

I.T.I.S. “E. MOLINARI” Milano		CONTROLLO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE NON CURRICULARE			Procedura P 08																						
					Pag. 1 di 5																						
					Rev. 01	del 18-02-09																					
<p>SOMMARIO</p> <table> <tr> <td>1.</td> <td>Scopo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Generalità</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Applicabilità</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Termini e Definizioni</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Riferimenti</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Responsabilità ed Aggiornamento</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Modalità operative</td> <td>3</td> </tr> </table>							1.	Scopo	2	2.	Generalità	2	3.	Applicabilità	2	4.	Termini e Definizioni	2	5.	Riferimenti	2	6.	Responsabilità ed Aggiornamento	3	7.	Modalità operative	3
1.	Scopo	2																									
2.	Generalità	2																									
3.	Applicabilità	2																									
4.	Termini e Definizioni	2																									
5.	Riferimenti	2																									
6.	Responsabilità ed Aggiornamento	3																									
7.	Modalità operative	3																									
REVISIONI																											
N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA																							
00	31-05-03	Prima emissione	Tutti	Tutte																							
01	18-02-09	Inseriti riferimenti a norma UNI EN ISO 9001:2008																									
Responsabile Dipartimento		Approvazione (Direzione)	Emissione (RGQ)																								
Firma:		Firma:	Firma:	Data																							

1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di stabilire criteri e prescrizioni che stanno alla base del controllo del processo di erogazione di un'azione formativa non curriculare e del controllo a posteriori della formazione erogata.

2. Generalità

Tenere sotto controllo i processi di erogazione delle azioni formative significa assicurare condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività definibili come critiche per la qualità dell'azione formativa erogata.

Nel processo di erogazione di un'azione formativa, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità ricadono immediatamente sui partecipanti che li percepiscono immediatamente.

Acquista, dunque, fondamentale importanza, non solo il controllo della progettazione dell'azione formativa, che deve essere sistematico, preciso e completo, ma anche un sistema di controllo del processo di erogazione dell'azione, che contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi durante l'erogazione del corso e permette, in ultimo, di intervenire tempestivamente laddove si verificano delle non conformità.

Ulteriori verifiche sulla formazione erogata, (quando ormai non è più possibile intervenire sul corso già concluso) consentono, invece, all'istituto di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale riprogettazione dell'azione formativa o della progettazione di servizi simili facendo propria la logica del miglioramento continuo.

3. Applicabilità

Questa procedura si applica per ogni azione formativa non curriculare erogata dall'istituto.

4. Termini e Definizioni

Norma UNI EN ISO 9000:2005

Per la terminologia specifica si fa riferimento al Glossario del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 – Punti 7.1 – 8.1 – 8.2.4 – 7.5.3

Mod. AQ 001/P08 “Controlli Iniziali”

Mod. AQ 002/P08 “Controlli in Itinere”

Mod. AQ 003/P08 “Questionario Customer Satisfaction singolo partecipante”

Mod. AQ 005/P08 “Valutazione Finale”

6. Responsabilità ed Aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è competenza del Resp. Gestione Qualità (RGQ).

Le responsabilità dell'applicazione della presente procedura sono descritte nel seguito.

7. Modalità operative

CRITERI GENERALI

L'istituto per porre sotto controllo il processo di erogazione di un'azione formativa non curriculare svolge

sotto la responsabilità della Direzione Scolastica, le seguenti attività:

Programmazione e gestione operativa delle attività che comprende:

- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- redazione del calendario dell'attività formativa (comprese le attività non in aula come stage e/o tirocini), date, orari, programma, durata e sedi (se più d'una);
- assegnazione dei ruoli formativi (docente, co-docente, tutor, ecc.) definiti in sede di progettazione;
- predisposizione dei locali e delle attrezzature necessarie o, se contrattualmente fornite dal cliente, verifica della idoneità e della disponibilità delle stesse registrando qualsiasi non conformità;
- predisposizione del materiale didattico in copie sufficienti per il numero dei partecipanti (se previsto);

Tali attività vengono documentate già in fase di progettazione. Vedi procedura P04.

Controllo dell'erogazione che prevede:

- coordinamento tra i diversi ruoli formativi previsti;
- accoglimento dei partecipanti;
- svolgimento dell'attività formativa secondo quanto stabilito in fase di progettazione.

7.1. Controlli in Process

La Direzione, per prevenire l'insorgere di non conformità e/o intervenire tempestivamente per raggiungere comunque i risultati previsti, deve identificare i/il responsabili/e incaricati/o di svolgere adeguatamente almeno i seguenti controlli:

Controlli da effettuarsi all’inizio del corso (Mod.AQ01/P08):

- Verifica della idoneità della attrezzature didattiche e delle aule (capienza, disposizione, condizioni climatiche, comfort, igiene);
- Verifica delle presenze;
- Verifica dell’illustrazione ai partecipanti del programma e degli obiettivi del corso al fine di stabilire il loro grado di motivazione a parteciparvi e le loro aspettative;
- Verifica dell’avvenuta distribuzione del programma/calendario e del materiale didattico e di consumo in quantità sufficienti (se previsto);
- Verifica dell’avvenuta somministrazione dei test d’ingresso (se previsti), e successiva analisi volta stabilire il grado di preparazione dei partecipanti;
- Verifica di ogni altro aspetto che la Direzione ritenga importante monitorare.

Controlli in itinere (Mod.AQ02/P08):

Durante l’erogazione dell’azione formativa, a intervalli stabiliti nelle specifiche di controllo in sede di progettazione, il Responsabile incaricato, in collaborazione con i docenti o con quanti altri riterrà opportuno consultare, deve svolgere almeno le seguenti verifiche:

- Monitoraggio del livello di attenzione, partecipazione e gradimento dei partecipanti;
- Valutazione del livello di intesa con docenti / tutor;
- Valutazione del programma svolto in relazione agli obiettivi formativi previsti;
- Valutazione del livello di apprendimento generale.

La Direzione, attraverso il Responsabile incaricato, è tenuta a mantenere registrazione scritta degli esiti dei controlli ad archivarli, secondo i tempi di conservazione previsti. Il rilievo di non conformità durante i controlli precedenti deve sempre essere documentato secondo quanto stabilito dalla specifica procedura.

7.2. Controlli post erogazione

La Direzione dell’istituto, una volta conclusa l’erogazione dell’azione formativa, per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi fissati in fase di progettazione, deve interessare il Responsabile incaricato il quale dovrà effettuare:

1. la rilevazione della “customer satisfaction” (mediante apposito questionario distribuito ai partecipanti Mod.AQ03/P08 per indagare il livello di gradimento complessivo del corso e di soddisfacimento delle aspettative, degli strumenti metodologici utilizzati dai docenti, dell’efficienza dell’organizzazione;

Tale rilevazione porterà ai seguenti esiti:

- il giudizio è positivo se le risposte 4 e 10 e almeno due delle restanti sono positive (almeno sufficiente)
- il giudizio è negativo in tutti gli altri casi;

In sostituzione del questionario interno, qualora sia previsto, si utilizzerà il questionario finale predisposto dall'Ente che ha emesso il bando.

2. la rilevazione e valutazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze e delle abilità operative (se previste dalle specifiche di controllo del corso) mediante colloqui, prove scritte e/o pratiche o altro, condotte da figure con competenze professionali adeguate allo scopo; le verifiche finali devono essere effettuate secondo le modalità stabilite in sede di progettazione le quali dovranno anche prevedere i criteri per rilevare, per ogni partecipante, il giudizio. Quest'ultimo sarà complessivamente ritenuto positivo se almeno l'80% degli iscritti a fine corso otterrà una valutazione positiva;

Il RGQ dell'istituto è tenuto ad archiviare e conservare, secondo i tempi previsti, la documentazione da cui risultino tali valutazioni.

Il RGQ, una volta valutati gli esiti finali, deve fornire una **valutazione finale complessiva** dell'azione formativa erogata, deve cioè emettere un giudizio sintetico (negativo se anche solo una delle valutazioni previste dal presente paragrafo avrà avuto esito negativo) per rendere possibili le successive analisi dei dati e per dare corso alle eventuali azioni correttive e preventive. Tale valutazione è verbalizzata e archiviata Mod.AQ05/P08.