 334792
E-MAIL	piovesan.f@cfpsanluigi.it

PROGETTAZIONE	
IL RESPONSABILE	Boeretto Lucia
NR DI TELEFONO	0421 52791
NR DI FAX	0421 334792
E-MAIL	boeretto.l@cfpsanluigi.it

COORDINAMENTO	
IL RESPONSABILE DIDATTICO	Boeretto Lucia
NR DI TELEFONO	0421 52791
NR DI FAX	0421 334792
E-MAIL	boeretto.l@cfpsanluigi.it

RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'	
IL RGQ	Fossali Umberto
NR DI TELEFONO	
NR DI FAX	
E-MAIL	u.fossal@gmail.com

2 PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (CFP)

Il C.F.P. “San Luigi”- Scuola di Formazione Professionale- nasce come emanazione dell’opera dell’Istituto Suore della Riparazione di Milano; lo spirito che impregna tutta l’attività dell’Istituto è quello della “riparazione” cioè quello di dare ai giovani, soprattutto deboli o svantaggiati, nuove opportunità per favorire un progetto personale di crescita. In tale progetto personale rientra anche la cultura del lavoro visto come strumento per lo sviluppo sociale.

Il Centro di formazione è stato per lungo tempo gestito direttamente dall’Istituto attraverso la filiale di San Donà di Piave; nel 1994 è stata creata un’associazione che si occupa di svolgere i corsi di formazione professionale nel C:F:P: San Luigi secondo lo spirito dell’Istituto realizzando in tal modo le finalità istituzionali dell’Ente stesso.

E’ nello statuto dell’Associazione e nel Progetto educativo dell’Istituto che si rilevano le finalità del C.F.P. “San Luigi” e le attività.

Se lo scopo istituzionale si evidenzia dai documenti sopra indicati il modello organizzativo di C.F.P. “San Luigi” si può così riassumere:

- **Presidente**, con funzioni politiche di definizione delle strategie del C.F.P. e gli obiettivi formativi e con funzioni di garanzia del perseguimento del carisma della congregazione.
- **Direttore**, nominato dal Presidente con compiti di gestione delle risorse del C.F.P per raggiungere gli obiettivi definiti.
- **Responsabile didattico**, con funzioni di gestione della parte didattica dell’offerta formativa, rispettando i parametri di efficacia e di efficienza e perseguendo la vision (cosa fare) e la mission (progetto educativo).
- **Amministrazione/rendicontazione.**
- **Segreteria Generale**
- **Responsabile Gestione Qualità**
- **Coordinatore di corso/classe**, con funzioni di monitoraggio attività del corso assegnato
- **Formatore/Tutor**, con funzioni di assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi, didattici e di apprendimento inerenti l’area tematica che gli è stata affidata.

Il C.F.P. “San Luigi” ha consolidato nel corso degli anni una esperienza formativa negli ambiti dell’Obbligo Formativo, della Formazione Superiore, della Formazione Continua e dell’Orientamento. Persegue l’obiettivo di sviluppare le risorse umane valorizzandole e cercando di ampliare la proposta formativa qualificandola.

Il C.F.P. “San Luigi” è accreditato dalla Regione Veneto per tutti gli ambiti formativi: obbligo formativo (OF), formazione superiore (FS), formazione continua (FC), orientamento (OR)), codice accreditamento n. A0032

Territorio di riferimento

Il Centro è al servizio dell’area geografica del Veneto Orientale e risponde ad una domanda di attività formativa di circa 15 comuni dell’area indicata, attraverso la propria rete di Enti pubblici e privati quali scuole, servizi per l’impiego, enti locali, le aziende artigiane, commerciali e di servizi (circa 110) che collaborano per la realizzazione degli stage/alternanza, i servizi sociali ed il servizio integrazione lavorativa della Azienda ULSS4 .

Il CFP “ San Luigi” fa parte altresì della rete delle Scuole del sandonatese in qualità di capofila del progetto "Orientamento & Territorio Sandonatese per i giovani 2019-2020" promosso dalla Regione Veneto. Il Centro partecipa ad iniziative di progetti dell’Unione europea, la cui titolarità è Scuola centrale di Formazione: Progetto Erasmus + con scambio allievi/formatori all’interno di paesi europei (Spagna, UK). Il Centro è socio di FICIAP Veneto Sr.l. Impresa sociale: organismo associativo di 32 C.F.P. e da questa è rappresentata nei tavoli istituzionali e politici a livello regionale. Il Centro è associato ad un Ente nazionale, Scuola Centrale di Formazione: da questo Ente ha una rappresentatività politica ed istituzionale a livello nazionale.

3- PRINCIPI GENERALI

BENESSERE DELLA PERSONA

Attuata attraverso un'opera di servizi formativi basata sulla sensibilità nei confronti dei destinatari, sulla competenza professionale ma anche sulla efficienza e managerialità del servizio

CORTESIA E RISPETTO

Le relazioni con i partecipanti alla formazione e gli interlocutori sono improntate a criteri di gentilezza e di cortesia

CENTRALITA' DEL "LAVORO"

Il lavoro come momento fondamentale dell'esistenza nella molteplicità dei suoi aspetti: intellettuale, operativo, spirituale; come momento di solidarietà e di contributo alla realizzazione di una civiltà veramente umana; come dovere di servizio e di responsabilità verso se stessi e gli altri

TRASPARENZA e COMUNICAZIONE

Nei rapporti con i clienti, il C.F.P. "San Luigi" pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

PARTECIPAZIONE

Ogni cliente potrà, in qualsiasi momento, verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati. Potrà avanzare proposte, richieste, suggerimenti e inoltrare reclami

EFFICIENZA

Il C.F.P. "San Luigi" si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative offerte.

CONTINUITA'

Il C.F.P. "San Luigi" pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto con il partecipante alla formazione, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze del partecipante stesso.

4- POLITICA PER LA QUALITA'

Il CFP “San Luigi” è un organismo di formazione al servizio della comunità dell’area geografica del Veneto Orientale.

E’ questo un servizio in sintonia con la domanda del territorio e con la forte richiesta, da parte delle aziende, di persone consapevoli della propria professionalità e delle proprie risorse personali operative.

E’ soprattutto dare ancora vita ai valori dell’opera dei fondatori: offrire ai giovani una seconda opportunità di crescita e formazione in un ambiente educativo di attenzione alla persona, di promozione della capacità, di dialogo, di progettualità e di sviluppo di opportunità occupazionali.

La mission del Centro consiste nel progettare ed erogare prodotti/servizi di orientamento, formazione ed accompagnamento al lavoro ed ulteriori servizi aggiuntivi con un fine educativo e sociale, rivolgendosi a giovani ed adulti con particolare riferimento ai soggetti più deboli.

I valori a cui si ispira il C.F.P. “San Luigi” sono coerenti con il progetto educativo dell’Istituto Suore della Riparazione (di cui il Centro è emanazione) con particolare riferimento alla visione della persona, alla visione del lavoro, ai destinatari del servizio, alla visione pedagogica. Tali valori sono a fondamento dei documenti costitutivi, programmatici e progettuali del Centro.

Il C.F.P. “San Luigi” si impegna per la qualità della formazione e del servizio attraverso la propria azione educativa incentrata sulle finalità educative del carisma della Congregazione delle Suore della Riparazione. Essa pone al centro della propria attività il benessere della persona attraverso un’opera di servizi formativi basata sulla sensibilità nei confronti dei destinatari, sulla competenza professionale ma anche sulla efficienza e managerialità del servizio.

Il C.F.P. “San Luigi” identifica nei giovani, nelle famiglie, nei partecipanti alle attività formative, i soggetti destinatari delle proprie attività senza dimenticare i proficui rapporti di collaborazione con gli Enti locali committenti, con le associazioni di categoria e le altre istituzioni pubbliche al servizio della formazione e dell’inserimento lavorativo.

Il C.F.P. “San Luigi” si impegna:

verso i giovani a fornire una formazione professionale adeguata ai fabbisogni del mondo produttivo con particolare attenzione alla trasmissione di valori di natura etico-morale – religiosa,

- Verso le famiglie ad assicurare un ambiente formativo e educativo improntato all’accoglienza, al rispetto della persona, alla socialità e all’educazione integrale del giovane,
- Verso i partecipanti alle attività formative a fornire una formazione adeguata alle aspettative ed in linea con le esigenze del mondo del lavoro,
- Verso le associazioni sociali e imprenditoriali a tenere aperta una linea di dialogo e collaborazione reciproca per cogliere le esigenze del mondo produttivo e tradurle in percorsi formativi aggiornati,
- Verso le Istituzioni pubbliche gli Enti locali committenti si impegna a realizzare le attività formative nel rispetto delle norme e delle direttive emanate sul versante della progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione.

Gli obiettivi prioritari di CFP “San Luigi” sono attualmente:

- sviluppare la capacità di comprendere il mercato interno ed esterno attraverso ricerche e indagini mirate;
- promuovere l’immagine e diffondere la conoscenza dei servizi offerti;
- potenziare la capacità di elaborare le offerte di servizi, sia dal punto di vista tecnico che di preventivazione dei costi relativi;
- valorizzare le possibilità di accesso ai contributi dei Fondi Europei;
- orientare maggiormente l’organizzazione alle modalità di lavoro “per progetti”, in modo da utilizzare le risorse disponibili in modo flessibile, in relazione alla variabilità del carico e delle tipologie di lavoro, aggregando competenze diversificate in funzione delle specifiche esigenze del servizio e del cliente
- partecipare a reti di enti/organizzazioni pubbliche e private al fine di consolidare una partnership significativa all’interno dei servizi di formazione professionale

5- COS'E' IL CFP

Il CFP offre un servizio di formazione al lavoro e alla persona che risponde ai bisogni dei ragazzi/e e delle famiglie.

Per raggiungere tali finalità esso ricerca l'integrazione tra gli aspetti professionali e tecnici e quelli morali.

Il CFP rappresenta un luogo ricco di rapporti sociali ed educativi in grado di favorire lo sviluppo morale e professionale dei ragazzi/e.

Attraverso il servizio del CFP viene offerta alle famiglie e ai ragazzi/e in particolare pari opportunità di crescita formativa, professionale e di accesso al lavoro

5.1 IL PROGETTO DIDATTICO

Il progetto didattico del CFP San Luigi è basato sull'integrazione tra teoria e pratica, istruzione e metodologia della formazione professionale; gli allievi hanno in dotazione laboratori dove sperimentare le conoscenze acquisite. Il corpo docenti è motivato e orientato all'operatività. Il progetto pedagogico mette al centro la persona curandone lo sviluppo professionale, morale e spirituale.

5.1.1 IL SISTEMA EDUCATIVO:

Definiamo come pedagogia della formazione professionale: una pedagogia che, ribaltando il processo logico didattico proprio della scuola, affermi una dimensione metodologica che vada dal particolare concreto all'universale estratto e che viene in pratica a sviluppare due momenti: il momento della riflessione operativa e il momento della riflessione socio-economica e culturale.

Si tratta in pratica di abituare l'allievo da un lato non solo a fare, ma anche a capire ciò che fa, decodificando progressivamente il contenuto tecnologico scientifico delle operazioni che compie e dall'altro lato a capire perché e per chi tali operazioni si compiono, integrando così il fare nella realtà economica sociale e culturale in cui opera. Secondo il quadro valoriale e le finalità sopraindicate,

il CFP "San Luigi" realizza:

- Percorsi di formazione professionale per giovani disoccupati in obbligo formativo nel comparto commercio e servizi e nel comparto del benessere della persona (acconciatura ed estetica);
- Percorsi di formazione professionale per giovani disabili in obbligo formativo nel comparto commercio e servizi.
- Corsi di formazione continua di aggiornamento e di qualificazione nel settore dei servizi di estetica.
- Attività di orientamento professionale, consulenza e accompagnamento individualizzato;
- Iniziative formative di rimotivazione e sostegno, rivolte a tipologie di utenza che si trovano in situazione di "debolezza".

Inoltre il Centro partecipa ad iniziative di progetti dell'Unione Europea, la cui titolarità è Scuola Centrale di Formazione: Progetto Erasmus +: scambio allievi/formatori all'interno di Paesi Europei (Spagna, UK) ed ancora il C.F.P. San Luigi fa parte della rete delle scuole del Sandomatese

in qualità di capofila del progetto "Orientamento & Territorio Sandonatense per i giovani 2019-2020" promosso dalla Regione Veneto.

5.1.2 L'ORIENTAMENTO:

Attività di orientamento viene fatta soprattutto nei confronti dei ragazzi/e che terminano il primo ciclo di formazione attraverso diversi strumenti quali:

- “giornata aperta” al Centro ove si dà la possibilità ai ragazzi e alle famiglie interessate di accedere agli spazi comuni, di conoscere l’offerta formativa e l’organizzazione, accompagnati da alcuni docenti e dalla direttrice e/o coordinatrice;
- collaborazione con le scuole medie del territorio per la divulgazione di materiale informativo;
- disponibilità ad accogliere gruppi classe di altri istituti/scuole mediante l’esperienza di LabOrientiamoci;
- utilizzo di spazi pubblicitari quali quotidiani a tiratura locale e pubbliche affissioni;
- progetti in rete con le scuole medie inferiori, con le scuole superiori e i centri di formazione del sandonatense

5.1.3 LA PROGETTUALITA’:

La progettazione tiene conto dei fabbisogni formativi, risultanti da ricerche sul territorio, dai dati provenienti dall’attività educativa e dai bisogni e aspettative delle famiglie e degli allievi. A questo vincolo si aggiunge quello della Regione Veneto attraverso le direttive del Piano annuale di Formazione Iniziale - area giovani.

Risponde alle indicazioni dell’Ente committente

I progetti vengono strutturati da personale interno anche in collaborazione con la FICIAP Veneto e Scuola Centrale di Formazione

5.1.4 L'ORGANIZZAZIONE DEI PERCORSI DI FORMAZIONE:

L’attività si svolge tra settembre e giugno dell’anno successivo con calendari diversi a seconda del tipo di utenza; è prevista una pausa nel periodo natalizio e pasquale. L’articolazione settimanale prevede la frequenza al mattino dal lunedì al venerdì. Il calendario viene comunicato prima dell’inizio delle lezioni.

Elemento centrale dell’offerta formativa è il “saper fare” e il “saper come fare”, pertanto sono a disposizione degli allievi diversi laboratori ove sviluppare attività di simulazione e attività didattiche per compiti reali. L’utilizzo di tali spazi didattici rientra nell’organizzazione del calendario.

5.1.5 LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE:

Se la crescita professionale del ragazzo è sostenuta, almeno nella fase iniziale, dal formatore, la formazione educativa è compito non solo del CFP ma anche della famiglia. La comunicazione e la

partecipazione della stessa all'attività di formazione è pertanto favorita e cercata attraverso incontri prefissati durante tutto l'anno formativo, sia con il personale docente che con la direzione.

5.1.6 LA CONTINUITA' NEL PERCORSO SCOLASTICO

A conclusione del triennio è possibile accedere al canale della Scuola Superiore di II grado per ottenere il diploma di stato ; per questo il CFP ha attivato attività di sostegno e accompagnamento in collaborazione con le scuole superiori del territorio e della rete.

5.1.7 L'ASSISTENZA POST CORSO

Momenti di incontro collegiale ed individuale sono favoriti successivamente alla conclusione del percorso formativo per monitorare le esperienze effettuate e rilevare gli eventuali fabbisogni formativi.

6 IL SERVIZIO

L'attività del CFP viene organizzata nei seguenti punti:

6.1 COME ENTRARE AL CFP

Le informazioni riguardanti i corsi programmati si possono acquisire direttamente presso la segreteria del CFP oppure vengono pubblicizzate attraverso diverse forme quali

- giornate di scuola aperta
- affissioni di locandine;
- pieghevoli distribuiti presso organizzazione pubbliche e/o private;
- attività di orientamento presso le scuole medie inferiori del territorio
- sito WEB del CFP
- sito del Portale Orientati# per il Progetto in rete "Orientamento & Territorio Sandonatese per i giovani 2019-2020"

Il periodo di integrazione della documentazione di iscrizione è normalmente il mese di luglio preceduto da una iscrizione, per i primi anni dei corsi in obbligo formativo, nel mese di gennaio tramite la scuola media inferiore di provenienza.

E' previsto l'inserimento in corsi già iniziati nei casi previsti dalla normativa vigente.

6.2 L'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione delle attività è così articolata:

6.2.1 L'ACCOGLIENZA

L'attività di accoglienza viene gestita per gruppo classe nelle prime giornate di scuola; occupa dalle 10 alle 20 ore e coinvolge tutto il gruppo formatori di ogni singola classe. Avviene tramite somministrazione di test o questionari utili a raccogliere informazioni relativamente il grado di soddisfazione dei requisiti di ingresso, la motivazione, il grado di autonomia nell'organizzare il lavoro personale, l'auto-valutazione, le aspettative. Agli allievi vengono presentati i contenuti di

ogni singola materia oggetto di studio, il docente, gli obiettivi da raggiungere, i criteri di valutazione; il planning dell'anno formativo.

6.2.2 I MOMENTI FORMATIVI

Il percorso formativo è articolato in diverse aree formative a completamento della formazione culturale e al raggiungimento di competenze professionali. Pertanto si distinguono momenti teorici per l'area dei linguaggi, l'area storico socio economica e quella scientifica e matematica ; e momenti di laboratorio per le aree tecnica e operativa. Sono previsti altresì momenti dedicati all'attività motoria.

6.2.3 GLI SPAZI

A disposizione degli allievi vi sono:

- 1 aula per gruppo classe con dotazione di LIM;
- 3 laboratori di informatica
- 1 laboratorio di acconciatura
- 1 laboratorio di estetica
- 1 aula di simulazione salone acconciatura
- 1 aula simulazione lavori ufficio con n. 2 imprese simulate
- 1 aula magna polivalente
- 1 palestra
- biblioteca
- cortile interno
- servizi in ogni piano

6.2.4 LE NORME DI SICUREZZA E PRIVACY

La struttura è conforme agli standard di funzionamento previsti dalla legge e in particolare:

- idoneità e funzionalità dell'edificio nel rispetto delle norme in vigore
- spazi dedicati agli allievi conforme alla normativa regionale per l'accreditamento
- rispetto della privacy dell'allievo e della famiglia in accordo con la legge 196/03 e GDPR n.679/2016.

6.3 FIGURE PROFESSIONALI DEL CFP

Le figure dedicate al raggiungimento degli obiettivi formativi e gestionali sono:

Direttrice

Coordinatore didattico

Coordinatore di corso/classe

Tutor stage

Tutor d'aula

Formatori

Segreteria

Amministrazione

Ausiliarie

Il personale è assunto tramite selezione e/o colloquio

6.3.1 LE COMPETENZE E LA CRESCITA PROFESSIONALE

Le professionalità degli operatori sono garantite da una notevole esperienza acquisita nella formazione e/o nell'attività lavorativa inerente il settore di formazione. A garanzia di una pratica educativa sempre più qualificata ed attenta ai fabbisogni formativi del territorio, viene attuata una formazione permanente di tutto il personale docente, con un piano formativo annuale e incontri di socializzazione dei contenuti appresi.

È previsto inoltre un monte ore di gestione individuale per i formatori che si traduce in incontri collegiali, di formazione interna ed esterna e di incontri con i genitori.

7. INDICATORI DI QUALITA'

La qualità, intesa come corrispondenza alle aspettative degli utenti è una componente importante nel servizio e viene pianificata e verificata costantemente. Gli indicatori di qualità esprimono i livelli di servizio che si vogliono rispettare a tutela degli utenti.

7.1 LE ASPETTATIVE DEGLI STUDENTI E DELLE FAMIGLIE

Le aspettative dei clienti sono monitorate in modo continuo e l'organizzazione viene predisposta per rispondere a esse.

PARTECIPANTE ALLE ATTIVITA' FORMATIVE/STUDENTE

ASPETTATIVE	CHE COSA CI IMPEGNAMO A FARE
Formazione culturale e professionalizzante	Raggiungimento degli obiettivi formativi e delle competenze della figura professionale di riferimento
Chiarezza e coerenza del percorso formativo	Progettazione sulle analisi dei fabbisogni inerenti il partecipante e le richieste di mercato
Facilitazione del processo di apprendimento	Formazione continua del corpo docente sulle metodologie didattiche
Ambiente piacevole e sereno	Rispetto delle regole comportamentali di educazione e cortesia Prendersi cura dei partecipanti
Professionalità dei docenti	Competenze aggiornate, serietà, puntualità, capacità di relazione
Completezza delle informazioni	Rispetto del piano di comunicazione

FAMIGLIA

ASPETTATIVE	CHE COSA CI IMPEGNAMO A FARE
Che il figlio/a raggiunga un formazione culturale e professionalizzante	Raggiungimento degli obiettivi formativi e delle competenze della figura professionale di riferimento
Stabilire comunicazioni con il CFP	Rispetto del piano di comunicazione

7.2 LA SICUREZZA

Qualità della sicurezza vuol dire:

- possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture; personale preparato agli adempimenti previsti; esercitazioni pratiche.

7.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Accessibilità del servizio vuol dire garantire informazioni tempestive e utili.

7.4 LA STRUTTURA

Qualità della struttura significa qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai ragazzi e agli adulti; manutenzione e cura dell'edificio; adeguatezza del materiale didattico; aggiornamento delle strutture didattiche (laboratori).

7.5 LA RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

Vuol dire qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione al progetto educativo, rispetto delle differenze, possibilità di valutare il livello di servizio.

7.6 IL PERSONALE

La qualità del personale comporta:

possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, collegialità, formazione e aggiornamento professionale.

7.7 ORGANIZZAZIONE

Vuol dire, comunicazione del calendario, pianificazione delle attività giornaliere e relativa comunicazione, comunicazione alla famiglia, organizzazione dei gruppi per aree formative omogenee, facilità di relazione.

7.8 INDIVIDUAZIONE ASPETTATIVE DEI CLIENTI CON INDICATORI E STANDARD PROMESSI

PARTECIPANTE ALLE ATTIVITA' FORMATIVE

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Formazione culturale e professionalizzante	Raggiungimento degli obiettivi formativi	85 % promossi
Interesse per il percorso formativo	Somministrazione questionario interessi partecipante Follow up allieve qualificate	>70 % di gradimento dei partecipanti tasso di occupazione pertinente $\geq 50\%$
Gradimento del processo di apprendimento	Formazione continua del corpo docenti sulle metodologie didattiche	>70 % di gradimento dei partecipanti almeno nr 100 ore formazione documentate
Ambiente piacevole e sereno	Rispetto delle regole comportamentali di educazione e cortesia Prendersi cura dei partecipanti	>70 % di gradimento dei partecipanti
Professionalità dei docenti	Competenze aggiornate, serietà, puntualità, capacità di relazione	>70 % di gradimento dei partecipanti
Completezza delle informazioni	Rispetto del piano di comunicazione	>70 % di gradimento dei partecipanti

FAMIGLIA

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Che il figlio raggiunga un formazione culturale e professionalizzante	Raggiungimento degli obiettivi formativi	85 % di promossi
Stabilire comunicazioni con il CFP	Rispetto del piano di comunicazione	70 % di gradimento delle famiglie

COMMITTENTE PUBBLICO

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Rispetto dell'atto di adesione	Rispetto delle procedure di gestione della qualità	Nr non conformità=0
Efficacia dell'intervento formativo	Collocazione dei formati nel mercato del lavoro con aree di lavoro coerenti con la qualifica	Almeno 50% Tasso di occupazione pertinente dopo un anno
Correttezza e completezza della rendicontazione finale	Rispetto delle procedure di gestione della qualità	Nr non conformità=0
Rispetto della capacità di spesa e pertinenza	Rispetto delle procedure di gestione della qualità	Livello di spesa ≥ 90

AZIENDE FORNITRICI DI STAGE/ALTERNANZA

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Rispetto della convenzione	Nomina di un responsabile di stage/alternanza	$>70\%$ di gradimento dell'azienda
Documentazione di supporto	Fornitura del progetto formativo di stage/alternanza. Questionario tutor aziendale	$>70\%$ di gradimento dell'azienda