

R.10 CARTA DELLA QUALITA'

Premessa

La "Carta della qualità", è entrata nel sistema scolastico con il D.P.C.M. del 7 Giugno 1995 – meglio conosciuto come "Carta dei Servizi della Scuola" – e si configura come lo strumento operativo che fissa i principi fondamentali ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi scolastici, ne individua gli strumenti per la loro attuazione e le modalità per la tutela degli utenti.

La "Carta della qualità" ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi. I principi su cui deve basarsi la cultura della "qualità" risiedono nel:

- riconoscimento prioritario che assume la soddisfazione dell'utente;
- ricerca continua del miglioramento della "qualità" della offerta formativa.

L'IPSSAR di San Benedetto del Tronto

L' IPSSAR di San Benedetto del Tronto coordina le offerte d'istruzione e formazione del territorio e stipula con le agenzie educative presenti intese per la definizione e il riconoscimento reciproco dei crediti, al fine di dare adeguata risposta alle domande provenienti sia dal singolo che da istituzioni o dal mondo del lavoro.

L'apprendimento per tutti, lungo l'arco dell'intera vita, così come definito dalla Conferenza Internazionale di Amburgo (Luglio 1997), è da intendersi come uno degli obiettivi primari di ogni paese democratico, per fronteggiare repentini cambiamenti sia in campo lavorativo che culturale. L'istruzione permanente deve assicurare ad ogni individuo un livello di conoscenza, capacità e competenza al servizio della persona nella sua progettualità.

L' IPSSAR di San Benedetto del Tronto si è caratterizzata per l'elevato livello di offerte formative sapendosi adeguare alle nuove esigenze culturali educative e rispondendo alle esigenze del mondo del lavoro. A questo proposito l' IPSSAR di San Benedetto del Tronto attua una ricerca costante per il miglioramento della propria offerta formativa in relazione alle sempre mutevoli esigenze del territorio ed attualmente ha elaborato una proposta formativa diversificata.

LIVELLO STRATEGICO

L' IPSSAR di San Benedetto del Tronto è impegnata ad attuare tutte quelle azioni e procedure che garantiscano la serietà dell'attività didattica, promuovendo negli utenti lo sviluppo di capacità di riflessione, doti di flessibilità e apertura alle problematiche culturali del nostro tempo.

Nello specifico l' IPSSAR dà evidenza dell'impegno assunto relativamente alla qualità del sistema:

- stabilendo la politica e gli obiettivi per la qualità;
- organizzando e coordinando le risorse umane e professionali, eventualmente delegando autonomie e responsabilità, e ottimizzando i tempi;
- assicurando la disponibilità delle altre risorse necessarie sia di carattere logistico che strumentale;
- attivando procedure di controllo sull'attuazione dei programmi e l'esecuzione delle direttive impartite.

La politica della qualità dell' IPSSAR di San Benedetto del Tronto si configura nei seguenti punti:

- 1) **Accoglienza**
- 2) **Orientamento**





**ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE
SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F.
BUSCEMI"
SAN BENEDETTO DEL TRONTO**



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



- 3) *Programmazione*
- 4) *Partecipazione responsabile*
- 5) *Efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa compatibilmente con le risorse disponibili;*
- 6) *Stipula di intese con le agenzie educative presenti sul territorio;*
- 7) *Raccordo interdisciplinare;*
- 8) *Flessibilità del curriculum;*
- 9) *Didattica breve, laboratori, esercitazioni, studio individuale*
- 10) *Organizzazione delle risorse di supporto attraverso l'ideazione di percorsi formativi individualizzati;*
- 11) *Formazione del Dirigente, dei docenti, del personale amministrativo e degli operatori;*
- 12) *Sviluppo di specifici progetti per sperimentare percorsi di transizione verso la formazione con spendibilità dei crediti.*

L'IPSSAR all'interno della "Carta dei Servizi della Scuola" adotta la propria "Carta della Qualità" ispirata alle finalità e ai principi qui di seguito enunciati:

Finalità

1. Garantire un livello standard del servizio, in grado di soddisfare gli utenti e le parti interessate.
2. Perseguire un continuo miglioramento dell'offerta formativa.
3. Identificare diritti e doveri di operatori ed utenti, promuovendo la responsabilità e la più ampia collaborazione, garantendo la trasparenza del funzionamento e di ogni aspetto dell'attività didattica.

Principi fondamentali

1. Uguaglianza. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio formativo può essere compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2. Accoglienza e integrazione. La scuola con opportune ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio si impegna a favorire l'accoglienza degli utenti, l'inserimento e l'integrazione degli stessi, con particolare riguardo alla fase di ingresso, classi iniziali e situazioni di rilevante necessità, valutando le competenze certificate dell'alunno e attivando i relativi corsi passerella. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, stranieri, a quelli in situazione di handicap. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli utenti.

3. Diritto di scelta – frequenza. L'utente ha facoltà di scegliere fra le diverse proposte formative. L'IPSSAR interverrà con opportune strategie, per evitare fenomeni di dispersione scolastica.





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



4. Partecipazione. Il dirigente, i docenti, il personale amministrativo, gli operatori e gli utenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata del Centro, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5. Efficienza e trasparenza. Il centro, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Le attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata con le risorse finanziarie disponibili.

6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale. La libertà di insegnamento, garantita ai docenti, è intesa a promuovere, attraverso un aperto confronto culturale, la piena formazione della personalità dell'utente, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo. L'IPSSAR assicura l'aggiornamento e la formazione continua di tutto il personale scolastico.

Le modalità e gli strumenti di diffusione della Politica della Qualità, affinché questa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, prevedono:

1. Elaborazione documentale della carta della qualità, resa disponibile attraverso la realizzazione di una pubblicazione *ad hoc* e di schede informative relative a ciascun servizio disponibile;
2. Organizzazione di incontri a cadenza periodica, nell'ambito dei quali vengono illustrate finalità e linee guida della politica della qualità, nonché eventuali scartamenti in negativo registrati rispetto agli standard individuali e le relative procedure di riassetto operativo.

Incontro con i servizi relativamente all'area dello svantaggio

L'Istituto, nella consapevolezza che l'elaborazione di un'offerta formativa adeguata derivi innanzitutto da un'attenta analisi delle caratteristiche e dei bisogni dell'utenza potenziale del proprio bacino territoriale, predispone ***incontri almeno annuali con i servizi relativamente all'area dello svantaggio.***

Tali incontri, che servono a costruire una 'mappa' generale più dettagliata ed aggiornata dei fabbisogni formativi, devono far emergere con priorità assoluta la situazione dei soggetti svantaggiati, per i quali è più importante ed urgente il problema dell'integrazione sociale. In particolare devono essere evidenziati i dati significativi sui potenziali utenti delle attività di recupero dell'**Obbligo scolastico** e della dispersione scolastica. Reinserimento nel mercato lavorativo e modifica della qualifica professionale. Mantenere uno stretto contatto con le realtà territoriali, tenendo conto dei cambiamenti, per adeguare le scelte formative in modo tempestivo.

La valutazione di questi dati deve servire a predisporre un efficace piano di informazione ed un'offerta formativa adeguata: paradossalmente, infatti, l'utenza dove il bisogno formativo è più forte, è quella più difficilmente raggiungibile e per la quale devono essere studiati di anno in anno canali informativi specifici.

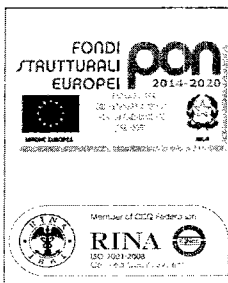
LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti dall'IPSSAR

Pianificazione della realizzazione del servizio

L'IPSSAR ha pianificato e sviluppato i processi realizzativi di servizio, in maniera coerente con i processi del sistema. La realizzazione del servizio viene effettuata attraverso diversi processi tra loro interconnessi, **secondo quanto illustrato nella sezione 2 del presente manuale della qualità. Le caratteristiche dei servizi**





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



sono descritti nei documenti istituzionali dell'organizzazione (POF, Carta dei Servizi, Regolamento d'Istituto e altra documentazione collegata). Nella fattispecie la pianificazione tiene conto della necessità di rendere coerenti le procedure di servizio per:

- servizi relativi al cliente (iscrizioni, orientamento, certificazioni finali, ...);
- erogazione offerta formativa (attività didattica ordinaria, tutoraggio, recupero, ...);
- erogazione offerta formativa integrativa (viaggi di istruzione, stage, ...);
- servizi di supporto (biblioteca, laboratori, ...).

Tutti i processi identificati nel sistema sono descritti in termini di attività sequenziali, verifiche condotte, input/output e correlazioni con altri processi.

Ai fini della pianificazione, i processi vengono tenuti sotto controllo e migliorati mediante:

1. obiettivi per la qualità e requisiti per input e output dei processi;
2. la pianificazione delle attività di verifica e monitoraggio per il servizio e relativi criteri di accettazione;
3. l'assegnazione di risorse tecniche e umane adeguate agli scopi (elaborazione di **Piani delle Attività** a inizio anno scolastico da parte di DS e DSGA per docenti e personale ATA);
4. la programmazione delle attività di Istituto (aggregazione delle materie in aree e ambiti disciplinari, programmazione didattica dei docenti, programmazione del CdD, del CdC, programmazione annuale per l'esercizio finanziario del Cdl);
5. l'adozione di procedure in grado di supportare il personale nella conduzione e nella verifica del lavoro;
6. il monitoraggio degli indicatori di qualità dei processi;
7. l'adozione di azioni per il miglioramento del sistema;
8. l'archiviazione di opportune registrazioni di qualità (vedi PG02).

Processi relativi all'utente

Identificazione dei requisiti e dei bisogni delle parti interessate; emissione e revisione del POF

Il POF, secondo quanto stabilito dall'Art 3 del Dpr n° 275 del 8/3/99 è un documento di pianificazione strategica ed è predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, rappresentate attraverso gli Organi Collegiali.

La sua concezione nasce da un riesame dei bisogni dei potenziali utenti del territorio, nonché delle tendenze del mercato del lavoro e della realtà universitaria, che sono rilevate con il contributo dei docenti. L'offerta formativa tiene quindi conto del contesto socio-culturale ed economico del territorio e anche delle iniziative promosse da Enti Locali e istituzioni presenti, nel pieno rispetto della libertà di insegnamento e delle scelte educative delle famiglie.

I criteri di base per l'emissione del POF sono riconducibili a quelli di flessibilità (scelte innovative dell'Istituto), integrazione (coerenza progettuale delle diverse iniziative) e responsabilità (investimento di tutti i processi decisionali).

Il POF contiene la specifica dei corsi facenti parte del percorso curriculare e sintesi esplicative sui progetti extracurricolari. Deve essere coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi stabiliti a livello ministeriale.

La sua approvazione presuppone l'approvazione del documento di assegnazione delle risorse economiche necessarie al raggiungimento degli obiettivi espressi.

Poiché il POF costituisce il risultato dell'attività di progettazione, si faccia riferimento a tale processo per quanto riguarda la sua costituzione.

Oltre alla pianificazione, il POF presenta l'istituto all'utenza ed assume il significato di un contratto con lo studente iscritto e la sua famiglia. Il POF è verificato e riesame annualmente.

La verifica del POF si realizza attraverso il monitoraggio dei progetti erogati, l'analisi e le proposte dei CdC e dei Dipartimenti di materia e la misura del grado di soddisfazione degli studenti e delle famiglie.

Le scelte curriculari effettuate vengono comunicate al CSA competente.





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO – FORMAZIONE SUPERIORE – FORMAZIONE CONTINUA



Il POF è l'offerta formativa dell'Istituto ed è comunicato agli studenti e alle famiglie durante le attività di orientamento per gli studenti che si devono iscrivere alla prima classe dell'Istituto.

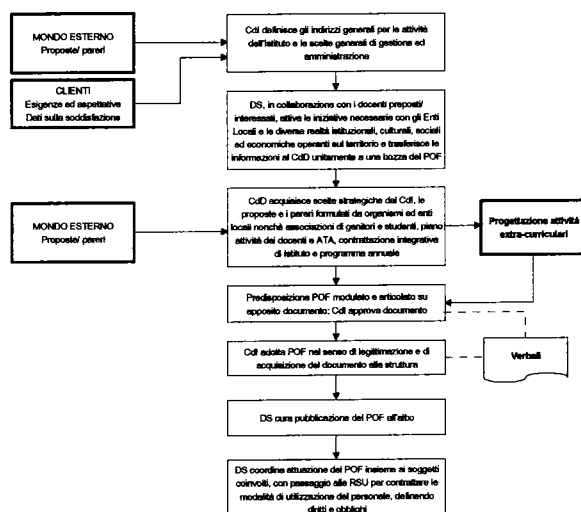
Le informazioni relative ai tempi ed al versamento delle tasse scolastiche sono comunicate attraverso circolari.

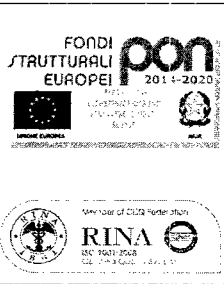
Il piano dell'offerta formativa si prefigge, privilegiando sempre le esigenze e le capacità dello studente, di:

- Agevolare l'attuazione e la gestione dell'Autonomia Scolastica, rendendo esplicito all'esterno ciò che la scuola può e vuole offrire;
- Garantire stabilmente e coerentemente una formazione finalizzata al rispetto delle richieste dell'utenza, senza perdere di vista la qualità dell'offerta;
- Mantenere un stretto contatto con le realtà territoriali, tenendo conto dei cambiamenti, per adeguare le scelte formative in modo tempestivo;
- Progettare l'attività didattica mantenendo la continuità con gli ordini di cicli superiori e inferiori;
- Garantire la libertà di insegnamento e di pluralismo culturale mediante una razionale articolazione delle attività didattiche, organizzative e di ricerca, offrendo l'ampliamento dell'offerta formativa, sentiti i pareri delle Famiglie e degli Alunni;
- Offrire iniziative finalizzate al potenziamento della cultura scientifica, tecnica, sportiva e soprattutto sostenere l'acquisizione di competenze sempre nuove nel campo della multimedialità, da parte di tutti i soggetti operanti nella scuola;
- Attivare percorsi didattici individualizzati, anche in relazione agli alunni in situazione di disabilità (ex legge n° 104 del 5/02/1992);
- Promuovere iniziative di informazione, formazione e aggiornamento al fine di sviluppare le capacità progettuali del personale docente e ATA;
- Riorganizzare i servizi amministrativi e contabili, in armonia con il nuovo assetto istituzionale della scuola e con la complessità dei compiti loro affidati, per garantire all'utenza un servizio efficiente.

Il POF è comprensivo anche della sintesi dei progetti extra-curricolari e integrativi che arricchiscono i curricoli ordinamentali. Tali iniziative tengono conto delle reali esigenze rappresentate dagli studenti e dalle famiglie e si inseriscono negli obiettivi formativi dell'Istituto. Tutte le proposte complementari (si veda processo di progettazione) devono indicare le risorse finanziarie e il personale eventualmente necessario per la loro realizzazione (fondi non soltanto riferibili al Programma Annuale ma anche relativi a finanziamenti o a contributi volontari di Istituzioni, famiglie, ..., con eventuale approvazione del comitato studentesco).

Il processo di progettazione del POF è riportato nel seguente diagramma di flusso.





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



Iscrizione degli allievi

Nei periodi definiti dalla legge gli studenti di tutte le classi si iscrivono, presentando apposita domanda. La procedura di iscrizione all'Istituto è descritta nel documento *PO08 "Iscrizione allievi per anno scolastico"*. Al termine dell'anno scolastico, una volta noti gli esiti dell'anno trascorso, lo studente perfeziona la propria iscrizione consegnando la documentazione che attesta i risultati raggiunti e l'avvenuto pagamento delle tasse previste.

Per ciascuno studente iscritto al primo anno è predisposto un fascicolo personale che contiene la documentazione consegnata. Questo fascicolo, la cui conservazione è perenne, è disponibile presso le segreterie per conservare la documentazione di iscrizione agli anni successivi.

La documentazione consegnata dagli studenti e dalle loro famiglie sia per l'iscrizione, sia per le successive comunicazioni con le segreterie è conservata nel fascicolo identificativo dello studente, che è archiviato presso le segreterie sino a completamento degli studi e successivamente negli archivi dell'istituto. In particolare l'accesso a tali documenti è regolamentato ed è definito nel dettaglio nell'ambito della definizione delle modalità di gestione delle registrazioni.

Comunicazione ai clienti ed alle Parti Interessate

L'Istituto ha definito modalità di comunicazione con i clienti e le altre parti interessate in maniera regolamentata. In particolare vengono gestite forme di comunicazione con

- Studenti
- Famiglie
- Personale interno (per cui si fa riferimento alla comunicazione interna – sezione 2 del manuale)
- Organizzazioni esterne quali scuole e imprese
- MIUR
- INVAISI
- IRRE

Tali comunicazioni hanno lo scopo di garantire il corretto flusso di informazioni bidirezionale tra le parti per lo sviluppo ordinato dei processi e il perseguimento degli obiettivi preposti. Vengono sempre e comunque registrati elementi di lamentela, reclamo o anche semplice suggerimento da parte di allievi, famiglie, altre organizzazioni, secondo la procedura istituita in merito.

Comunicazione con gli studenti

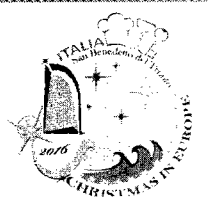
La comunicazione con gli studenti è continua e accompagna il corretto svolgimento dell'anno scolastico:

- *comunicazione di ingresso*: distribuzione documenti istituzionali su richiesta (es. POF, regolamento d'istituto, carta dei servizi), aggiornamento sito internet dedicato, illustrazione delle procedure di iscrizione da parte delle segreterie amministrative, informazioni relative a convenzioni di servizio in essere, accoglienza e illustrazione di procedure di sicurezza, comportamentali;
- *comunicazione in itinere*: programmi didattici, percorsi formativi paralleli, situazione inerente l'apprendimento (votazioni), comunicazione volta alla educazione e alla gestione di disservizi/ variazioni intercorse (es. modifiche alla calendarizzazione o ai servizi logistici);
- *comunicazione finale*: votazioni finali, rilascio documenti attestanti le certificazioni conseguite.

Comunicazione con le famiglie

Le comunicazioni sono di carattere istituzionale e si avvalgono di strumenti quali: trasmissione documenti, riunioni e colloqui, partecipazioni ad assemblee. Tutto ciò per garantire comunque il controllo continuo dell'efficacia dei processi educativi e il successo dell'allievo nella scuola. Con cadenza quadrimestrale la Dirigenza diffonde la rivista dell'istituto "*Sale, pepe e peperoncino*".

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE	MEZZO	OPPORTUNITÀ	RESPONSABILI
-----------------------------	-------	-------------	--------------





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



- partecipazione a specifici progetti.

Sportello di ascolto

Lo sportello di ascolto rappresenta uno strumento fondamentale per svolgere attività orientamento e counselling in itinere ad allievi svantaggiati o che necessitano di maggior supporto da punto di vista psicologico e motivazionale.

A tal proposito, l'Istituto si preoccupa di gestire un'aula CIC (con un suo proprio orario settimanale) nell'ambito di un progetto specifico con impegno di risorse o comunque di una convezione con strutture esterne (es. ASL) per usufruire le prestazioni di supporto psicologico. Esiste un responsabile incaricato di gestire i rapporti con le strutture esterne di coordinare gli interventi, di concerto con i docenti.

Tali contatti possono avvenire su richiesta dell'alunno o del genitore oppure su segnalazione di docenti.

I colloqui (eventualmente anche incontri di gruppo) che vengono tenuti sono riservati e, nel caso emerga un disagio di natura scolastica, allora viene coinvolto DS per sanare eventuali problematiche.

Il docente responsabile del servizio ha il compito di relazionare a fine anno sull'andamento del servizio al CdD con relativa verbalizzazione.

Orientamento in ingresso

Ai fini dell'orientamento in itinere le funzioni strumentali deputate organizzano con i docenti disponibili momenti di incontro con possibili futuri allievi/ famiglie interessate prima dell'iscrizione a gennaio (nei mesi di dicembre e gennaio) per illustrare le potenzialità formative ed educative dell'Istituto e i percorsi definibili.

Oltre a questo tipo di impegno, vengono anche ricevute intere classi delle medie inferiori per renderle maggiormente consapevoli della tipologia di attività didattica, di concerto con i loro professori.

Comunicazione con organizzazioni esterne

La comunicazione con le istituzioni (es. MIUR, Enti Locali, IRRE, USR) è finalizzata alla gestione di informazioni relative all'adempimento di obblighi legislativi, alla raccolta di dati per l'individuazione di tendenze nel territorio, all'informazione su opportunità offerte dal territorio.

La gestione degli scambi di comunicazioni può avvenire sia attraverso la posta elettronica sia attraverso la normale posta e prevede in entrambi i casi l'identificazione attraverso il protocollo.

La comunicazione con i fornitori consiste soprattutto nell'aggiornamento dei listini e dei cataloghi, ove esistenti, effettuate dagli addetti delle segreterie amministrative.

Fanno parte delle comunicazioni con i fornitori anche le comunicazioni con i partner e le aziende del territorio disponibili all'effettuazione di stage.

Le comunicazioni finalizzate all'aggiornamento legislativo avvengono soprattutto attraverso la consultazione dei siti web dedicati (es. ministeriali, sindacali) e la costante lettura delle comunicazioni postali sia elettroniche, sia cartacee.

Anche in questo caso le comunicazioni sono protocollate. Successivamente DS e DSGA hanno la responsabilità di trasmettere le informazioni al personale dell'istituto (comunicazione interna).

Comunicazioni con INValSI

La funzione strumentale, che tra gli altri compiti, è incaricata di gestire i rapporti con l'INValSI, acquisisce i questionari on-line o cartacei forniti da quest'ultima e li somministra al campione di allievi selezionato dalla stessa.

I questionari compilati vengono ritrasmessi all'INValSI, che successivamente fornisce il quadro dei risultati ottenuti in riferimento agli standard di saperi minimi definiti.

Progettazione

Pur operando su servizi istituzionalmente definiti, l'Istituto è attento a cogliere le esigenze di innovazione nell'ambito dell'istruzione e della formazione e rivolge di conseguenza obiettivi e risorse economiche nell'ampliamento dell'offerta curricolare-extracurricolare e formativa aggiuntiva.





Queste esigenze trovano riscontro nella progettazione di nuovi servizi e/o nel miglioramento dei servizi già offerti in anni scolastici precedenti. Di queste attività si occupano commissioni o gruppi di progetto specifici, che sono costituiti dal personale docente cui può affiancarsi il personale ATA.

La maggior parte delle attività scolastiche sono attività ordinarie, consolidate, che seguono una procedura condivisa e chiara.

L'attività di progettazione viene quindi a interessare il sistema dell'Istituto in una di queste circostanze:

1. intervento di modifiche di natura legislativa che richiedono una variazione nella strutturazione dei servizi;
2. individuazione di nuovi requisiti dei clienti;
3. necessità di modificare modalità di erogazione dei servizi.

Pianificazione della progettazione

La progettazione del servizio viene pianificata dal Responsabile di Progetto (eventualmente il team leader di un gruppo di progetto) incaricato dal CdD, sulla base delle proposte di progetto presentate da parte dei singoli docenti.

La progettazione ha luogo nel periodo giugno – settembre di ogni anno al fine di pervenire alla presentazione delle proposte.

Normalmente la progettazione viene effettuata sulla base dell'esperienza degli anni precedenti, decidendo di ripresentare un progetto già consolidato, per cui in questi casi (a parità di attività e risorse), non risulta necessario elaborare un piano di progetto. La pianificazione viene invece eseguita per i progetti innovativi rispetto a quanto effettuato nel corso dell'anno precedente. In tal caso il responsabile di progetto ha il compito di gestire il processo progettuale elaborando la "**scheda di pianificazione del progetto**", coordinandone le risorse eventualmente assegnate e supervisionando tutte le fasi di sviluppo.

La scheda di pianificazione riporta informazioni relative a:

1. fasi/ attività di progetto in sequenza logico-temporale (ivi comprese le attività di verifica, riesame e validazione di progetto: vedi oltre);
2. responsabilità;
3. input alla progettazione;
4. riesame degli input;
5. documenti di riferimento;
6. risultati attesi;
7. risorse economiche e strumentali;
8. scadenze temporali;
9. eventuale gantt delle attività (se necessario).

Nel caso in cui la complessità del progetto lo richiedesse, il progettista è tenuto a gestire le interfacce tra i diversi gruppi di persone (es. genitori, alunni, imprese, enti locali, altri progettisti) coinvolti nel progetto per assicurare:

- una inequivocabile attribuzione di responsabilità in relazione alle attività da svolgere;
- una efficace comunicazione.

Elementi in ingresso

Gli input al processo di progettazione costituiscono riferimento primario per la determinazione del progetto in termini funzionali (relativi alla funzione propria dell'Istituto) e prestazionali (obiettivi di miglioramento del servizio, nuove attività) e vengono individuati dal Responsabile di Progetto.

Tra questi elementi in ingresso sono compresi:

- risultati dell'attività di analisi dei fabbisogni sul territorio di riferimento (es. profilo di figure professionali, dinamiche del mondo del lavoro come livelli di crescita dell'economia, tassi di occupazione):





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



- risultati di indagine sui bisogni espressi e impliciti degli allievi nell'Istituto o presso i genitori o presso scuole collegate di ordine inferiore;
- indicazioni fornite dalle aziende che hanno assunto diplomati o che hanno ospitato tirocinanti piuttosto che indicazioni fornite dal mondo universitario;
- elementi di sviluppo tecnologico innovativi (es. multimedialità didattica);
- vincoli e sviluppi legislativi relativi a
 - disposizioni provenienti dal MIUR;
 - normativa sulla privacy, sulla sicurezza e l'ambiente;
 - scelte dei clienti (es. contributi alle famiglie per scuole private, tassazioni, riconoscimenti) e prestazioni da garantire (insegnamento lingue straniere, tetto di n° di alunni per classe, ...);
 - rapporto con il mercato (autonomia, diritto/ all'istruzione-formazione);
 - rapporto con i fornitori (legislazione Enti Locali, appalti, ...);
- opportunità e minacce competitive (autoistruzione, percorsi formativi in collaborazione con le imprese);
- progetti simili già sviluppati in precedenza (Know-How disponibile in termini di progetti, banche dati, materiali didattici, ...) e relativi risultati ottenuti/ esperienze maturate (es. POF anno scolastico precedente);
- requisiti contenuti in programmi di finanziamento specifici disponibili;
- requisiti contrattuali (qualora la realizzazione degli accordi venga gestita come progetto);
- per la formazione erogata in collaborazione con Centri di Formazione Professionale e altri Enti (es. IFTS): capitolato d'oneri e piano annuale di formazione (con particolare riferimento alle schede tecniche di programma e al formulario da impiegare per l'elaborazione del progetto) e requisiti specifici per il riconoscimento del servizio come abilitante/qualificante (se applicabile).

Il Responsabile di Progetto:

1. cura la verbalizzazione degli elementi in ingresso;
2. effettua, eventualmente di concerto con altri responsabili coinvolti, il riesame di tali elementi per accertare che non ci siano input ambigui, contraddittori o incompleti e che non siano in conflitto tra loro (es. contrasto tra requisito cogente e richieste del cliente). L'evidenza di questo riesame si ha dall'apposizione di data e firma dei responsabili interessati sul documento che contiene gli input.





Elementi in uscita

L'elemento in uscita dalla progettazione è costituito dalla **Scheda Progetto**, che contiene tutte le informazioni necessarie per identificare un progetto:

1. elementi identificativi (anno scolastico, data di emissione, codice e denominazione progetto);
2. responsabile del progetto;
3. descrizione del progetto e relative fasi di realizzazione;
4. elementi di ingresso che giustificano la proposta del progetto;
5. destinatari;
6. risultati attesi che si intendono perseguire (devono essere misurabili);
7. metodologie da utilizzare;
8. eventuali rapporti con altre istituzioni;
9. durata (separando i tempi per anno finanziario);
10. risorse umane (profilo dei docenti, personale ATA e collaboratori esterni che si prevede di utilizzare con relativi nominativi, se possibile; impegno di ore per ruolo con separazione per anno finanziario);
11. beni e servizi (risorse logistiche e organizzative da impiegare, con separazione per anno finanziario);
12. descrizione delle metodologie di controllo/ verifica delle attività.

Nel caso sia stata predisposta una scheda di pianificazione del progetto (progetti innovativi), gli output della progettazione sono richiamati nella scheda stessa ("documenti di riferimento" e "risultati attesi") per poterne garantire una preventiva approvazione ed evitare quindi incongruenze alla fine.



 	<h2 style="margin: 0;">ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE</h2> <h3 style="margin: 0;">SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI"</h3> <h4 style="margin: 0;">SAN BENEDETTO DEL TRONTO</h4> <p style="margin: 5px 0 0 0;">ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE (DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.) OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA</p>	 
---	---	---

La scheda progetto viene debitamente verificata e approvata prima del suo definitivo rilascio, da parte dei responsabili coinvolti, per assicurare che i suoi contenuti:

- soddisfino i requisiti in ingresso al processo di progettazione/sviluppo;
- contengano o richiamino i criteri di accettazione per i servizi progettati (es. livelli di profitto degli allievi nel caso di progetti didattici);
- forniscano adeguate informazioni su come gestire correttamente i processi 'a valle' di approvvigionamento, erogazione e controllo;
- specifichino, laddove applicabile, le caratteristiche dei prodotti/servizi importanti per una loro sicura e adeguata utilizzazione/fruizione (es. procedure di sicurezza nell'uso di locali/ attrezzature).

La scheda progetto viene firmata dal Responsabile di Progetto prima di essere presentata al CdD per l'approvazione.

Verifica finanziaria del DS

A seguito di esito positivo delle verifiche tecniche previste per il progetto, la Scheda Progetto viene trasmessa al DS per la verifica della copertura finanziaria rispetto al budget disponibile per l'Istituto.

Se sorgesse la necessità di eventuale riduzione delle risorse destinabili al progetto, il DS verifica con il DGSA i bisogni accessori o collaterali dell'Istituto. Se dovesse riscontrarsi un esito positivo di questa verifica, allora il parere positivo al progetto potrebbe essere rilasciato.

In ogni caso tutti i progetti vengono presentati

- a metà settembre al CdD che è chiamato a enunciare in maniera documentata i criteri di valutazione dei progetti stessi
- al CdI.

Riesame della progettazione del Team di progetto

I riesami della progettazione vengono eseguiti al fine di:

- riesaminare lo stato di avanzamento del processo di progettazione/sviluppo rispetto a quanto pianificato;
- esaminare gli elementi in uscita dalle singole fasi valutandone la capacità di rispondere adeguatamente ai requisiti di ingresso;
- individuare tutte le problematiche connesse con lo sviluppo del progetto, valutare gli eventi/situazioni/informazioni nuove riscontrate nel corso dello sviluppo e definire le esigenze di azioni correttive e/o preventive necessarie o le opportunità di miglioramento;
- valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle risorse impiegate e delle metodologie adottate per la progettazione
- controllare le modifiche progettuali e i loro effetti.

Tali riesami vengono coordinati con il responsabile di progetto interessato e si svolgono attraverso riunioni dei responsabili coinvolti nell'esecuzione delle attività di progettazione oggetto di riesame e, se opportuno/necessario coinvolgendo anche il cliente (allievi/ genitori/ imprese).

Tutti i riesami vengono registrati mediante verbalizzazione.

Il riesame viene effettuato al termine della elaborazione della scheda progetto, se non diversamente specificato sulla scheda pianificazione del progetto (solo per progetti innovativi).

Verifica della progettazione del team di progetto

Le verifiche della progettazione vengono eseguite al fine di:

- verificare la compatibilità degli elementi in uscita con gli elementi in ingresso;
- verificare la chiarezza, completezza e correttezza tecnica dei risultati di progetto;
- confrontare, se possibile, gli elementi di progetto con documenti/dati elaborati nell'ambito di altri specifici progetti.

Tali verifiche vengono coordinate con il responsabile di progetto interessato e si svolgono attraverso riunioni dei responsabili coinvolti nell'esecuzione delle attività di progettazione oggetto di verifica.





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



Tutte le verifiche di progetto vengono registrate mediante verbalizzazione.

La verifica viene effettuata al termine della elaborazione della scheda progetto, se non diversamente specificato sulla scheda pianificazione del progetto (solo per progetti innovativi).

Riesame dei progetti e nuova deliberazione del CdD e CdI

Il CdD effettua un riesame complessivo dei progetti per verificarne la congruenza con gli obiettivi dell'Istituto, la rispondenza con i bisogni primari dei clienti e la copertura finanziaria.

In caso di esito negativo (per mancanza di copertura finanziaria globale), viene costituita una Commissione con i Coordinatori di tutti i Dipartimenti per selezionare i progetti ammessi, stilando una graduatoria, presentando una relazione in formato di verbale al CdD.

Il CdD discute la selezione effettuata e appronta quindi il verbale definitivo di approvazione dei progetti che hanno superato il riesame.

Tale elenco viene esposto all'albo docenti per 15 giorni.

Se non intervengono osservazioni scritte in merito, il singolo progetto risulta automaticamente approvato e inseribile nel POF.

Elaborazione POF

DS nomina formalmente una Commissione (o specifica Funzione Strumentale) dedicata all'elaborazione del piano dell'offerta formativa, che contiene la raccolta di tutti i progetti approvati.

Il POF viene riesaminato complessivamente in termini di completezza, chiarezza e coerenza tra i progetti e rispetto agli obiettivi dell'Istituto dal CdD che lo approva.

Il POF viene reso disponibile per la sua diffusione (vedi comunicazione con il cliente).

Validazione della progettazione

La validazione della progettazione viene effettuata per verificare se i risultati della progettazione sono percepiti realmente come corrispondenti ai bisogni espressi e ai requisiti identificati in ingresso.

Il Responsabile di Progetto coordina due fasi di validazione (la prima soltanto per progetti innovativi):

1. la prima all'atto dell'inizio dell'esperienza di servizio, per poter verificare immediatamente il riscontro con le aspettative degli utenti (la validazione è positiva se non risulta necessario modificare il progetto) [PROGETTI INNOVATIVI]; la registrazione viene effettuata sulla copia della scheda progetto in possesso del responsabile;
2. la seconda al termine del progetto, mediante gli strumenti di valutazione pianificati, per individuare eventuali prospettive di miglioramenti per il futuro; la registrazione viene effettuata attraverso la **relazione finale** presentata al CdD e **rapporti di attività formative ed educative**.

Il criterio per poter ritenere validato il progetto è rappresentato dall'effettivo e inequivocabile raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Viene comunque effettuata una nuova validazione della progettazione ogni volta che vengono apportate modifiche alla progettazione stessa, secondo gli stessi tempi, criteri di accettazione e responsabilità.

Modifiche alla progettazione

Le modifiche alla progettazione possono essere attivate a seguito di risultati negativi delle attività di verifica/riesame/validazione o per variazioni intervenute nelle richieste dei clienti o di natura legislativa. Esse vengono

1. Identificate e documentate, stabilendone chiaramente e in maniera completa l'oggetto e valutando gli effetti che la singola modifica ha sulle parti/elementi del servizio (anche di quelle già erogate) prima della sua attuazione



2. Verificate, riesaminate e validate, registrandone l'esito secondo gli stessi criteri della progettazione prima esposti.

Tale attività viene sempre coordinata dal Responsabile di Progetto.

Approvvigionamento

Tipologie di prodotti/ servizi acquistati

I prodotti/ servizi approvvigionati dall' IPSSAR possono essere raggruppati nelle seguenti categorie:

- **Beni** (materie prime da destinare alla realizzazione di banchetti ed esercitazioni di laboratorio, materiali di consumo, libri e riviste, attrezzature informatiche, attrezzature di laboratorio, mobilio [sedie, scrivanie, armadi, arredi vari]);
- **Servizi** (ristorazione e catering, manutenzione, assistenza hardware/ software, servizi di organizzazione visite di istruzione [es. agenzie di viaggio, noleggio pullman, guide turistiche], aziende presso le quali si effettuano stage);
- **Risorse Umane** (relatori/ docenti di corsi integrativi e di formazione, consulenti tecnici).

Valutazione fornitori

Il DSGA gestisce un **Elenco Fornitori** dell'Istituto, che specifica:

- denominazione fornitore;
- tipologia di prodotti/ servizi per la quale risulta fornitore;
- data/ periodo di inizio collaborazione.

I fornitori vengono valutati ai fini dell'eventuale qualificazione da parte di DSGA e DS, attraverso la compilazione di una **Scheda Valutazione Fornitore**.

Tale scheda riporta gli elementi di valutazione che contraddistinguono l'affidabilità del fornitore (rispetto dei termini contrattuali, puntualità di consegna, livello di assistenza garantito). Per i nuovi fornitori vengono acquisite informazioni relative a:

1. il rapporto qualità/ prezzo della fornitura;
2. la dislocazione logistica (servizi di assistenza/ manutenzione preferibilmente vicini alla sede);
3. possesso di certificazione di qualità ISO 9001: 2000 per la produzione/ erogazione dei prodotti/ servizi acquistati;
4. referenze da terzi riconosciuti sul mercato;

al fine di valutare la necessità di approfondire maggiormente la conoscenza del fornitore in fase di pre-fornitura.

Qualora il fornitore provenga da un'aggiudicazione di gara pubblica, lo si ritiene automaticamente qualificato, in quanto rispetta tutti i criteri che l'Istituto ha individuato nel relativo bando.

Tutta la documentazione relativa alla qualificazione dei fornitori viene archiviata da DSGA.

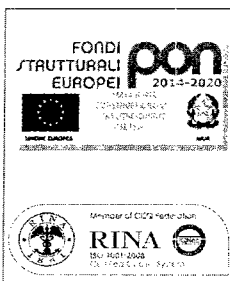
Tutti i fornitori vengono valutati periodicamente, sulla base di opportuni controlli e verifiche sui prodotti forniti e sui servizi resi. DSGA raccoglie e registra, insieme con il Responsabile Qualità, tutte le non conformità in relazione alle prestazioni dei fornitori. Nell'ambito di ciascun **Rapporto di Non Conformità** viene stabilito se continuare a mantenere la qualificazione del fornitore o meno.

L'annotazione della non conformità viene comunque riportata sulla scheda di valutazione del fornitore.

Acquisti

Gli acquisti di beni materiali, necessari all'attività di formazione dell'istituto, sono sempre eseguiti rivolgendosi a fornitori qualificati, cioè fornitori per i quali l'Istituto ha verificato la capacità di soddisfare i requisiti di fornitura.

Ad inizio anno vengono programmati gli acquisti da fare sulla base della programmazione delle attività si individuano le necessità di risorse. Tale pianificazione viene approvata dal CdI.



**ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE
SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F.
BUSCEMI"
SAN BENEDETTO DEL TRONTO**



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO – FORMAZIONE SUPERIORE – FORMAZIONE CONTINUA



Ciascun docente può richiedere l'acquisto di materiale nel corso dell'anno scolastico; la richiesta dovrà essere coerente con le priorità definite dal CdI e con le scelte del POF; dovrà essere presentata al DS. Per quanto concerne gli approvvigionamenti di materie prime, avvengono secondo necessità, su segnalazione dal delegato del DS e con la collaborazione del magazziniere.

1. Il processo di approvvigionamento prevede le tipologie di cui agli articoli 32,33,34,35 e 36 del D.I.44/01.

In ogni caso, i documenti di acquisto devono chiaramente specificare le caratteristiche del prodotto, le modalità di fornitura, la documentazione a supporto richiesta. DSGA riesamina tali documenti per accertarsi della loro adeguatezza (eventualmente in riferimento a offerte di fornitori) e li approva prima dell'emissione al fornitore.

L'approvvigionamento di prestazioni professionali viene regolato da appositi contratti. I fornitori di prestazioni professionali, ed in particolare di servizi di formazione extracurricolare, sono valutati seguendo un iter specifico, descritto nella procedura **PO14 "approvvigionamento di beni e servizi"**.

Su tutte le forniture sono eseguiti controlli in accettazione, prima di essere accettati/ immagazzinati/ fruiti. I controlli da eseguire sulle forniture sono funzione della criticità delle stesse.

I controlli possono essere svolti da diverse funzioni (DSGA, docente di riferimento) a seconda della tipologia di prodotto acquistato. L'esito del controllo è dato dalla firma sul documento di accompagnamento (DDT, fatture accompagnatorie, rapporti di intervento, ...). o dalla compilazione di un apposito verbale di collaudo, come previsto dal D.I.44/01

Nel caso di esito negativo dei controlli vengono attivate le procedure di gestione delle non conformità, ed il prodotto viene segregato in apposita area di non utilizzo.

Per la gestione degli acquisti e per la verifica del prodotto acquistato la procedura di riferimento è la PO14

Per quanto concerne l'immagazzinamento delle derrate deperibili (specificamente alimentari), l'Istituto implementa un sistema di autocontrollo HACCP, che consente di monitorare e tenere sotto controllo i vari punti critici (controllo temperature, sanificazione degli ambienti e delle apparecchiature di lavoro etc.).

Quando previsto legislativamente, l'Istituto provvede perché venga riconosciuto al cliente (o ad un suo rappresentante) il diritto di accertare, presso i propri fornitori che il prodotto acquistato sia conforme ai requisiti specificati. In tal caso sull'ordine devono essere specificate le modalità concernenti tali verifiche e per il rilascio del prodotto/ servizio.

Le verifiche eseguite da parte del cliente non escludono un eventuale successivo rifiuto del prodotto acquistato.

Erogazione del servizio

L'erogazione del servizio viene effettuata attraverso:

- l'assegnazione di personale adeguato per l'esecuzione delle attività previste;
- l'utilizzazione, ove necessaria, di documenti appositamente sviluppati (procedure gestionali e operative) contenenti le modalità da seguire nel corso di attività per garantire la conformità dei servizi alle specifiche;
- l'utilizzazione di attrezzature idonee atte a garantire la qualità dei servizi;
- la programmazione didattica;
- la disponibilità e l'impiego di dispositivi per monitoraggi e misurazioni, in funzione di quanto pianificato per la realizzazione del servizio.

Il processo di erogazione dei servizi di istruzione si riferisce ai servizi consolidati ed a quelli progettati e proposti a studenti e famiglie nel POF.

Questo processo avviene attraverso attività di:

- programmazione;
- didattica;





- verifica dell'apprendimento; descritti nei paragrafi successivi.

Programmazione didattica

La programmazione dei servizi istituzionali avviene attraverso:

- una definizione generale di orari e spazi di lavoro, svolta dalla Funzione Strumentale preposta;
- una definizione della sequenza di attività da svolgere in ogni classe durante l'anno, svolta dal CdC in funzione di obiettivi educativi e didattici;
- una definizione particolare, per ogni classe e per ogni materia di insegnamento, della sequenza delle attività da svolgere, svolta dai singoli docenti in funzione di obiettivi didattici della disciplina e tenendo conto degli obiettivi stabiliti per la classe di riferimento.

Formazione delle classi

Il CdD, su proposta di DS, nomina una Commissione incaricata della formazione delle classi ogni anno.

La Commissione effettua tale operazione sulla base dei seguenti criteri guida:

- stratificazione per voto conseguito (per le prime classi), per tener conto dei giudizi di licenza media, allo scopo di formare classi tra loro qualitativamente omogenee;
- tener conto della scuola di provenienza per favorire l'integrazione della classe (se possibile);
- equilibrata proporzione tra maschi e femmine;
- equilibrata ripartizione numerica degli alunni nelle classi;
- mantenimento (se possibile) della formazione della classe precedente;
- distribuzione dei ripetenti in classi diverse;
- distribuzione omogenea degli alunni diversamente abili e della 2° lingua straniera scelta.

Nella formazione delle classi prime si terrà conto anzitutto delle opzioni espresse dagli alunni rispetto alle tipologie di corsi che la scuola offre.

All'atto di iscrizione gli alunni indicano in linea prioritaria la seconda lingua che intendono frequentare e, in subordine l'alternativa, qualora la richiesta principale non possa essere accolta. Il primo criterio nella formazione delle classi è costituito appunto dal rispetto delle scelte degli alunni. Qualora nell'ambito di una stessa tipologia sia possibile, sulla base del numero delle domande, costituire più di una classe, si applica il criterio della "omogeneità delle classi nella eterogeneità dei componenti". Si fa in modo cioè da assicurare l'omogeneità orizzontale delle classi mediante una equa distribuzione degli alunni classificati per fasce di livello di profitto. In tal modo si cercherà di garantire che tutte le prime abbiano uniformi livelli iniziali di preparazione.

Nel caso in cui il numero delle domande presentate per un determinato tipo di corso sia tale da non consentire la formazione nemmeno di una classe, si prenderanno in considerazione le opzioni subordinate espresse dagli alunni nella domanda di iscrizione. Qualora il numero delle domande sia in eccesso rispetto al numero delle classi di un certo tipo da formare (per es. 34 domande per una sola classe da istituire), si tenderà a realizzare l'accordo di tutti gli interessati al fine di individuare le domande in eccesso da stornare verso gli altri corsi.

Nella formazione delle classi si terrà conto inoltre della provenienza degli alunni al fine di accorpate nella stessa classe gli alunni pendolari provenienti dalla stessa località. Si cercherà infine di soddisfare le richieste di assegnazione alle stesse classi di gruppi di 2-3 alunni che desiderino restare uniti.

La Commissione formula in tal modo una proposta a DS che decide in merito all'approvazione, a seguito della quale c'è la pubblicazione all'albo studenti verso fine Luglio e fino all'inizio dell'anno scolastico.

Ogni allievo può richiedere a DS di essere assegnato a un'altra sezione/ Istituto entro il mese di dicembre, motivando la richiesta. DS decide in merito all'approvazione.

A seguito della pubblicazione, la Segreteria Amministrativa predisponde i Registri di Classe.

Al terzo anno, si riformano nuovamente le classi con lo stesso procedimento in base a:





**ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE
SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F.
BUSCEMI"
SAN BENEDETTO DEL TRONTO**



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



- gruppo linguistico;
- preferenza degli allievi per le sezioni (manifestata per iscritto a DS);
- eventuale soppressione di una classe (la legislazione prevede un minimo di 25 allievi per classe con resto non inferiore a 15 allievi). E' sempre DS che decide in merito alla soppressione.

Tutte le decisioni di DS sono verbalizzate.

Assegnazione docenti alle classi

DS definisce una proposta per l'assegnazione dei docenti alle classi da sottoporre alla loro valutazione, fermo restando i criteri che verranno annualmente ricontrattati con la RSU, successivamente alla fissazione degli stessi da parte dei CdI ed alla discussione in CdD.

I docenti sono assegnati alle classi sulla base di un criterio volto ad assicurare un omogeneo livello di stabilità e di continuità didattica, al fine di evitare situazioni di privilegio per talune classi e di svantaggio per altre.

I docenti esprimono il proprio parere e richiedono modifiche se necessario. DS decide in merito all'approvazione dopodiché provvede a far pubblicare l'assegnazione all'albo docenti e all'albo studenti.

In caso di concorrenza tra più insegnanti per l'assegnazione della stessa classe, vale, di norma, il criterio della maggiore anzianità giuridica.

Dopo l'assegnazione delle classi e la comunicazione al docente, quest'ultimo ha il compito di prelevare il registro personale di riferimento precedentemente vidimato (formato da una classe, da due, ..., a seconda del numero di classi di cui è docente) in Segreteria didattica, firmando una ricevuta di presa in carico.

Programmazione didattica della classe

Il DS ad inizio anno scolastico convoca, entro la prima settimana, una riunione di Dipartimento disciplinare con i docenti della materia di riferimento, nell'ambito di ciascun anno di frequenza.

Il gruppo di lavoro così costituito ha il compito di nominare il coordinatore e definire il programma didattico minimale (strutturato per unità didattiche) che sarà oggetto di sviluppo nel corso dell'anno, verbalizzando tale decisione.

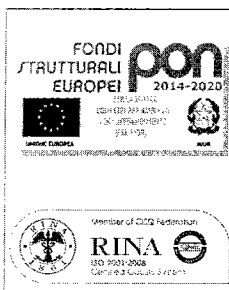
A seguito di questa fase, il coordinatore predispone la programmazione di dipartimento e, a cui i docenti delle discipline dovranno riferirsi per la programmazione di classe. Ogni docente provvede a compilare e presentare al coordinatore il proprio **piano di lavoro** (per ciascuna classe), che è oggetto di riesame da parte del gruppo al fine di verificarne la coerenza con il programma minimale e di deciderne eventuali integrazioni.

Il piano di lavoro di dipartimento e di classe riporta:

1. identificazione del docente, della materia, classe, sezione, corso e data di presentazione al CdC;
2. informazioni sui livelli di partenza per le competenze (per le prime e quarte classi: l'esito dei test di ingresso, qualora effettuati, con le percentuali relative a *livello alto* [voti 8-9-10], *medio* [voti 6-7], *basso* [voti < 6]; per le classi successive alla prima: i risultati dello scrutinio finale dell'anno precedente, con le percentuali relative agli stessi livelli);
3. descrizione degli interventi necessari a colmare le lacune rilevate (conoscenze/ abilità, modalità e durata) e descrizione interventi per gli allievi che non hanno evidenziato lacune;
4. traguardi formativi (definizione degli standard minimi di apprendimento da raggiungere al termine dell'anno scolastico, obiettivi trasversali cognitivi e comportamentali e ruolo della disciplina nel loro raggiungimento, n° di verifiche sommative previste per ogni periodo);
5. tavola di programmazione della disciplina: obiettivi disciplinari, contenuti/ abilità, attività didattica, strumenti, tipologia delle verifiche, tempi.

I docenti che sono chiamati a insegnare ad allievi diversamente abili, sono tenuti a definire uno specifico piano di lavoro didattico personale per tali allievi, prevedendo, in funzione della menomazione effettiva, le possibili attività eseguibili e i criteri di svolgimento e valutazione della didattica.





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



A seguito della costituzione dei CdC (dopo il 31 ottobre), tutti i coordinatori di disciplina presentano al CdC la programmazione didattica per l'approvazione. Il CdC può richiedere integrazioni al programma per cui il docente interessato apporta modifiche secondo le indicazioni e ripresenta il programma nel CdC successivo. Se il CdC approva la programmazione per la classe, allora si procede alla verbalizzazione e alla trasmissione della documentazione all'Ufficio Didattico.

Con una frequenza di circa 2 mesi, il CdC ha il compito di riunirsi con ordine del giorno predisposto da DS, al fine di effettuare la valutazione del monitoraggio che ciascun docente presente in merito allo stato di avanzamento della propria programmazione. Nel caso di necessità di rimodulazioni di programma, l'approvazione spetta sempre al CdC, eventualmente in seduta straordinaria.

Ogni docente illustra la propria programmazione didattico-disciplinare alla classe, in cui esprime e motiva il progetto didattico ed esplicita gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione, in modo da responsabilizzare alla partecipazione attiva e favorire l'autovalutazione. Tale attività viene annotata sul registro personale.

Scelta dei libri di testo

Ogni docente è libero di scegliere i libri di testo per la propria disciplina nel pieno rispetto della libertà di insegnamento. L'Ufficio Didattico (segreteria alunni) fornisce annualmente (orientativamente a maggio per l'anno successivo) uno stampato predefinito per ciascuna materia ai Dipartimenti di disciplina per la scelta dei libri di testo. Tale stampato viene compilato dai docenti della disciplina e reso all'Ufficio Didattico. Per i testi di nuova adozione (sostituzione) occorre presentare anche una relazione giustificativa allo scopo da parte del docente. L'elenco dei libri di testo da cambiare viene presentato al CdC che valuta il rispetto dei criteri di spesa (solo per il primo anno) e la coerenza con la programmazione didattica della classe.

Quindi è il CdC ad approvare i libri di testo per l'anno successivo con relativa verbalizzazione dell'approvazione.

Entro il mese di luglio dello stesso anno scolastico, l'Ufficio Didattico stampa l'elenco dei testi per classe e ne fornisce copia agli alunni su richiesta.

Programmazione orari di lezione

Il DS formula l'orario raccogliendo le proposte ed i criteri espressi dal CdI e dal CdD.

Questa definizione avviene tenendo conto delle indicazioni fornite dai docenti in merito al giorno libero desiderato ed alla eventuale disponibilità, dimostrata a DS per iscritto mediante specifica richiesta a inizio anno scolastico, a svolgere più ore rispetto al minimo contrattuale. I motivi personali invocati dai docenti al fine della formulazione di un orario di loro gradimento possono essere presi in considerazione compatibilmente col criterio della funzionalità. Le preferenze di orario dei docenti vengono manifestate mediante compilazione della **Scheda impegno desiderato**.

I criteri seguiti sono i seguenti:

1. ogni docente ha al massimo 6 ore di servizio per mattina per un massimo di 24 ore di servizio a settimana (e un minimo di 18 ore se si tratta di cattedra completa);
2. nella distribuzione delle materie all'interno della stessa giornata deve essere evitata l'aggregazione di materie che per il loro contenuto e le attività che comportano richiedono forte concentrazione e grande sforzo di attenzione;
3. deve essere possibilmente evitata la discontinuità dell'insegnamento derivante dall'assegnazione della stessa materia a giorni successivi, con conseguenti intervalli troppo lunghi;
4. deve essere evitata la collocazione delle singole materie sempre all'inizio o al termine delle lezioni: si cercherà invece di distribuirle in modo vario nell'ambito della giornata scolastica;
5. le lezioni di approfondimento devono essere collocate possibilmente nelle ore iniziali e finali della giornata

Programmazione orari di laboratorio

Per la programmazione degli orari di uso dei laboratori a disposizione, esiste per ogni comparto un docente specifico nominato "ad hoc" che cura tale aspetto coordinandosi con i docenti interessati all'impegno della struttura.





I docenti mantengono aggiornati:

- il **Registro Personale** (dove il docente riporta voti, assenze, argomenti trattati, valutazioni intermedie e di scrutinio, giudizi sintetici per ogni alunno); il registro viene riconsegnato a fine anno all'Ufficio Didattico;
- il **Registro di Classe** (dove vengono annotati gli argomenti svolti in base al programma da parte dei docenti, assenze/ ritardi/ uscite anticipate, note comportamentali e provvedimenti disciplinari);

Preparazione ed esecuzione prove

Il CdD decide ed inserisce nel POF a inizio anno scolastico il numero minimo delle prove scritte e orali da somministrare agli allievi per ogni classe.

Il CdC opera una verifica del rispetto del programma delle prove, circa ogni 60 giorni (a novembre, gennaio, aprile, giugno), verbalizzando le decisioni in merito.

Gestione d'aula

Ogni docente gestisce la programmazione didattica di propria competenza gestendo la classe nel rispetto delle regole di Istituto e tenendo aggiornate le registrazioni richieste.

A tal fine esiste un riferimento per i docenti (**PO20 "Manuale docenti"**) che riporta le regole di base per la gestione delle attività.

Organizzazione di stage e visite di istruzione

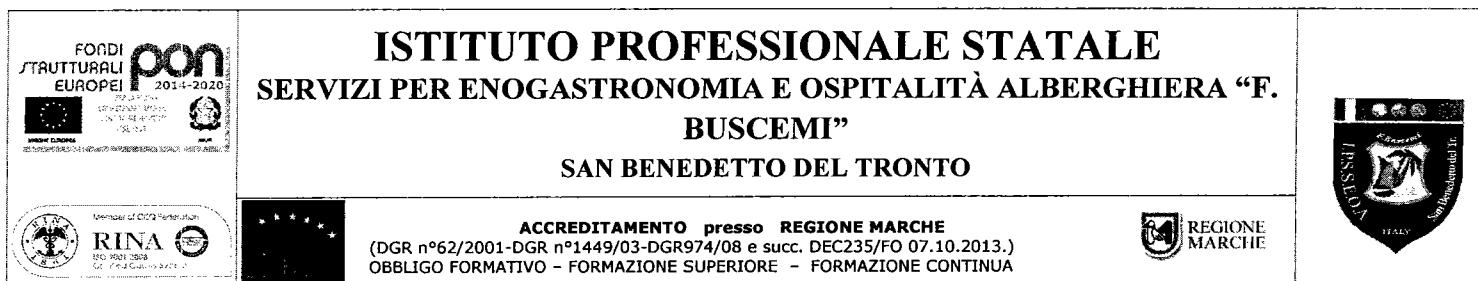
L'Istituto organizza, attraverso un coordinatore e il suo gruppo di lavoro la funzione strumentale dedicata, gli stage orientativi/ formativi presso strutture esterne in particolare per allievi di IV° e V° anno.

La gestione degli **stage** prevede:

- 1) individuazione delle aziende e verifica della loro disponibilità a ricevere studenti stagisti;
- 2) selezionare gli allievi meritevoli che possono essere interessati a fare stage in itinere o alla fine dell'anno scolastico;
- 3) richiedere approvazione al DS;
- 4) richiedere autorizzazioni alle famiglie;
- 5) curare le convenzioni con le aziende di riferimento (strutture alberghiere e turistico/ricettive in particolare);
- 6) organizzazione dello stage prevedendo la nomina del tutor scolastico interno all'Istituto per lo stage l'eventuale presenza di un tutor aziendale per gli allievi, un progetto stage (con definizione obiettivi e articolazione dello stage) da far firmare all'allievo e all'azienda, un memorandum guida per gli allievi su ciò che sono chiamati a fare e quali regole sono tenuti a rispettare (es. orari), un foglio presenze controfirmato dal tutor aziendale, che si preoccupa di comunicare alla funzione strumentale eventuali assenze dell'alunno; annotare comunque sul registro di classe l'esecuzione di stage per gli allievi interessati;
- 7) comunicare agli Enti preposti (INAIL/ Ispettorato del lavoro/ Assicurazioni) quanto previsto dalla legge in termini di stage;
- 8) coordinare le attività/ recuperi con gli altri docenti che sono interessati al periodo di stage con le loro lezioni;
- 9) richiedere certificazione dello stage da parte dell'azienda, valutabile come credito formativo;
- 10) gestire le relazioni finali di stage (Relazione del Tutor scolastico, Relazione del Tutor aziendale [se richiesto]);
- 11) valutare l'efficacia dello stage da parte della Funzione Strumentale, che archivia tutta la documentazione tecnica prodotta.

Per le **visite di istruzione, le visite didattiche e le uscite didattiche** la classe, in collaborazione con gli insegnanti di riferimento, ne fa richiesta al DS, che approva o meno la visita in base alla coerenza con la programmazione didattica prevista.





ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA “F. BUSCEMI” SAN BENEDETTO DEL TRONTO

ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



Il coordinatore incaricato provvede a contattare tutte le strutture di destinazione e di supporto (agenzie viaggi, ricezione alberghiera, autonoleggi) in base alle procedure di acquisto vigenti. Anche in questo caso valgono le regole di base degli stage (approvazione delle famiglie, comunicazioni ufficiali, relazione finale del capogruppo o del responsabile della visita).

Registrazione attività

Ogni docente è tenuto alla compilazione e alla consegna all'Ufficio Didattico (che ne rilascia ricevuta), entro il mese di giugno, di una **relazione finale**, in cui indica gli scostamenti dalla programmazione preventiva e ne chiarisce le ragioni; formula inoltre un giudizio sul profitto della classe, sul grado di approssimazione agli obiettivi e alle competenze e capacità prefissate; valuta la disponibilità e l'uso dei mezzi didattici.

Inoltre sulla relazione finale viene fatto un resoconto completo della gestione della materia per la classe (n° di prove sostenute, eventuali corsi di recupero, incontri con le famiglie, ...).

I responsabili di laboratorio producono ugualmente una relazione finale, sottoscritta da tutti i docenti che hanno usufruito del laboratorio.

Le Relazioni Finali sono raccolte e depositate insieme ai programmi consuntivi, in cui ogni insegnante elenca moduli e contenuti disciplinari svolti in ciascuna classe, in modo che gli studenti interessati possano prenderne visione.

Corsi di recupero

Ogni docente decide in merito ai corsi di recupero che intende effettuare, a seguito delle valutazioni di fine I° quadrimestre, stabilendo secondo programmazione, su approvazione del CdC e del DS, quali allievi sono tenuti a partecipare e che durata devono avere (in base ai debiti formativi maturati), comunicandolo ai rispettivi familiari.

I corsi di recupero possono essere svolti:

1. *in itinere* (la mattina, nel corso delle normali lezioni programmate);
2. *nel pomeriggio* (su richiesta del docente a DS, con relativa definizione di calendario ore, argomenti e allievi).

Attività extra-curricolari

Tutte le attività extra-curricolari vengono svolte secondo quanto specificato nella documentazione di progetto facente parte integrante del POF (vedi processo di progettazione), tenendo conto degli obiettivi stabiliti e delle modalità organizzative prescelte.

Attività di orientamento

L'orientamento si esplica in un insieme di attività che mirano a formare e a potenziare la capacità degli studenti di conoscere sé stessi, l'ambiente in cui vivono, i mutamenti culturali e socio-economici, le offerte formative affinché possano essere protagonisti di un personale progetto di vita.

Tutte le attività di orientamento vengono svolte da funzione strumentale apposita che coordinano il proprio impegno sia in fase di orientamento all'ingresso, presso scuole di grado inferiore dislocate sul territorio, che in itinere, come supporto all'attività didattica, su richiesta degli studenti, delle famiglie o per iniziativa propria, in base alle valutazioni del comportamento/ apprendimento degli allievi.

Monitoraggio e valutazione

Test di ingresso per le prime classi



Per le prime classi dell'istituto, al fine di verificare lo stato delle conoscenze degli alunni, il livello di omogeneità della classe e quindi valutare l'eventuale necessità di prevedere attività integrative rispetto al programma didattico, in sede di seduta di Dipartimento disciplinare, vengono previsti ed eseguiti, per le singole materie, test di ingresso, definiti e concordati dai docenti di ciascuna disciplina.

Tali test non contribuiscono alla determinazione della valutazione dell'allievo ma contribuiscono a creare uno screening iniziale delle competenze. Ogni test costituisce comunque dispositivo di misura di questi aspetti e pertanto risulta sottoposto alle prescrizioni relative al controllo dei dispositivi di monitoraggio (vedi ultimo paragrafo della presente sezione).

I risultati dei test vengono riportati sul POF e sul piano di lavoro del docente e consegnati alla Segreteria Alunni.

Verifiche dell'apprendimento

Le verifiche sull'apprendimento sono programmate nel numero e nelle caratteristiche all'interno del POF ed in particolare ogni docente le programma per ogni sua classe.

Anche gli eventi legati alle attività di verifica sono costantemente registrati sulla base di disposizioni legislative.

La valutazione delle prove nell'anno rientra nella discrezionalità del docente e nella sua libertà di insegnamento, tuttavia terrà conto delle indicazioni della programmazione di dipartimento e del POF.

Gli esiti delle verifiche sono conservati secondo le modalità definite dalla legge in vigore, per gli studenti in corso nelle segreterie e negli appositi spazi custoditi, successivamente negli archivi dell'Istituto.

In particolare l'accesso e la modalità di identificazione di questi documenti è precisato nell'ambito della definizione delle modalità di gestione delle registrazioni, entrando nel merito delle richieste di accesso in situazioni normali ed in situazioni di ricorso.

Per la verifica degli obiettivi educativi (area del saper essere) vengono effettuate da ogni docente osservazioni sistematiche, utilizzando le griglie di rilevazione del registro personale.

Per la verifica degli obiettivi cognitivi (area del sapere/saper fare) sono utilizzate prove strutturate, semistrutturate e non strutturate sulla base dei seguenti criteri:

- la prova da somministrare agli alunni è pensata e preparata in stretta correlazione con gli obiettivi prescelti e con i contenuti trattati;
- la prova, quando possibile, è preparata all'interno delle riunioni di Dipartimento disciplinare;
- i criteri di valutazione ed i punteggi sono predeterminati ed adattati al tipo di prova;
- si registrano le prestazioni fornite dagli alunni in vista di interventi di recupero e della programmazione del lavoro successivo;
- si effettua il maggior numero possibile di verifiche - scritte, orali, pratiche - che permettano di avere dell'alunno un profilo organico e realistico.

Attraverso la prova si misurano i livelli qualitativi-quantitativi degli apprendimenti conseguiti.

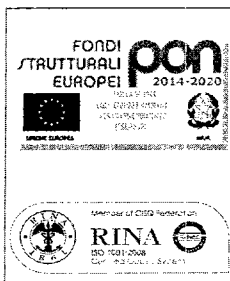
Le prove utilizzate sono le seguenti:

- prove di tipo oggettivo: questionari vero/falso, a scelta multipla, prove di integrazione, corrispondenza;
- esercizi, questionari a risposta aperte, prove (scritte e orali) su schemi precedentemente concordati e di diverse tipologie (descrizioni, composizioni, argomentazioni ecc.);
- lettura e interpretazione di testi verbali e non verbali;
- produzioni personali con linguaggi verbali e non verbali;
- elaborazione di percorsi multidisciplinari.

Valutazione intermedia e scrutini

DS convoca CdC per la gestione delle valutazioni intermedie, scrutini di fine quadrimestre e poi finali.

I criteri da applicare vengono definite dal CdD.



**ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE
SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F.
BUSCEMI"
SAN BENEDETTO DEL TRONTO**



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA



Ogni docente consegna al Coordinatore del CdC il **prospetto** di valutazione riassuntivo (voti e assenze, unitamente al voto emerso dalla griglia di valutazione delle abilità). Il segretario del CdC verbalizza lo scrutinio e produce il **"tabellone"** dei voti della classe (quello di fine anno viene affisso all'albo) unitamente al registro complessivo dei voti e delle assenze di tutte le materie, con l'ausilio del personale della segreteria didattica.

DS ha il compito di presiedere direttamente il CdC o di farsi sostituire da apposito delegato. Al CdC spetta la valutazione finale sui debiti/ crediti scolastici e formativi da assegnare.

Il **debito** si riferisce a situazioni di insufficienza di profitto di una o più discipline in cui possono venire a trovarsi gli alunni alla fine delle lezioni. Gli studenti hanno l'obbligo di saldare il debito partecipando produttivamente alle attività didattiche principali e a quelle integrative organizzate dall'Istituto.

Il **credito scolastico** viene assegnato attraverso gli scrutini dal terzo al quinto anno, come da L. 425/97 e D.P.R. 323/98, per un massimo di 20 punti nel triennio, partendo dalla media dei voti di profitto finali.

Il **credito formativo** si riferisce ad esperienze maturate e certificate al di fuori della scuola di appartenenza e concorre alla determinazione del credito scolastico (D.P.R. 49/00).

Per le valutazioni intermedie di I° e II° quadrimestre viene prodotta una scheda interperiodale per lo studente comprensivo delle valutazioni delle diverse materie, consegnato al genitore o all'alunno, se maggiorenne. Tutte le decisioni vengono verbalizzate.

Tutto il materiale viene archiviato presso l'Ufficio Didattico.

Esami di stato

La procedura di gestione degli esami di stato è completamente normata dal MIUR.

L'Istituto si attiene ai contenuti delle ordinanze ministeriali e delle comunicazioni/ procedure aggiornate annualmente disponibili direttamente sul sito del ministero (intranet per le scuole).

Esami integrativi e di idoneità

È il DS a prendere la decisione sul periodo di effettuazione di tali esami (a giugno o a settembre), formulando la commissione relativa di docenti. La procedura PO09 riporta in dettaglio le fasi del processo.

Inserimento nel mercato del lavoro dei diplomati

Quando possibile, l'Istituto si sforza di mantenere i contatti con gli allievi che escono dalla scuola, favorendone il più possibile l'inserimento nel mondo del lavoro, anche attraverso attività di orientamento in uscita.

Per questo, l'Istituto provvede a:

- promuovere e partecipare a diverse iniziative, organizzate da terzi, intese a rendere visibile la figura professionale del diplomato nella realtà aziendale del territorio;
- gestire tirocini per creare opportunità di "prova" dei diplomandi presso organizzazioni e aziende al fine di permettere la reciproca conoscenza;
- segnalare offerte di lavoro che pervengono all'Istituto.

Possono essere svolti IFTS che non vengono compresi nel POF e gestiti direttamente dai centri di formazione specifici.


Identificazione e rintracciabilità del servizio

Data la tipologia di servizio realizzato, l'Istituto provvede a garantirne l'identificazione e la rintracciabilità attraverso:

- la correlazione degli elementi del servizio con tutta la documentazione tecnica e di registrazione della qualità ad esso relativa (documenti di pianificazione del progetto, di registrazione delle verifiche e dei riesami in fase di progettazione, di programmazione didattica, dei controlli nel corso della fase di erogazione del servizio, dei Rapporti di Non Conformità eventualmente esistenti);
- dal numero di matricola assegnato a ciascun allievo in fase di iscrizione. Tale numero è riportato su tutta la documentazione prodotta nell'arco del ciclo di studi ed identifica, inoltre, il fascicolo dell'interessato

ove la Segreteria Amministrativa archivia la documentazione del frequentante;



 	<h1>ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE</h1> <h2>SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI"</h2> <h3>SAN BENEDETTO DEL TRONTO</h3> <p>ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE (DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.) OBBLIGO FORMATIVO – FORMAZIONE SUPERIORE – FORMAZIONE CONTINUA</p>	 
---	---	---

- l'individuazione dello stato di erogazione e controllo del servizio attraverso la consuntivazione delle attività;
- l'archiviazione definitiva dei documenti di registrazione della qualità. In relazione all'importanza della raccolta e archiviazione della documentazione prodotta che attesta l'andamento delle attività, particolare attenzione viene posta all'identificazione dei documenti ed il loro immagazzinamento (verbali, registri, prove di valutazione, ecc.);
- il contrassegno fisico dei prodotti che fanno parte della fornitura del servizio (es. materiale didattico); l'elemento identificativo [etichetta, cartellino, etc.] del prodotto, è tale da non smarrirsi, non deteriorarsi, essere visibile, leggibile e univocamente interpretabile, non danneggiare il prodotto;
- l'identificazione delle materie prime deteriorabili, a seguito di idoneo immagazzinamento, a seconda della tipologia di prodotto (a temperatura controllata, a temperatura ambiente etc.)
- l'identificazione degli elementi del servizio non conformi con la documentazione che ne attesta la non conformità.

All'ingresso degli edifici è prevista la presenza di operatori scolastici individuabili per il cartellino di riconoscimento. Tale personale fornisce all'utenza le informazioni per la fruizione dei vari servizi.

I docenti indossano il cartellino di identificazione esclusivamente nel corso delle riunioni di ricevimento dei genitori.

La rintracciabilità degli elementi del servizio viene garantita sia per consentire una gestione organizzata dei servizi formativi e orientativi (mantenendo nel tempo la completa conoscenza tecnica e qualitativa del servizio, durante le varie fasi di progettazione ed erogazione), sia per garantire la ripetibilità del servizio e la possibilità di ricostruirne gli avvenimenti in caso di contestazione.

Proprietà del cliente

Con proprietà del cliente qui si intende indicare:

- beni materiali che accompagnano gli allievi in fase di erogazione del servizio: materiale didattico, borse/ zaini/ strumenti di lavoro/ abiti professionali;
- prove la cui proprietà è dello studente (test, compiti in classe e pagelle);
- opere realizzate nell'ambito dell'attività didattica.

Tutti i beni materiali vengono gestiti nella garanzia della custodia/ vigilanza in termini di corretta archiviazione/ conservazione (in condizioni tali da preservarli da qualsiasi tipo di danneggiamento) e identificazione fino alla riconsegna o fino alla scadenza fissata dai termini di legge.

Ogni eventuale perdita, danneggiamento, smarrimento o condizione che non permetta o pregiudichi lo stato di conservazione della proprietà dell'allievo oppure ogni inadeguatezza all'uso, viene registrata come Non Conformità dagli operatori che gestiscono il servizio (docenti, coordinatori, personale ATA) e prontamente comunicata al cliente.

Tutti i dati personali relativi dagli studenti vengono gestiti in conformità al D.Lgs. 196/2003.

Conservazione

La movimentazione di attrezzature e materiali all'interno delle diverse aree dell'istituto avviene nel rispetto delle regole di sicurezza sul lavoro per il personale e secondo criteri che garantiscono la preservazione dell'integrità e il mantenimento della corretta identificazione di tutti i prodotti movimentati.

Per il materiale di consumo didattico, l'amministrazione cura la conservazione negli armadi preposti e ne regola il prelievo.

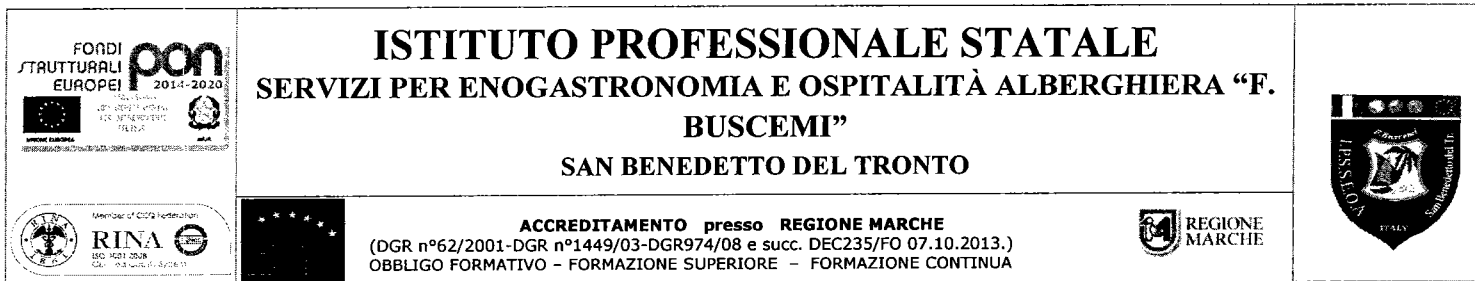
Laddove possibile il materiale acquistato viene conservato nell'imballo fornito dal costruttore/produttore idoneo al fine di preservarlo da deterioramento e danneggiamento nelle fasi di movimentazione fino a distribuzione/ consegna.

Approfondimento formativo (Obbligo Formativo):

Piazza Monsignor Sciocchetti, 6
63014 SAN BENEDETTO DEL TRONTO (AP)
Tel. 0735/669044
Tel. 0735/587044 - fax 0735/561004

istitutoprof@istruzione.it
istitutoprof@pec.istruzione.it





- **Approfondimento Culturale** (corso di lingua e letteratura, matematica ed eventuali materie con un tasso di mortalità molto alto):
 - Laboratorio di Scrittura;
 - Laboratorio di Letteratura;
 - Progetto Cinema;
 - Progetto laboratoriale materie professionalizzanti e materie di cultura generale

Approfondimento formativo (Formazione Continua):

- **Approfondimento Culturale** (corsi serali e diurni per studenti lavoratori per la riqualificazione e il riposizionamento nel mondo del lavoro per il settore alberghiero ristorativo):
 - Laboratorio arte bianca;
 - Laboratorio enogastronomia;
 - Laboratorio enologia;
 - Laboratorio di sala e vendita;
 - Laboratorio di accoglienza turistica;
 - Laboratorio di animazione turistica;

Approfondimento formativo (Formazione superiore):

- **Approfondimento Culturale** (corsi post-diploma d'approfondimento e collegamenti con il mondo del lavoro nei settori alberghieri ristorativi):

Regolamento

Ai corsi possono accedere tutti i cittadini italiani e stranieri che abbiano compiuto il quindicesimo anno di età. I corsi sono realizzati con il contributo dell'Unione Europea, del Ministero dell'Istruzione, degli Enti Locali e degli Iscritti.

Sedi dei corsi - San Benedetto del Tronto -

Servizio informativo

L'IPSSAR aggiorna costantemente la propria offerta formativa sulla base dell'attività progettuale approvata dai diversi soggetti delegati, e predispone di un adeguato servizio di accoglienza e di orientamento. L'IPSSAR dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica per rispondere a qualsiasi esigenza e richiesta informativa:

e-mail: centroeda@cappella-curzi.com

Dispone inoltre di spazi quali bacheche ed espositori dove vengono periodicamente affisse informazioni e comunicazioni sull'avvio dei corsi e le relative modalità di partecipazione. Per particolari iniziative il C.T.P. attiva promozioni ad hoc tramite manifesti.

Servizio amministrativo



	<h2>ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE</h2> <h3>SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI"</h3> <h4>SAN BENEDETTO DEL TRONTO</h4>	
	<p>ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE (DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.) OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA</p>	

Consiste nelle attività di gestione, dal punto di vista amministrativo e contabile, delle risorse umane e professionali coinvolte nei corsi, sia in qualità di fornitori che di fruitori. L'IPSSAR, che ha già informatizzato la gestione dei propri uffici di Segreteria Amministrativa, adotta criteri di qualità del servizio impegnandosi ad osservare celerità delle procedure, trasparenza e flessibilità.

Il servizio amministrativo fissa i seguenti standard ai fini di un miglior servizio per l'utenza:

1. l'iscrizione ai corsi viene effettuata in loco negli orari di apertura al pubblico.

2. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, dietro richiesta scritta o verbale, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi

Dotazione di risorse professionali

La Direzione dell' IPSSAR ha definito che l'organigramma verrà stabilito in base alle esigenze del progetto ed assicura che il personale, cui verranno attribuite precise responsabilità, avranno le necessarie competenze, dispone cioè, di un adeguato grado di istruzione, formazione, abilità, esperienza e sensibilità.

Nel caso in cui ci si avvarrà di personale esterno, verranno utilizzati contratti a prestazione d'opera.

La gestione degli **stage** prevede:

- 1) individuazione delle aziende e verifica della loro disponibilità a ricevere studenti stagisti;
- 2) stage in itinere o alla fine del corso;
- 3) richiedere approvazione al DS;
- 4) richiedere autorizzazioni del corsista;
- 5) curare le convenzioni con le aziende di riferimento (strutture alberghiere e turistico/ricettive in particolare);
- 6) organizzazione dello stage prevedendo la nomina del tutor scolastico interno all'Istituto per lo stage l'eventuale presenza di un tutor aziendale per gli allievi, un progetto stage (con definizione obiettivi e articolazione dello stage) da far firmare all'allievo e all'azienda, un memorandum guida per gli allievi su ciò che sono chiamati a fare e quali regole sono tenuti a rispettare (es. orari), un foglio presenze controfirmato dal tutor aziendale, che si preoccupa di comunicare alla funzione strumentale eventuali assenze dell'alunno; annotare comunque sul registro di classe l'esecuzione di stage per gli allievi interessati;
- 7) comunicare agli Enti preposti (INAIL/ Ispettorato del lavoro/ Assicurazioni) quanto previsto dalla legge in termini di stage;
- 8) coordinare le attività/ recuperi con gli altri docenti che sono interessati al periodo di stage con le loro lezioni;
- 9) richiedere certificazione dello stage da parte dell'azienda, valutabile come credito formativo;
- 10) gestire le relazioni finali di stage (Relazione del Tutor scolastico, Relazione del Tutor aziendale [se richiesto]);
- 11) valutare l'efficacia dello stage e archiviazione tutta la documentazione tecnica prodotta.

Validazione dei processi

I processi di fornitura dei servizi formativi/ orientativi vengono considerati come processi soggetti a validazione attraverso:



- la qualificazione preliminare dei docenti e degli orientatori coinvolti attraverso i loro curricula (la qualificazione viene effettuata non soltanto valutando le competenze professionali, ma anche la capacità di natura psico-pedagogica, metodologica, didattica e comunicativa);
- il controllo di tutte le fasi di progettazione ed erogazione dei servizi formativi;
- il controllo dell'idoneità delle attrezzature utilizzate, per garantirne l'adeguata funzionalità;
- l'utilizzo di adeguati strumenti di monitoraggio e misurazione ;
- la valutazione dei risultati ottenuti per verificare l'adeguatezza dei criteri e metodi di gestione e delle professionalità coinvolte.

Tali processi risultano gestiti secondo criteri che sono stati "storicamente" validati dall'Istituto attraverso la propria esperienza che si riflette in tutti i processi del sistema.

La validazione del processo formativo viene nei fatti eseguita in fase di validazione della progettazione e può pertanto ricondursi a questo aspetto (vedi paragrafo relativo).

Dispositivi di monitoraggio e misurazione

Data la tipologia di servizi realizzati, l'Istituto impiega, quali dispositivi di misurazione e monitoraggio di processi e servizi:

1. strumenti di controllo (documenti di controllo), che possono essere "standardizzati" o "personalizzati". Non esistono standard nazionali/regionali di riferimento approvati per gli strumenti di monitoraggio e misurazione da impiegare per la verifica degli apprendimenti;
2. apparecchiature di misurazione impiegate nei laboratori per attività didattiche.

Documenti di controllo

Strumenti standardizzati

I documenti di controllo standardizzati sono quei documenti definiti sia come formato che come contenuto (e pertanto si caratterizzano come moduli del sistema) e sono utilizzati al fine di poter avere una effettiva confrontabilità degli esiti delle rilevazioni effettuate.

Tali strumenti vengono progettati in modo da permettere la misura del livello di apprendimento del singolo allievo.

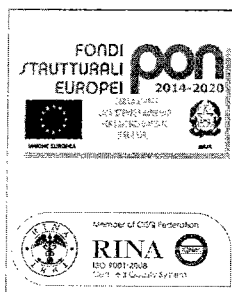
Per tutti gli strumenti standardizzati di nuova elaborazione, il Coordinatore di Dipartimento definisce e pianifica un periodo di utilizzo iniziale a livello sperimentale dopo il quale effettuare la messa a punto ("taratura"). Ogni dispositivo viene identificato da un codice, da un indice di revisione (ultima taratura eseguita) e dalla data di emissione. A seguito della taratura iniziale (all'atto della definizione), i dispositivi vengono sottoposti a un esame critico periodico ("taratura" periodica) per verificarne la completezza e l'efficacia, con frequenza annuale (in occasione del riesame del sistema) e comunque ogni volta che i loro requisiti minimi non risultino adeguati. Tale verifica viene condotta dai Coordinatori di Dipartimento in collaborazione con i docenti della disciplina.

Nel corso dell'attività di taratura periodica, viene verificato che, sulla base dell'esperienza acquisita, i dispositivi rispettino i criteri di completezza, chiarezza, adeguatezza in termini di sensibilità delle scale di misura utilizzate, facilità d'uso.

La registrazione delle attività di taratura periodica viene effettuata direttamente sugli originali dei documenti. Tali registrazioni comprendono sia gli aspetti riesaminati che le decisioni intraprese in merito (mantenimenti/modifiche). Gli strumenti standardizzati impiegati dall'Istituto, suddivisi per disciplina, sono riportati nell'**Elenco Dispositivi di Monitoraggio**, mantenuto aggiornato dal Responsabile Qualità e fornito in copia ai diversi dipartimenti.

Strumenti personalizzati

Gli strumenti di controllo personalizzati non sono definiti dalla documentazione del sistema di gestione dell'Istituto ma vengono predisposti in funzione delle esigenze di uno specifico progetto.



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO



ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE
(DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.)
OBBLIGO FORMATIVO – FORMAZIONE SUPERIORE – FORMAZIONE CONTINUA



In funzione delle specificità che vengono ad evidenziarsi nell'ambito di determinate attività curricolari e di progetto, può emergere l'esigenza di dotarsi per l'occasione di dispositivi di misurazione e monitoraggio. In tal caso ogni docente, di concerto con il Coordinatore di Dipartimento, si riserva di definire relativamente a queste situazioni quali misurazioni e/o controlli effettuare, quali tipologie di apparecchiature acquisire, quali procedure di controllo di queste ultime impostare.

La personalizzazione può consistere:

- in interventi sugli strumenti standardizzati, attraverso modifiche/integrazioni ai contenuti;
- in definizioni di strumenti "ad hoc";

Per gli strumenti personalizzati non risulta necessaria la taratura iniziale né periodica in quanto è previsto l'utilizzo solo per lo specifico servizio e sono definiti in fase di progettazione/ erogazione dai docenti che li impiegano.

Anche gli strumenti di controllo personalizzati sono identificati attraverso codice, revisione e data di emissione.

Apparecchiature di laboratorio

Il Coordinatore di Laboratorio, in collaborazione con il Responsabile Qualità, ha il compito di individuare quali sono le apparecchiature da tenere sotto controllo per garantire i requisiti di accuratezza e precisione stabiliti necessari per assicurare la corretta esecuzione e validità delle esercitazioni pratiche di laboratorio.

Tali apparecchiature sono mantenute in efficienza attraverso programmi di taratura e manutenzione.

Tutte i dispositivi per monitoraggio e misurazione dell'azienda utilizzate per la verifica delle caratteristiche del prodotto e del processo.

Il Coordinatore di Laboratorio gestisce l'archivio di tutti i dati tecnici delle apparecchiature di propria competenza (caratteristiche metrologiche, prescrizioni per la conservazione, l'uso e la taratura, registrazione degli interventi di manutenzione e di taratura eseguiti).

Le attività di taratura sono svolte in uno dei seguenti modi:

- dall'Istituto con personale interno mediante l'uso di campioni di riferimento certificati SIT o comunque riferibili alla catena metrologica internazionale e sulla base di specifiche istruzioni;
- da Laboratori esterni riconosciuti come centri SIT o comunque tali da garantire la riferibilità metrologica delle apparecchiature ai campioni primari;
- dalle case costruttrici delle apparecchiature in caso di assenza di standard codificati di riferimento.

Per tutti gli interventi di taratura effettuati da fornitori esterni, il Coordinatore di Laboratorio ha il compito di

- affiancare tali fornitori nel corso degli interventi (nel caso di operazioni di taratura eseguite direttamente presso l'Istituto);
- verificare le procedure di taratura applicate;
- riesaminare i certificati di taratura e i rapporti di prova rilasciati, per accertarsi della presenza di tutti i dati di registrazione e di quelli che garantiscono la riferibilità metrologica ai campioni primari;
- valutare la conformità delle apparecchiature sottoposte a taratura confrontando i risultati di taratura con le esigenze di misura dei processi. L'evidenza di tale controllo viene fornita attraverso firma del certificato.

Nel caso un dispositivo venga manipolato in modo scorretto o intervengano delle cause esterne per le quali esso possa essersi starato, quali danneggiamenti per urti, vibrazioni, interferenze elettromagnetiche o cattive condizioni ambientali improvvise, il Coordinatore di Laboratorio, eventualmente su indicazione di altri operatori, valuta la possibilità di far effettuare una taratura straordinaria del dispositivo, al fine di accertarsi della piena rispondenza dello stesso ai requisiti di accuratezza richiesti.

Nel caso si decidesse di operare in tal senso, è sempre il Coordinatore di Laboratorio che deve provvedere alla taratura secondo le modalità già descritte.



	<h2>ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "F. BUSCEMI" SAN BENEDETTO DEL TRONTO</h2>	
	<p>ACCREDITAMENTO presso REGIONE MARCHE (DGR n°62/2001-DGR n°1449/03-DGR974/08 e succ. DEC235/FO 07.10.2013.) OBBLIGO FORMATIVO - FORMAZIONE SUPERIORE - FORMAZIONE CONTINUA</p>	

La taratura di un dispositivo ha esito negativo se l'incertezza stimata attraverso la taratura è superiore a quella di riferimento del dispositivo stesso (criteri di accettabilità). In tal caso il Coordinatore di Laboratorio contrassegna il dispositivo come in stato di fuori servizio e opera in modo da farne evitare l'utilizzo fino a nuova taratura avvenuta.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Modalità di diffusione al pubblico

Gli orientatori ne curano la diffusione al pubblico mediante distribuzione controllata ad ogni singolo richiedente in sede di accoglienza ed orientamento, al personale interno ad ogni fase di revisione, ad ogni azienda o Ente o agenzia formativa contattati durante il monitoraggio, a ciascun iscritto al momento dell'avvio dei corsi.

Modalità di revisione periodica

Il Comitato Qualità periodicamente (almeno una volta l'anno) sottopone a riesame la presente Carta della Qualità al fine di garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione. Per verificare l'effettiva rispondenza delle finalità e dei principi stabiliti in questa Carta, tutte le componenti che operano nell' IPSSAR sono invitate a proporre suggerimenti ed osservazioni che saranno attentamente considerate dai competenti organi.

Costituiscono parte integrante della presente Carta della Qualità, il P.O.F. della Scuola e il Regolamento interno.

Validazione

La presente Carta è stata redatta dal Comitato Qualità ed approvata dal Dirigente Scolastico.

26/11/2018

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof.ssa Manuela Germani



firma autografa sostituita a mezzo stampa,
ai sensi dell'art. 3, comma 2 del d.lgs n. 39/1993

ai sensi dell'art. 6, c. 2, Lg 412/91
non seguirà trasmissione dell'originale con firma autografa

