



Procedure del Sistema di Gestione per
la Qualità

CQ rev. 10 del 29-07-2016

CARTA DELLA QUALITÀ



Via Oss Mazzurana n° 8

38122 TRENTO

Scuola Secondaria Superiore

Formazione individuale

Servizi scolastici pomeridiani

Qualificazione professionale

Corsi FSE

**tel. 0461 233043
fax 0461 222441**

Pres. d'Atto n° 2181

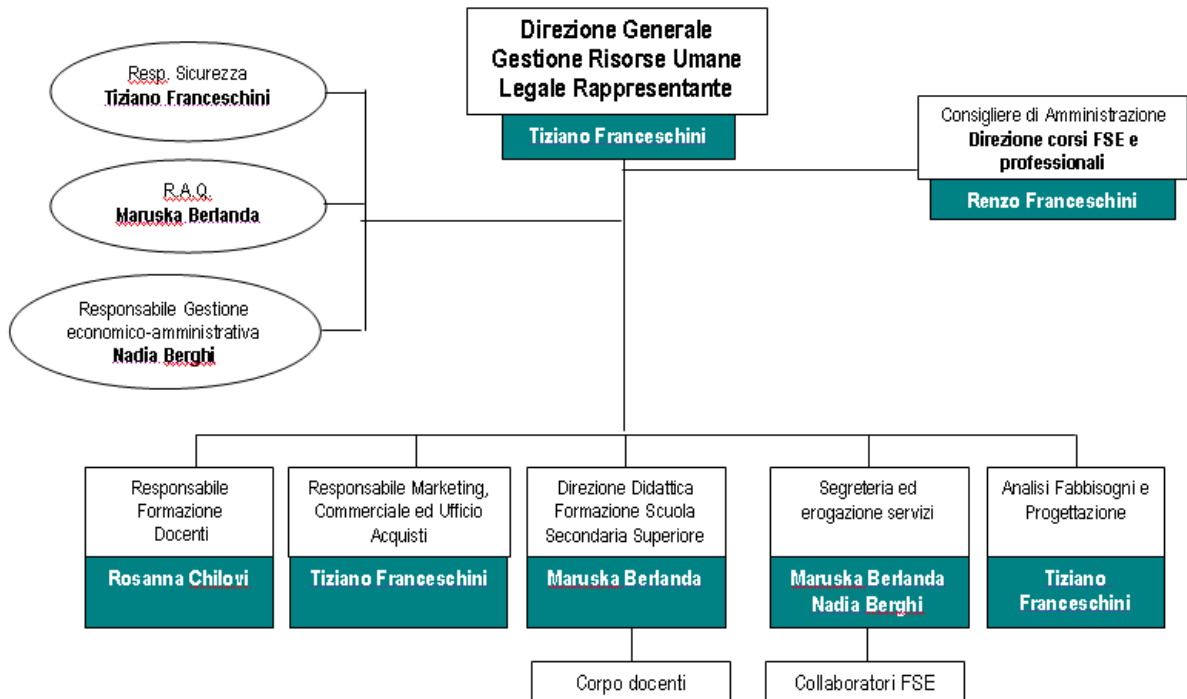
info@tridentum.tn.it

www.tridentum.tn.it

**Orario di segreteria:
9.00-12.00 / 14.00-18.00**



STRUTTURA ORGANIZZATIVA



RELAZIONI CON SOGGETTI ECONOMICI ED ISTITUZIONALI DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Attualmente Scuola Tridentum ha in atto varie ed importanti collaborazioni nell'ambito della formazione con soggetti della realtà sociale della Provincia di Trento, quali una scuola statale (Istituto di istruzione secondaria Superiore), soggetti istituzionali (comuni) e realtà del tessuto sociale ed economico locale quali aziende e consorzi di imprese.

Obiettivo delle collaborazioni è quello di procedere unitamente nell'individuazione e progettazione di interventi formativi, analizzando i reali fabbisogni sul territorio per una crescita culturale e professionale.



CARTA DELLA QUALITÀ

PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE DA SCUOLA TRIDENTUM

Tridentum è una moderna struttura con solide radici, operante fin dal 1977 come Centro di Formazione e Qualificazione Professionale, rivolta a giovani ed adulti con l'intento di colmare il "gap" esistente fra la scuola tradizionale statale ed il mondo del lavoro.

Il contesto in cui si trova attualmente è quello di una società che si evolve rapidamente: a ciascun individuo sempre più vengono richieste conoscenze, competenze e capacità tali da permettergli in ogni momento di partecipare attivamente alle trasformazioni della società mediante un processo di formazione ininterrotto. La Scuola Tridentum, come centro di formazione permanente, ha saputo collocarsi in questo contesto dinamico, adeguando la sua azione formativa ed educativa ai nuovi bisogni emergenti.



1. I corsi di formazione organizzati con il contributo del Fondo Sociale Europeo, i corsi di riqualificazione professionale, il recupero anni scolastici la preparazione di esami universitari, i servizi scolastici pomeridiani, rappresentano la più efficace risposta ad una domanda di

educazione permanente che riguarda ormai tutto l'arco della vita di ciascun individuo.

Scuola Tridentum, quindi, è attenta ai problemi legati alla didattica ed è interessata alla costruzione, per i propri allievi, di percorsi formativi personalizzati.

CORSI F.S.E

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati nell'ambito della programmazione F.S.E. della Provincia Autonoma di Trento, essi rientrano nelle tipologie:

- Obbligo formativo: interventi formativi rivolti all'assolvimento dell'obbligo formativo ex art. 68



Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità	CQ rev. 10 del 29-07-2016
<i>CARTA DELLA QUALITÀ</i>	

L.144/99, da parte di giovani fino al compimento del diciottesimo anno di età

- Formazione superiore e integrata: Interventi formativi aventi lo scopo di finalizzare i contenuti dei processi formativi agli specifici fabbisogni delle imprese, formando figure professionali in grado di rispondere alle mutevoli esigenze del mercato del lavoro. Essi sono indirizzati prevalentemente a giovani qualificati, diplomati e laureati
- Formazione continua e permanente: interventi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze di tutte le persone in età lavorativa, occupate e non, in una prospettiva di sviluppo del capitale umano lungo tutto l'arco della vita (*life-long learning*). Gli interventi formativi organizzati nell'ambito di questa tipologia formativa sono finalizzati a venire incontro alle crescenti esigenze di mutamento dell'economia e di flessibilità del mercato del lavoro.

ESPERIENZA PREGRESSA NELL'AMBITO DEI CORSI F.S.E.

Dal 1997 al 1998, per la tipologia "Obbligo formativo" sono stati realizzati sei interventi formativi, nelle aree della gestione contabile, gestione aziendale avanzata, software paghe ed analisi di bilancio.

Nel periodo 2000-2002, per la tipologia "Formazione continua e permanente", sono stati realizzati 10 interventi formativi concernenti le aree dell'apprendimento della lingua inglese per il commercio e per il turismo, dell'apprendimento della lingua tedesca per il commercio e per il turismo, dell'informatica e della qualità in azienda, dell'assistenza socio-assistenziale, del controllo di gestione.

Nel periodo 2004-2014 Scuola Tridentum ha inoltre organizzato, nell'ambito della "Formazione continua e permanente" decine di corsi a cofinanziamento FSE erogato dalla PAT secondo le modalità "Voucher" (o "Buono Formativo"), formando complessivamente oltre 1500 allievi, anche con specifici interventi per over 50.

In particolare sono stati organizzati corsi di:

- Inglese livello base
- Inglese livello intermedio
- Office Automation ed internet – livello base
- Reti ed internet

Tutti questi corsi hanno richiesto attività di progettazione previa analisi dei fabbisogni del territorio e del contesto locale, risultando quindi esperienza preziosa per il know-how aziendale.



Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità	CQ rev. 10 del 29-07-2016
<i>CARTA DELLA QUALITÀ</i>	

Anche nel biennio 2012-2014 si sono organizzati, nell'ambito della “Formazione continua e permanente”, decine di corsi a cofinanziamento FSE erogato dalla PAT secondo le modalità “Voucher” (o “Buono Formativo”), formando complessivamente oltre 500 allievi.



CARTA DELLA QUALITÀ

PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI

I risultati raggiunti sono sicuramente positivi.

Nell'ambito dei corsi a co-finanziamento FSE si denotano percentuali di allievi formati su allievi partecipanti agli interventi sempre superiori al 95%.

Per quanto riguarda l'attività di preparazione per la Scuola Secondaria Superiore e recupero anni scolastici, Scuola Tridentum rileva che nell'ultimo quinquennio è stata garantita la continuità didattica annuale, grazie ad un esiguo numero di sostituzioni del corpo docente. Anche i risultati relativi al numero degli allievi promossi sono stati in questi ultimi **nove anni scolastici** positivi, raggiungendo sempre una percentuale maggiore del 90% (vedasi tabella 1).

Tabella 1: Percentuale dei promossi negli anni scolastici: 2007/2008 - 2008/2009 – 2009/2010 – 2010/2011 - 2011 /2012 – 2012/2013 - 2013/2014 – 2014/2015 -2015/2016

Anni scolastici	Percentuale
2007/2008	92%
2008/2009	100%
2009/2010	93%
2010/2011	96%
2011/2012	98%
2012/2013	97%
2013/2014	92%
2014/2015	100%
2015/2016	100%



CARTA DELLA QUALITÀ

IMPEGNI ASSUNTI DA SCUOLA TRIDENTUM NEI CONFRONTI DEI BENEFICIARI

Scuola Tridentum s.r.l. si impegna a garantire la qualità dell'offerta formativa erogata fornendo un contesto metodologico ed organizzativo favorevole al raggiungimento degli obiettivi dichiarati mettendo a disposizione risorse di elevata professionalità e supporti didattici adeguati, indicando gli ambiti di responsabilità reciproca per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in ciascun modulo. Ritiene importante inoltre offrire e richiedere ai partecipanti la firma di un patto formativo sugli impegni che stanno per assumersi affinché possano usufruire pienamente delle opportunità di verifica tra le proprie aspettative e gli obiettivi del corso, creando le condizioni più favorevoli per il raggiungimento degli obiettivi.

Nel patto formativo sono indicati gli impegni che Scuola Tridentum assume nei confronti dei beneficiari, che sono i seguenti:

- Scuola Tridentum s.r.l., in qualità di ente gestore dei corsi di formazione professionale finanziati dal Fondo Sociale Europeo, si impegna a garantire la qualità dell'offerta formativa proposta mettendo a disposizione risorse di elevata professionalità e supporti didattici adeguati.

Scuola Tridentum s.r.l. mette a disposizione del partecipante:

- 120 ore di lezione tenute da uno o più docenti presso la propria sede in via Oss Mazzurana n. 8 a Trento, per i corsi di preparazione per la Scuola Secondaria Superiore;
- per i corsi professionali: uno o più tutor che saranno presenti in aula per un numero di ore fino al 25% delle ore di lezione totali; il tutor potrà essere contattato per eventuali richieste o chiarimenti attinenti l'organizzazione del corso;
- dispense e materiale didattico con i contenuti esplicitati in aula, anche tramite il supporto didattico on-line;
- test di gradimento circa l'organizzazione, contenuti, coordinamento del corso e qualità dell'insegnamento;
- un test di verifica alla fine di ogni modulo per verificare il raggiungimento degli obiettivi;
- alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza (per i corsi che non prevedono certificazione esterna, quale il diploma di maturità) previo accertamento dei traguardi raggiunti.

E' impegno di Scuola Tridentum s.r.l. e dei suoi collaboratori garantire un livello qualitativo di eccellenza delle



CARTA DELLA QUALITÀ

prestazioni che non potrà essere raggiunto che con la partecipazione responsabile e costruttiva di ogni singolo partecipante.

Nel patto formativo sono inoltre indicati gli impegni assunti dal partecipante. Al partecipante viene infatti richiesto:

- l'assidua frequenza alle ore di lezione e la condivisione degli obiettivi del corso una volta sottoscritta la scheda di adesione;
- l'impegno a seguire il percorso metodologico-didattico programmato; a tal fine il partecipante per ogni perplessità può contattare in tempo utile il proprio tutor;
- la consapevolezza che la costanza alla frequenza e la propria motivazione saranno le componenti che determineranno il livello qualitativo degli obiettivi raggiunti;
- la consapevolezza che il raggiungimento degli obiettivi perseguiti fa parte di un processo dinamico e interattivo che può essere migliorato con una dialettica collaborativa nella considerazione e nel rispetto delle reciproche finalità tra partecipante ed ente gestore.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI DIRETTI ED INDIRETTI

Al termine di ogni modulo di un corso, viene somministrato al partecipante al corso un apposito questionario diverso a seconda che esso sia occupato o inoccupato, sulla base dello standard fornito dalla Provincia Autonoma di Trento.

Il questionario è volto a rilevare la soddisfazione del beneficiario diretto, sia per quanto riguarda direttamente i contenuti e le metodologie didattiche utilizzate, sia per quanto riguarda l'organizzazione dell'intervento formativo da parte di Scuola Tridentum, le risorse messe a disposizione ed eventuali stage.

Per quanto concerne la tipologia "Obbligo formativo", al termine del corso F.S.E., viene fatto compilare ai genitori dei ragazzi un apposito questionario, al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei genitori ed eventuali criticità. Ciò contribuisce a migliorare l'offerta formativa di Scuola Tridentum s.r.l. e permette ai genitori di partecipare attivamente nelle scelte di Scuola Tridentum, esprimendo pareri e dando consigli. Il questionario è anonimo per permettere al beneficiario di rispondere in tutta tranquillità e sincerità ai quesiti posti. Si veda il "Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei genitori" (QSG) allegato.



Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità	CQ rev. 10 del 29-07-2016
<i>CARTA DELLA QUALITÀ</i>	

Per quanto concerne la tipologia “Formazione continua”, nel caso di interventi formativi rivolti alle imprese, al termine del corso F.S.E. viene inviato un questionario ai datori di lavoro dei partecipanti al corso, al fine di valutare il grado di soddisfazione dell’impresa per quanto concerne l’organizzazione e la gestione del corso da parte di Scuola Tridentum, nonché l’attenzione della stessa nei confronti del cliente e la trasferibilità degli apprendimenti sul lavoro.

I questionari sono anonimi, in essi sono riportati unicamente i riferimenti utili ad identificare l’intervento formativo, il nome del tutor e la data.

ANALISI OCCUPAZIONALE

Trascorsi sei mesi dal termine del corso di tipologia “Formazione continua” viene inviato ai partecipanti ai corsi un apposito questionario (si veda a questo proposito questionario allegato), da rispedire compilato a Scuola Tridentum. L’invio del questionario può avvenire sia per posta ordinaria, che per posta elettronica o fax. In caso di mancato ricevimento del questionario compilato nel corso del primo mese successivo alla spedizione da parte di Scuola Tridentum, la Segreteria Corsi contatta i partecipanti telefonicamente al fine di richiederne la compilazione e l’invio.

DIRITTI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO

Il beneficiario ha diritto di rivolgersi al tutors nel caso riscontrasse eventuali criticità nell’erogazione del servizio formativo o nel caso si manifestassero delle esigenze o dei problemi specifici. Il tutor provvederà a cercare di risolvere gli eventuali problemi o a inoltrare



Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità	CQ rev. 10 del 29-07-2016
<i>CARTA DELLA QUALITÀ</i>	

le richieste del beneficiario alla Direzione Generale di Scuola Tridentum, al fine di cercare una soluzione nel tempo più breve possibile.

Le criticità riscontrate verranno registrate dal tutor in un'apposita scheda cui eventualmente può venir allegata una breve relazione, al fine poi di procedere ad eventuali azioni correttive.

Il partecipante al corso può decidere di ritirarsi in qualsiasi momento. In questo caso egli ha l'obbligo di compilare una dichiarazione, nella quale deve essere brevemente indicata la motivazione.

Ciò permette di monitorare il livello di abbandono e le principali cause cui esso è dovuto.