



Istituto Professionale di Stato per l'Enogastronomia e l'Ospitalità
Alberghiera
"Federico di Svevia"
con



I.P.S.S.A.R. e I.P.S.A.A.

86039 Teroli

Presidenza e Segreteria via Foce dell'Angelo n° 2

Tel. 0875-706582 Fax. + 0875 706582

E-Mail: cbrh010005@istruzione.it

Pec: cbrh010005@pec.istruzione.it

www.alberghierotermoli.gov.it

C.F. 91019170702

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO	pag. 5
Cap. 1 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	pag. 6
1.2 Contesto socio-economico	pag. 6
1.3 Le aree di attività dell'istituto	pag. 6
1.4 La formazione continua e orientamento	pag. 8
Cap. 2 LIVELLO STRATEGICO	pag. 9
2.1 Politica della qualità	pag. 9
2.2 Mission dell'Istituto	pag. 10
Cap. 3 LIVELLO ORGANIZZATIVO	pag. 11
3.1 Le risorse logistico-strumentali dell'Istituto	pag. 11
3.2 Le risorse professionali dell'Istituto	pag. 12
Organigramma scuola	pag. 13
Cap. 4 RELAZIONI CON IL TERRITORIO	pag. 14
Cap. 5 CTS	pag. 14
Cap. 6 LIVELLO OPERATIVO	pag. 15
Cap. 7 LIVELLO PREVENTIVO	pag. 15
7.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	pag. 15
Cap. 8 CONDIZIONI DI TRASPARENZA E GARANZIA DEI SERVIZI	pag. 16
CARTA DEI RECLAMI	pag. 17

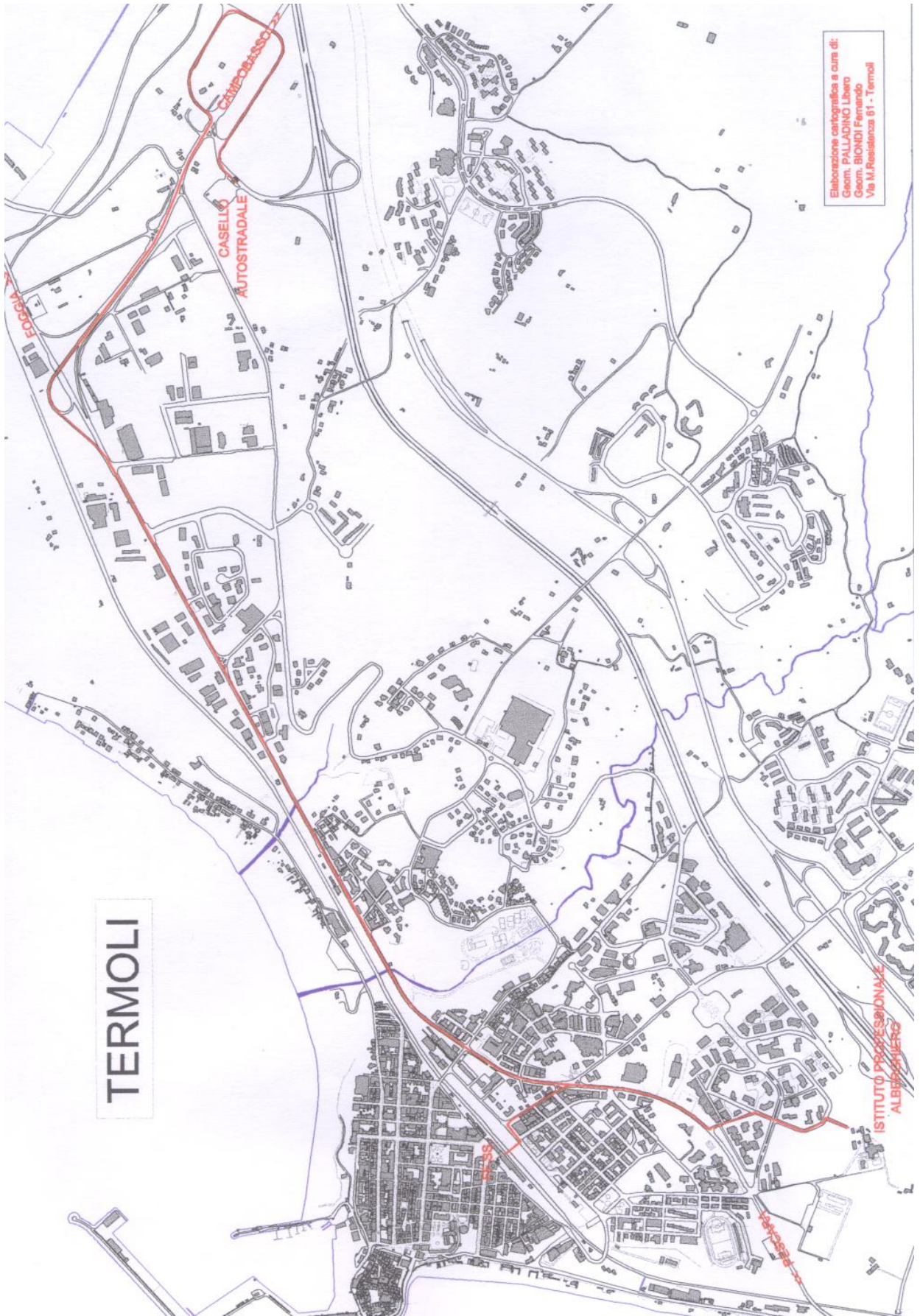
Denominazione:	Istituto Professionale di Stato per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera con I.P.S. per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione e con Istituto Professionale di Stato per l'Agricoltura e l'Ambiente "Federico di Svevia"
Sede Legale e Sede Operativa (indirizzo):	C/da Foce dell'Angelo, 2 86039 Termoli (CB)
Telefono e Fax:	0875/706582
E-mail:	<u>cbrh010005@istruzione.it</u>
PEC	<u>cbrh010005@pec.istruzione.it</u>
Sito internet	<u>www.alberghierotermoli.gov.it</u>
Codice Fiscale:	91019170702
Scuola accreditata presso la Regione Molise per le attività di formazione e orientamento professionale	D.D. n. 110 del 02-07-2013

09	22/1/2016	Revisione politica della qualità, organigramma, revisione indici cruscotto. Rielaborazione sintetica	RGQ	DS
08	12/01/15	Revisione politica della qualità, organigramma, revisione indici cruscotto. Rielaborazione sintetica	RGQ	DS
07	20/01/2014	Revisione politica della qualità, organigramma, revisione indici cruscotto. Rielaborazione sintetica	RGQ	DS
06	11/12/2012	Revisione politica della qualità, organigramma, revisione indici cruscotto. Rielaborazione sintetica	RGQ	DS

05	12/01/2012	Revisione politica della qualità, organigramma, revisione indici cruscotto.	RGQ	DS
04	31/01/2011	Revisione organigramma e inserimento indici cruscotto.	RGQ	DS
03	30/01/2009	Revisione completa per accreditamento e qualità	RGQ	DS
02	02/02/2008	Revisione completa per accreditamento e qualità	RGQ	DS
01	02/10/2006	Revisione completa per accreditamento e qualità	RGQ	DS

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Causale</i>	<i>Emesso da</i>	<i>Approvato da</i>
-------------	-------------	----------------	------------------	---------------------

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO



1- PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Professionale Alberghiero e Agrario di Termoli, ubicato in C/da Foce dell'Angelo, 2 con gestione amministrativa autonoma dal 1° settembre 2000, si pone come principale presidio scolastico del comparto turistico alberghiero della Regione Molise. La scuola, istituita nel 1986, nel corso degli anni ha acquisito una posizione di assoluto rilievo nell'offerta di attività educative e formative, diventando un importante referente istituzionale per il proprio territorio. I settori professionali di riferimento costituiscono voci primarie dell'economia locale, nonché di quella regionale e nazionale, pertanto l'Istituto agisce in qualità di agenzia di sviluppo per tutta la propria area. Esso offre il suo servizio formativo ai propri utenti, interessati a svolgere, a diversi livelli, le professioni legate all'ambiente, ai servizi turistici e ristorativi o a proseguire l'attività nelle aziende familiari o nel settore dell'auto-imprenditorialità. Gran parte dell'utenza proviene dai paesi limitrofi, anche delle regioni vicine come Puglia e Abruzzo. Il tasso di pendolarità è rilevante; i collegamenti risultano abbastanza agevoli ed il servizio di trasporto è consentito sia dalle autolinee, sia dai mezzi ferroviari.

1.2- CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

Il contesto socio-economico dell'area in cui l'Istituto opera è caratterizzato dalla presenza di aziende di medie e piccole dimensioni, produttrici di olio d'oliva, frumento, ortaggi, nonché aziende che operano nel settore turistico e agrituristico. Vi è presente un nucleo industriale che ospita industrie di rilevanza nazionale e industrie di levatura medio-piccola ed artigianale. L'insediamento turistico alberghiero è maggiormente presente nell'area di Campomarino e Termoli dove, per la presenza del porto, vi è anche una discreta industria della pesca.

1.3- LE AREE DI ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO

Sul piano educativo, la scuola si fa promotrice di strategie innovative e dimostra di essere capace di rinnovarsi, di offrire nuove soluzioni, sia in risposta ai bisogni della società, sia anticipando e indirizzando l'evoluzione.

L'Istituto è "Centro di Formazione Professionale" accreditato presso la Regione Molise con Determinazione Dirigenziale n.110 del 02/07/2013, e persegue, tra i suoi scopi, anche quello della Formazione Professionale senza scopo di lucro.

L'Accreditamento riguarda le seguenti tipologie: "Obbligo Formativo", "Formazione Superiore", "Formazione Continua", nonché per le Aree: 1. "Ospitalità e turismo, commercio e servizi alle persone e alle collettività, ambiente e beni culturali", 2. "Produzioni agricole e trasformazioni agroalimentari".

L'offerta formativa dell'IPSEOA è relativa alle classi dalla prima alla quinta che sono interessate dal D.P.R. 87/2010 che individua l'indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera"

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera" ha specifiche competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera, nei cui ambiti interviene in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi.

L'indirizzo presenta le articolazioni: "Enogastronomia" con l'opzione "Prodotti dolciari", "Servizi di sala e di vendita" e "Accoglienza turistica".

Nell'articolazione "Enogastronomia", il Diplomato è in grado di intervenire nella valorizzazione, produzione, trasformazione, conservazione e presentazione dei prodotti enogastronomici; operare nel sistema produttivo promuovendo le tradizioni locali, nazionali e internazionali, e individuando le nuove tendenze enogastronomiche.

Nell'articolazione "Servizi di sala e di vendita", il diplomato è in grado di svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici; interpretare lo sviluppo delle filiere enogastronomiche per adeguare la produzione e la vendita in relazione alla richiesta dei mercati e della clientela, valorizzando i prodotti tipici.

Nell'articolazione "Accoglienza turistica", il diplomato è in grado di intervenire nei diversi ambiti delle attività di ricevimento, di gestire e organizzare i servizi in relazione alla domanda stagionale e alle esigenze della clientela; di promuovere i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione di prodotti turistici che valorizzino le risorse del territorio.

Il corso di studi della riforma si articola in:

	Primo biennio		Secondo biennio		5° anno
anno	1	2	3	4	5

Il titolo di studio rilasciato dall'Istituto secondo il nuovo ordinamento è il diploma di Tecnico dei servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.

Corsi I.e.F.P.

Nel corrente anno scolastico sono attivati **Corsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) su 13 classi**, di offerta sussidiaria integrativa, di intesa con la Regione Molise.

Per queste classi i corsi di qualifica sono quelli indicati nelle linee guida della conferenza Stato Regioni del 10 dicembre 2010 e nelle figure professionali individuate

Operatore della ristorazione:

- Operatore della produzione pasti
- Operatore dei servizi di sala e banqueting

Operatore ai servizi di promozione e accoglienza:

- Operatore della promozione ed accoglienza turistica-indirizzo strutture ricettive

Al termine del quarto anno si consegue il diploma di :

- Tecnico di cucina
- Tecnico di sala bar

1.4 - FORMAZIONE CONTINUA E ORIENTAMENTO

Nell'ambito della formazione CONTINUA l'Istituto attiva rapporti sinergici con il territorio al fine della rilevazione del fabbisogno di formazione continua offrendo interventi formativi che, sulla base dei processi di cambiamento che caratterizzano il mondo delle professioni, consentono agli individui di rientrare nel sistema di istruzione e formazione professionale, di accrescere le proprie conoscenze e di implementare competenze tecnico-professionali inerenti al proprio lavoro.

Inoltre effettua una adeguata attività di riesame ai fini della garanzia di fattibilità ed attuazione dei corsi e prevede adeguate azioni di monitoraggio.

Tutti questi interventi di formazione continua sono destinati a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Attività in programmazione:

- Corsi regionali finanziati con fondi FSE;
- Corsi di formazione

Al fine di realizzare queste attività, l'Istituto ha avviato strette collaborazioni con Enti di Formazione Professionali e Centri per l'Impiego e la Formazione Professionale. Progettando tutti i percorsi relativi all'assolvimento dell'obbligo formativo, l'Istituto:

- riconosce i crediti formativi, certifica le competenze intermedie e finali per consentire un facile passaggio tra i sistemi dell'istruzione/formazione;
- promuove attività di orientamento volte a permettere l'acquisizione, negli studenti, della consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza al fine di riuscire a sfruttare tutte le proprie possibilità e quelle offerte dalla scuola, dagli enti, dall'ambiente sociale e culturale, per sviluppare al massimo le proprie potenzialità;
- promuove attività di accoglienza per l'accertamento delle conoscenze, delle capacità e delle competenze possedute dagli allievi;
- organizza almeno due incontri annui con le famiglie ed incontri individuali con le stesse ogni volta che sia necessario risolvere gravi difficoltà o recuperare allievi che vogliano abbandonare il percorso;
- progetta percorsi formativi che comprendano la realizzazione di un periodo di stage aziendale di durata pari o superiore al 30% del monte ore dell'attività.

L'Istituto, inoltre, al fine di garantire i diritti connessi all'obbligo formativo, prevede:

- approfondimento ed integrazione delle competenze di base con quelle trasversali e tecniche;
- personalizzazione dei percorsi alternanza scuola-lavoro;
- certificazione delle competenze in uscita, interventi di accompagnamento ed inserimento lavorativo.

Gli interventi orientativi sono finalizzati a formare e potenziare le capacità degli studenti di conoscere se stessi, l'ambiente in cui vivono, i mutamenti socio-economici, conoscere le offerte formative per essere protagonisti di un personale progetto di vita e partecipare allo studio in modo attivo e responsabile.

L'Istituto promuove:

- in itinere al percorso: continuità, accoglienza, formazione, specializzazione;
- in uscita dal percorso: scelta di un percorso di studio universitario o inserimento nel modo del lavoro.

Internazionalizzazione

Dall'anno scolastico 2011/12 l'Istituto ha conosciuto una decisa spinta verso l'internazionalizzazione, che, per gli studenti, si realizza su due livelli:

- scambi culturali – l’Istituto aderisce alla rete “Il Milione”, costituita da scuole che accolgono studenti della Repubblica popolare cinese e ospita attualmente due studenti dell’Istituto alberghiero di Dalian.
- tirocini internazionali – è ogni anno crescente il numero di studenti che svolgono all’estero attività di tirocinio e/o alternanza scuola lavoro, per un periodo di almeno due settimane nei paesi dell’UE.
- progetti europei Erasmus plus- _ l’istituto partecipa in qualità di partner a progetti per la mobilità di docenti e allievi
- progetti Erasmus K A1-l’istituto ha un gruppo di progetto Erasmus plus riferito a KA1 eKA2 per la mobilità dei docenti e alunni.

2 – LIVELLO STRATEGICO

L’Istituto comunica la propria Politica della Qualità per mezzo della Carta dei Servizi. La Carta, quindi, è il mezzo con cui l’Istituto comunica le caratteristiche della propria offerta formativa a tutti coloro che ne sono interessati, ispirandosi ai principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza.

La Carta dei Servizi comunica gli obiettivi dell’Istituto sia all’interno della scuola, al fine di coinvolgere tutti gli operatori nel miglioramento dell’offerta di istruzione/formazione, sia all’esterno, per creare rapporti di fiducia e collaborazione con quanti sono interessati al servizio formativo offerto: gli studenti, attuali e potenziali, i genitori, il mondo dell’università e quello delle professioni.

2.1- POLITICA DELLA QUALITA’

La Dirigenza Scolastica si assume la responsabilità in merito alla definizione ed attuazione della Politica della Qualità appropriata agli scopi dell’organizzazione e volta al miglioramento continuo.

La Politica viene definita dalla Dirigenza Scolastica tenendo in considerazione il fatto che deve essere:

- Appropriata agli scopi dell’organizzazione
- Comprensiva dell’impegno al soddisfacimento dei requisiti
- Comprensiva dell’impegno al miglioramento continuo
- Provvista di un quadro di riferimento per la definizione e il riesame degli obiettivi
- Comunicata, diffusa e condivisa all’interno dell’organizzazione, concepita come sistema che apprende
- Riesaminata in modo regolare.

La politica della qualità dell’Istituto viene diffusa in occasione delle riunioni che, periodicamente, si tengono con il personale.

Ai fini della misurazione degli obiettivi quantitativi e qualitativi, è compito della DS monitorare l’incremento della soddisfazione degli utenti, il miglioramento della prestazione complessiva dei discenti in uscita dai corsi e la riduzione dei reclami.

2.2 - MISSION DELL'ISTITUTO

La Mission della scuola è quella di valorizzare la persona umana. In particolare, l'Istituto si propone di integrare gli indirizzi generali dell'istruzione professionale con i bisogni educativi degli alunni, assicurando loro oltre a conoscenze e competenze indispensabili per entrare nel mondo del lavoro, una formazione umana e culturale adeguata alle esigenze di una società in continua trasformazione umana e culturale adeguata alle esigenze di una società in continua trasformazione. In tal senso, l'Istituto si impegna a favorire la progressiva maturazione della coscienza di sé e del rapporto con il mondo esterno, al fine di operare scelte realistiche sia nell'immediato sia nel futuro.

L'Istituto è, inoltre, consapevole dei continui cambiamenti che stanno attraversando il mondo scolastico, della formazione professionale e del lavoro, che richiedono nello studente la presenza di un insieme integrato di conoscenze, capacità e atteggiamenti, esplicitati e certificati. L'alunno, pertanto, avrà la possibilità di "accumulare" competenze certificate che diventino "credito formativo" al momento dell'inserimento in ulteriori percorsi di istruzione e formazione (passerelle, rientro nei percorsi formativi, università, ecc.).

La preparazione dello studente viene, quindi, articolata, arricchita e potenziata in modo da consentire l'acquisizione di competenze flessibili e trasversali. Inoltre la stessa viene continuamente monitorata attraverso continue verifiche e valutazioni che permettono di valutare la necessità di indicare agli allievi la frequenza o meno a corsi di recupero istituiti presso la scuola, per contrastare il fenomeno della ripetizione, della dispersione e dell'abbandono. L'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali nel senso ampio del termine, dai diversamente abili agli stranieri, è perseguita e favorita con perizia e attenzione, per creare un ambiente accogliente e propulsivo.

Contestualmente la scuola promuove la valorizzazione delle eccellenze, con corsi mirati di lingue straniere (inglese, francese, tedesco) e partecipazioni a competizioni interne, interregionali e nazionali. La scuola realizza inoltre ogni anno il concorso interregionale "Viaggiando con gusto", che armonizza i tre indirizzi professionali di cucina, sala-bar e accoglienza turistica.

Di particolare rilievo la presenza presso la **Casa Circondariale di Larino** di 8 classi (1 articolata), di cui due classi I, 2 classi II, due classi IV di enogastronomia, sala e vendita e accoglienza turistica e due classi V di enogastronomia, sala e vendita. I corsi attivati presso la sede carceraria, concordemente con la mission dell'Istituto, mirano alla valorizzazione della persona umana, in tutte le sue espressioni, al recupero dell'individuo attraverso l'istruzione e la formazione, alla creazione di opportunità di sviluppo e crescita professionale, che favoriscano il reinserimento nella società civile.

3- LIVELLO ORGANIZZATIVO

3.1 -Le risorse logistico-strumentali dell'Istituto

Tutte le risorse materiali contribuiscono alla realizzazione delle finalità e degli obiettivi della scuola. Ai fini della promozione del successo scolastico, è necessario ottimizzare l'uso di tutte le risorse strutturali, umane, finanziarie e normative.

L'edificio dell'Istituto, distribuito su tre piani, pur essendo una costruzione non molto recente, negli anni passati è stato adeguatamente ristrutturato per potersi adattare alle nuove esigenze. Strutturalmente esso si suddivide in:

piano terra:

una spaziosa reception introduce agli uffici delle tre Segreterie : Organizzativa, Amministrativa, Didattica , all'Ufficio Progettazione e Qualità, alla Sala docenti, all'Ufficio del Dirigente Scolastico, all'Aula Magna, all'aula LIM ad alcune aule scolastiche..

Sullo stesso piano sono inoltre presenti le specifiche aree attrezzate per lo svolgimento delle attività di cucina, sala, bar e accoglienza, nonché i servizi igienici;

primo piano:

sono presenti aule didattiche, il laboratorio di scienze, i servizi igienici;

secondo piano:

sono presenti aule didattiche, aula video, aula LIM, servizi igienici, aule spogliatoio.

L'Istituto è dotato di ascensore e di passerelle e attrezzature adeguate per l'accesso facilitato, all'ingresso e ai singoli piani, da parte degli utenti diversamente abili.

È presente inoltre una chiara segnaletica per l'accesso a tutte le strutture della scuola.

Gli Uffici di segreteria amministrativa n.1 è aperta dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e il martedì, mercoledì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.30.

La segreteria amministrativa n. 1 è aperta dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e il martedì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.30.

La segreteria didattica è aperta dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e il martedì, mercoledì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.30.

Gli uffici della Sede Formativa sono aperti al pubblico della e dalle 9.00 alle 13.00 tutti i giorni e il martedì e mercoledì anche dalle 14.30 alle 17.00.

Il sabato l'istituto è chiuso.

Ruolo centrale è attribuito all'uso dei laboratori:

- Laboratorio di sala (n. 2);
- Laboratorio di accoglienza turistica (n.1);
- Laboratorio di cucina (n. 3);
- Laboratorio di pasticceria e gelateria (n.1)
- Laboratorio di bar (n. 3);
- Aule didattiche attrezzate con LIM (n. 2);
- Azienda agraria che si estende per una superficie di diversi ettari ed è coltivata a oliveto , orto, frutteto, piante aromatiche e cerealicole. E' dotata inoltre di un orto botanico che ospita 90 diverse specie di piante, arbusti e alberi.
- Laboratorio di chimica e microbiologia e scienze.

Essi vengono utilizzati non solo in funzione del puro adempimento didattico, ma anche per rafforzare la motivazione dell'alunno, per l'orientamento; costituiscono, inoltre, strumenti di servizio interno e in favore del territorio L'Istituto è anche dotato di:

- spazi all'aperto per attività sportive.

Inoltre, l'Istituto possiede una struttura esterna adiacente costituita da un primo piano abitabile ed un piano terra, in cui sono ubicati un laboratorio di cucina, sala e bar, una pizzeria con forno a legna, un laboratorio di informatica.

L'Istituto si impegna a fare in modo che le strutture utilizzate ed i macchinari in dotazione siano sempre confacenti ai dettami di legge che riguardano la tutela della salute, l'igiene e la sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

3.2 - Le risorse professionali dell'Istituto

Per lo svolgimento delle attività didattiche curricolari, l'Istituto si avvale del proprio personale interno, mentre per le attività extra curricolari di obbligo formativo e formazione continua, oltre al personale interno, si ricorre anche a collaboratori esterni (esperti del mondo del lavoro e docenti universitari) opportunamente selezionati, periodicamente verificati ed inseriti in apposito elenco.

Le figure professionali che operano nell'Istituto sono molte e molto articolate, in relazione alla complessità della scuola. Esse sono: ,

- Dirigente Scolastico
- Direttore Servizi Generali e Amministrativi
- Direttore di corso
- Collaboratori del Dirigente
- Docenti

- Progettisti
- Coordinatori
- Valutatori
- Tutor
- Funzioni strumentali Area 1,2,3,4
- Assistente amministrativo sostituto del D.S.G.A.
- Assistenti amministrativi
- Assistenti tecnici
- Addetto azienda agraria
- Collaboratori scolastici
- Medico competente
- Responsabile servizio prevenzione e protezione
- Addetto al servizio di prevenzione e protezione
- Responsabile Qualità
- Responsabile H.A.C.C.P
- Referente corsi IeFP
- Referente gruppo Inclusione, BES e D.S.A.
- Referente eventi e manifestazioni
- Referente lotta tossicodipendenze e salute
- Referente legalità
- Responsabili laboratori

Tutte le figure sono impegnate nello svolgimento di tutte le attività connesse all'insegnamento e all'attività formativa, con le relative funzioni, sono definite e rese note attraverso un organigramma di seguito presentato. Le principali responsabilità sono descritte nel Cap.05 del Manuale della Qualità.

- RELAZIONI CON IL TERRITORIO

L'offerta formativa dell'Istituto deriva da un attento processo di integrazione con Enti, Istituzioni, Associazioni di categoria, realtà produttive del territorio.

Essa tiene conto, infatti, delle effettive necessità degli ambiti di riferimento, delle scelte di studenti e famiglie e della specifica situazione socio - economica.

L'Istituto è impegnato a diffondere innovazioni didattiche e buone prassi fondate anche su esperienze in rete; gli accordi con soggetti esterni costituiscono pertanto valore aggiunto alle risorse professionali, strumentali e tecniche della scuola.

In tale ottica si promuovono momenti di confronto e programmazione congiunta, di lavoro e verifica; la scuola favorisce infine la circolazione di informazioni ed esperienze anche attraverso il proprio sito web: www.alberghierotermoli.it

In relazione alle tipologie formative (obbligo formativo, formazione continua, formazione superiore), l'Istituto attua un sistema di relazioni con gli attori dei sistemi che operano nella rete territoriale dei servizi per il *lifelong learning* (scuole, università, imprese che erogano servizi formativi, servizi sociali, associazioni di volontariato e con soggetti del sistema socioeconomico-produttivo per l'analisi dei fabbisogni formativi e di professionalità espressi dall'utenza, dal mondo produttivo e del lavoro.

- RETE NAZIONALE ISTITUTI ALBERGHIERI (RENAIA)
- Rete regionale degli Istituti professionali (capofila)
- Rete regionale per la formazione dei docenti in alternanza scuola lavoro (capofila)
- Università degli studi del Molise;
- Provincia di Campobasso
- REGIONE MOLISE

- Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della provincia di Campobasso;
- Unioncamere Molise
- Centro per l'Impiego
- Azienda "LA MOLISANA" Campobasso
- Associazione albergatori Valle D'Aosta
- Associazione "Molise Gourmet"

5 - IL CTS

Il Comitato Tecnico-scientifico dell'Istituto è presieduto, quale componente di diritto, dal Dirigente scolastico e costituito da personalità eminenti del mondo dell'Università, della politica, dell'imprenditoria. La funzione del Comitato è di individuare le linee programmatiche nell'ambito delle attività che l'Istituto svolge all'interno e all'esterno, in relazione all'offerta formativa, al territorio, alla vocazione professionale e imprenditoriale. Il CTS opera per un efficace raccordo tra gli obiettivi educativi e formativi dell'Istituto e le esigenze professionali del territorio espresse dal mondo del lavoro e dell'Università.

6 - LIVELLO OPERATIVO

L'Istituto, al fine di migliorare continuamente la qualità dell'offerta formativa, effettua un costante monitoraggio del servizio erogato, individuando una serie di indicatori della qualità che permettono la misurazione delle prestazioni dell'Istituto, evidenziando i momenti in cui si realizza l'inefficienza.

Gli indicatori prescelti sono:

Accettabilità del Livello di efficienza progettuale (LEP)	Rapporto tra numero di ore effettuate dai partecipanti (risultanti dai registri) ed il numero di ore partecipanti approvate: $\frac{\text{ore partecipanti effettuate}}{\text{ore partecipanti approvate}} = > 75\%$ Lo scostamento non deve essere superiore al 25%
Accettabilità del Livello di Abbandono	Differenza tra il numero di alunni risultante nella fase di avvio dell'intervento, numero di allievi iscritti a fine corso e il numero di allievi risultanti in fase di avvio dell'intervento: $\frac{\text{allievi avvio corso} - \text{allievi fine corso}}{\text{allievi avvio corso}} = \text{Livello di abbandono}$ Lo scostamento non deve essere superiore al 30%

Accettabilità del Livello di Successo Formativo	<p>Rapporto tra allievi qualificati o valutati positivamente al termine dell'intervento formativo e allievi iscritti al primo giorno:</p> $\frac{\text{allievi qualificati}}{\text{allievi iscritti}} \Rightarrow 70$ <p>Lo scostamento non deve essere superiore al 30%</p> <p>Valutazione ex post di progetto. Rapporto tra gli allievi qualificati e gli allievi occupati.</p> $\frac{\text{Allievi qualificati}}{\text{Allievi occupati}} = \text{livello di successo formativo}$ <p>Lo spostamento non deve essere inferiore al 30%</p>
---	--

7 - LIVELLO PREVENTIVO

7.1 - DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Poiché la Carta dei Servizi è un documento di garanzia e tutela per gli utenti, l'Istituto si impegna a valutare l'efficacia del servizio formativo e si impegna a misurare la soddisfazione dei suoi utenti e del personale interno.

A tale scopo predispone:

- questionari di soddisfazione per valutare il gradimento nell'ambito dei corsi organizzati;
- una scheda prestampata per la rilevazione di suggerimenti e/o reclami, che sia a disposizione di tutti e di facile reperimento;
- Comunica tempestivamente mediante circolari ogni variazione che riguardi il regolare svolgimento dell'attività scolastica;
- Comunica agli utenti ogni eventuale variazione relativa alle caratteristiche del servizio formativo offerto;
- Si attiva per la risoluzione delle non conformità attivando azioni preventive e correttive;
- Si attiva per la risoluzione di eventuali contenziosi.

8 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA E GARANZIA DEI SERVIZI

Poiché la Carta dei Servizi è un documento di garanzia e tutela per gli utenti, l'Istituto si impegna a:

- predisporre una scheda prestampata per la rilevazione di suggerimenti e/o reclami, che sia a disposizione di tutti e di facile reperimento;
- comunicare tempestivamente mediante circolari ogni variazione che riguardi il regolare svolgimento dell'attività scolastica;
- comunicare agli utenti ogni eventuale variazione relativa alle caratteristiche del servizio formativo offerto.

Data 22/01/2016

Il Dirigente Scolastico
Maria CHIMISSO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Rilevato da

data.....

<p>A CURA DEL RAQ: PER TALE SEGNALAZIONE È NECESSARIA UNA AZIONE CORRETTIVA?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> N° DEL</p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
--