

### Indice

1. Introduzione
2. Principi direttivi
3. Strutture
4. Direzione
5. Procedure dell'organizzazione
6. Procedure operative
- 6.1 Direzione
- 6.2 Offerte e mercato
- 6.3 Corsi
- 6.4 Sostegno

## 1. Introduzione

Definire	standard eduQua
<b>Descrivere nel manuale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validità</li> <li>Leggi, normative</li> </ul>	<b>16. Assicurazione e sviluppo della qualità</b>
<b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare le leggi una volta all'anno</li> </ul>	<b>Indicatori, strumenti di controllo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le leggi e i regolamenti pertinenti (carta dei principi) sono conosciuti e rispettati</li> </ul>

## 2. Principi direttivi

Definire	standard eduQua
<b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visione</li> <li>Missione istituzionale</li> <li>Principi andragogici</li> <li>Gruppo di riferimento principale / profilo dei clienti</li> <li>Catalogo delle offerte</li> </ul>	<b>17. Carta dei principi dell'istituzione e principi andragogici</b>  <b>1. Offerte formative</b>
<b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicare all'esterno la missione istituzionale e i principi andragogici</li> <li>Applicare i valori e i principi della missione istituzionale e dei principi andragogici</li> <li>Valutare regolarmente la missione istituzionale e i principi andragogici</li> </ul>	<b>Indicatori, strumenti di controllo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback dai partecipanti</li> <li>Osservazioni</li> <li>Risultati della valutazione dei corsi e delle offerte di formazione</li> </ul>

## 3. Strutture

Definire	standard eduQua
<b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione, organigramma</li> <li>Diagramma delle funzioni</li> <li>Funzioni o ruoli chiave</li> </ul> <b>Riferimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descrizione delle funzioni</li> </ul>	<b>19. Organizzazione</b>
<b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornare regolarmente l'organigramma e la descrizione delle funzioni</li> <li>Attraverso le funzioni definite nell'organizzazione, l'implementazione dei requisiti di eduQua è assicurata</li> </ul>	<b>Indicatori, strumenti di controllo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autovalutazione</li> </ul>

#### 4. Direzione

Definire	standard eduQua
<b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organi direttivi (direzione, partecipanti, compiti, periodicità)</li> <li>Comunicazione all'interno e all'esterno (partner definiti, regole del gioco, principi di funzionamento)</li> </ul>	<b>18. Strumenti di gestione</b>
<b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazioni regolari con i formatori sui contenuti e le applicazioni del sistema di qualità come pure sulle offerte di formazione</li> <li>Curare i contatti e le regole di collaborazione con i partner</li> </ul>	<b>Indicatori, strumenti di controllo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soddisfazione dei formatori</li> <li>Soddisfazione dei partner</li> </ul>

#### 5. Procedure dell'organizzazione

Definire	standard eduQua
<b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta dei processi</li> <li>Miglioramento continuo (gruppi di regole – lezioni, offerte formative / autovalutazione)</li> <li>Comprensione dei processi, svolgimento, mezzi ausiliari</li> <li>Gestione dei documenti</li> </ul> <b>Riferimento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelli con CI/CD</li> </ul>	<b>16. Assicurazione e sviluppo della qualità</b>  <b>3. Contenuti di formazione</b>
<b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il sistema di management della qualità messo in atto è integrato e vissuto dai responsabili dell'istituzione e utilizzato per la sua gestione</li> <li>Molti responsabili dell'istituzione sono implicati nell'aggiornamento e nello sviluppo del sistema di management della qualità</li> </ul>	<b>Indicatori, strumenti di controllo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>È nominato/a un/e responsabile della qualità</li> <li>È conosciuta l'esistenza di un sistema di gestione della qualità documentato</li> <li>Il sistema è costantemente migliorato a tutti i livelli (insegnamento, offerta, impresa)</li> </ul>

### 6. Procedure operative

#### 6.1 Direzione

Definire	standard eduQua
<p><b>Descrivere nel manuale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi direttivi</li> <li>Direttive per il rilevamento della soddisfazione della clientela</li> </ul> <p><b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processi di conduzione</li> <li>Direttive per il controllo ed il miglioramento</li> </ul> <p><b>Riferimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi a corto e lungo termine</li> <li>Piano dei compiti ricorrenti</li> <li>Autovalutazione eduQua cfr. Allegato D.2</li> <li>Strumenti e supporti utilizzati</li> <li>Sviluppo annuale del numero di ore-lezione/partecipanti</li> </ul>	<p><b>16. Assicurazione e sviluppo della qualità</b></p> <p><b>21. Soddisfazione della clientela</b></p> <p><b>22. Controlling e sviluppo</b></p>
Compiti, garantire il rispetto delle esigenze	Indicatori, strumenti di controllo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificare il raggiungimento degli obiettivi, valutare gli scostamenti e decidere e definire le misure da adottare</li> <li>Trattare suggerimenti e reclami tempestivamente e in modo costruttivo</li> <li>Gestire i maniera serena l'annullamento di corsi</li> <li>Mettere in opera il concetto di controllo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordine del giorno (raggiungimento degli obiettivi, retrospettiva, pianificazione)</li> <li>Verbali (informazioni, decisioni, ecc.)</li> <li>Il sistema è costantemente migliorato a tutti i livelli (insegnamento, offerta, impresa)</li> <li>Potenziale di miglioramento rilevato attraverso la soddisfazione della clientela e dalle analisi dei dati del sistema</li> <li>Continuo sviluppo del sistema di gestione e degli strumenti ausiliari, con effetto positivo</li> <li>Rispetto dei requisiti dei 22 standard eduQua</li> </ul>

#### 6.2 Offerta e mercato

##### 6.2.1 Sviluppo e aggiornamento dell'offerta

Definire	standard eduQua
<p><b>Descrivere nel manuale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un modello istituzionale integrato per l'applicazione degli obiettivi formativi</li> <li>Criteri di qualità sulla presentazione dei contenuti</li> <li>Criteri di qualità relativi all'organizzazione ed allo svolgimento di esami scritti e orali o momenti di riflessione sul raggiungimento degli obiettivi di formazione</li> <li>Disposizioni relative ad esami finali, intermedi o lavori finali come pure riflessioni specifiche</li> <li>Disposizioni per la valutazione dell'offerta (criteri di valutazione definiti, dati, informazioni e fonti come basi di valutazione, ecc)</li> </ul>	<p><b>1. Determinare le offerte di formazione</b></p> <p><b>2. Obiettivi di formazione</b></p> <p><b>3. Contenuti di formazione</b></p> <p><b>4. Controllo della formazione acquisita / Diplomi</b></p> <p><b>5. Valutazione delle offerte formative</b></p>

<p><b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo di sviluppo (procedura per il rilevamento dei bisogni dei partecipanti, procedura per la valutazione)</li> </ul> <p><b>Riferimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modello Curriculum</li> <li>• Modelli di documenti utilizzati con gli obiettivi formativi</li> <li>• Regolamenti d'esame e di promozione</li> <li>• Checklist e modelli per la valutazione dell'offerta</li> </ul>	
<p><b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare i bisogni di formazione</li> <li>• Controllare e aggiornare periodicamente il curriculum</li> <li>• Armonizzare gli obiettivi di formazione in tutti i documenti</li> <li>• Predisporre i contenuti di formazione secondo le direttive (utili e corrispondenti)</li> <li>• Pianificare e organizzare gli esami secondo le direttive</li> <li>• Pianificare e organizzare la valutazione delle offerte di formazione</li> <li>• Informare i partecipanti sui risultati delle valutazioni delle offerte formative e le misure definite</li> </ul>	<p><b>Indicatori, strumenti di controllo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offerta corrisponde ai bisogni e alle attese dei partecipanti e/o dei mandatarî</li> <li>• Nelle offerte formative che rispecchiano le esigenze, il numero di partecipanti aumenta</li> <li>• Gli obiettivi di formazione si orientano al modello integrato all'istituzione</li> <li>• Ai partecipanti è chiesto se gli obiettivi di formazione sono stati raggiunti</li> <li>• I documenti dei corsi e i mezzi ausiliari sostengono efficacemente i partecipanti nel loro processo di apprendimento</li> <li>• Gli esami sono trasparenti, mirati, giusti, adatti al livello dei partecipanti ed orientati alla pratica</li> <li>• Le offerte di formazione corrispondono all'immagine dell'istituzione (credibilità, rispetto dei valori, ecc.)</li> <li>• Potenziale di miglioramento che emerge dalle valutazioni delle offerte di formazione</li> <li>• Continuo sviluppo delle offerte di formazione e dei mezzi ausiliari con un effetto positivo</li> </ul>

**6.2.2 Pubblicità e PR**

Definire	standard eduQua
<p><b>Descrivere nel manuale o fare riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base per l'aggiornamento del sito internet</li> </ul> <p><b>Descrivere nel manuale o fare riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive per la descrizione delle offerte</li> </ul> <p><b>Riferimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito internet (panoramica delle offerte di formazione, carta dei principi dell'istituzione, principi andragogici, condizioni generali, obiettivi dell'istituzione, settore d'attività, grandezza, persona di contatto e responsabile)</li> <li>• Documentazione d'iscrizione</li> </ul>	<p><b>6. Informazioni sull'istituzione</b></p> <p><b>7. Informazioni sulle offerte di formazione</b></p>
Compiti, garantire il rispetto delle esigenze	Indicatori, strumenti di controllo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sito internet è aggiornato regolarmente</li> <li>• Pubblicare il descrittivo dell'offerta secondo le direttive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I clienti e i partecipanti sono soddisfatti:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ del sito internet (contenuto, struttura ecc)</li> <li>○ delle informazioni relative alle offerte di formazione</li> </ul> </li> <li>• I termini, come ad esempio corsi, lezioni ecc. sono specificati e utilizzati sempre allo stesso modo</li> <li>• I clienti ricevono informazioni concernenti il valore del diploma (riconoscimento da parte di associazioni, settori professionali; riconoscimento federale, ecc.)</li> </ul>

**6.3 Corsi**

<b>Definire</b>	<b>standard eduQua</b>
<p><b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni circa le modalità di selezione (quando, come) (prerequisiti per i partecipanti)</li> <li>• Criteri di qualità per i piani di formazione e delle lezioni</li> <li>• Concetto didattico (se disponibile)</li> </ul> <p><b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo di selezione (colloquio di orientamento, test d'ingresso/livello ecc)</li> <li>• Gestione dell'interruzione della formazione</li> </ul>	<p><b>8. Selezione dei partecipanti</b></p> <p><b>9. Piano di formazione e delle lezioni</b></p> <p><b>10. Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b></p> <p><b>11. Mezzi didattici e mezzi di comunicazione</b></p> <p><b>12. Transfer della formazione acquisita</b></p>
<b>Compiti, garantire il rispetto delle esigenze</b>	<b>Indicatori, strumenti di controllo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccogliere dai partecipanti la modalità con la quale la materia appresa può essere trasferita nella pratica</li> <li>• Chiarire le ragioni d'abbandono del corso da parte di un partecipante, se pertinente e utile dal punto di vista economico</li> <li>• Pianificare e attuare, a differenti livelli, misure di transfer nella pratica</li> <li>• Il piano di formazione serve quale base per l'auto riflessione quotidiana del formatore (compiti individuali, transfer nella pratica, controllo dell'apprendimento, utilizzo di un mezzo di comunicazione specifico)</li> <li>• Valutare il transfer nella pratica dove sembra possibile e sensato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I partecipanti percepiscono: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ il concetto pedagogico variato e motivante</li> <li>○ i metodi d'insegnamento e di apprendimento come stimolanti e utili</li> <li>○ l'utilizzo di differenti strumenti e media come stimolanti e utili</li> <li>○ le attività d'apprendimento individuale come motivanti e sufficienti</li> </ul> </li> <li>• È disponibile una pianificazione scritta dei piani lezione</li> <li>• L'utilizzo dei mezzi di comunicazione è semplice</li> <li>• I partecipanti sono in grado di trasferire nella pratica la materia appresa</li> </ul>

## 6.4 Sostegno

### 6.4.1 Personale

Definire	standard eduQua
<p><b>Descrivere nel manuale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteri concernenti i profili delle qualifiche e le competenze</li> <li>• Criteri per il miglioramento dei metodi d'insegnamento e di apprendimento</li> <li>• Concetto di feedback</li> </ul> <p><b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo HR (procedure per il rilevamento dei bisogni personali di formazione continua e sviluppo, procedure per rilevare i bisogni istituzionali di formazione continua e sviluppo)</li> </ul> <p><b>Riferimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profili delle qualifiche</li> <li>• Concetto interno di formazione continua e sviluppo</li> <li>• Pianificazione di visite ai corsi</li> <li>• Promemoria, griglie di osservazione, checklist</li> </ul>	<p><b>13. Profili delle qualifiche</b></p> <p><b>14. Formazione continua dei formatori e lavoro di sviluppo</b></p> <p><b>15. Feedback per i formatori</b></p>
Compiti, garantire il rispetto delle esigenze	Indicatori, strumenti di controllo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo sistematico e aggiornamento del profilo delle qualifiche</li> <li>• Controllo sistematico e aggiornamento delle attestazioni di qualifica</li> <li>• I responsabili assicurano uno scambio mirato di conoscenze di esperienze e mirano allo sviluppo continuo dei mezzi didattici</li> <li>• Pianificare le visite dei corsi, metterle in atto e discuterne</li> <li>• Effettuare un'osservazione collegiale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati e documenti attuali</li> <li>• I metodi di insegnamento e di apprendimento sono effettivi ed efficaci</li> <li>• L'istituzione conosce la tendenza nell'ambito dei metodi d'insegnamento e di apprendimento</li> <li>• Raccolta dei bisogni di formazione individuali e comuni</li> <li>• Evidenze oggettive delle visite ai corsi e dei feedback</li> </ul>

### 6.4.2 Infrastrutture

Definire	standard eduQua
<p><b>Descrivere nel manuale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteri relativi ai mezzi di comunicazione</li> <li>• Standard di qualità relativi alle infrastrutture e alle aule</li> </ul> <p><b>Descrivere nel manuale o far riferimento a</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura definita affinché la qualità di determinati mezzi di comunicazione sia assicurata</li> </ul>	<p><b>11. Mezzi didattici e mezzi di comunicazione</b></p> <p><b>20. Infrastruttura e mezzi didattici</b></p>
Compiti, garantire il rispetto delle esigenze	Indicatori, strumenti di controllo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rispetto degli standard di qualità relativi alle aule e alle infrastrutture è verificato regolarmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le aule sono pulite</li> <li>• I partecipanti sono soddisfatti dei luoghi dei corsi e delle infrastrutture</li> </ul>