
CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La carta della qualità del Saint Louis Music Center s.r.l. viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Il piano dell'offerta formativa del SLMC prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura e tecnica artistica musicale con quelli della comunicazione e del marketing anche nella prospettiva dell'accesso a studi universitari, alla formazione professionale, al mondo del lavoro;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

Livello Strategico

Mission

Il Saint Louis Music Center s.r.l. da oltre trent'anni progetta e realizza corsi di formazione a sostegno dei giovani in cerca di prima occupazione, di reinserimento nell'attività produttiva e di riqualificazione con particolare attenzione alle Pari Opportunità.

I corsi del Saint Louis si caratterizzano per l'utilizzo dei sistemi tecnologici avanzati sia in ambito musicale che di comunicazione, marketing e editoriale, in stretto rapporto con l'evoluzione dei settori produttivi di riferimento, verso i quali si rivolge al fine di collocare e reinserire i propri allievi in uscita. Proprio in collaborazione con società e enti che operano nel settore si adopera per trovare nuove figure in grado di sopperire ai bisogni, creando quindi figure innovative e preparate all'ingresso nel mondo del lavoro in continua trasformazione in riferimento al territorio in cui opera.

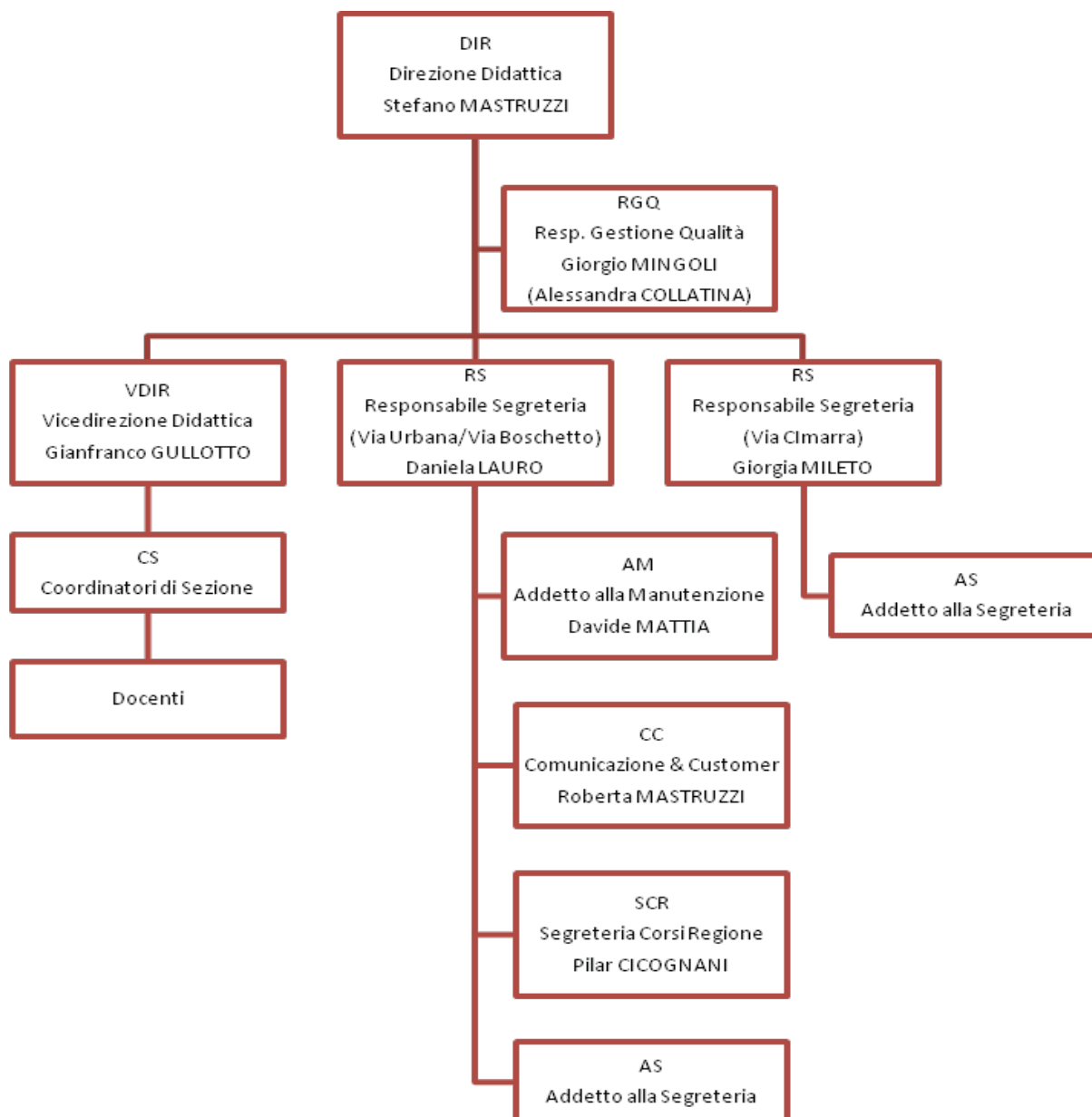
La scuola inoltre promuove e organizza iniziative culturali, convegni, concorsi e borse di studio in collaborazione con le Istituzioni del territorio: Università e scuole, e da anni realizza percorsi di formazione, stage e seminari per il Ministero dello spettacolo. Questa collaborazione ha creato e crea iniziative formative concretamente correlate con il settore produttivo, migliorando la qualità dei servizi formativi offerti dalla scuola, che ad oggi è il riferimento di tutto il centro sud per la musica.

La progettazione dei percorsi formativi finanziati e non del Saint Louis, è ormai da anni proiettata verso la conoscenza di tipo specialistico- tecnologico e oltre che culturale- artistico, al fine di creare figure capaci di inserirsi in contesti (radio, giornali e Tv) caratterizzati dalla completezza delle vecchie figure di riferimento. Gli interventi rispondono quindi con coerenza ai fabbisogni sociali e produttivi per l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e di aggiornamento e riqualificazione degli occupati.

L'obiettivo e la strategia del Saint Louis Music Center per il prossimo futuro è quello di gestire con efficienza le risorse disponibili per garantire un'erogazione di servizi formativi sempre più efficaci, sviluppando integrazioni, alleanze e sinergie, sia all'interno dell'organizzazione sia all'esterno, con il contesto locale; sviluppare e valorizzare il patrimonio rappresentato dai collaboratori ed in particolare dai docenti, il loro impegno nel fornire prestazioni di eccellenza e nel sostenere i valori assunti come fondanti

L'obiettivo del Saint Louis è inoltre formare oggi, ma soprattutto trasmettere il concetto di formazione in trasformazione continua al mutare delle esigenze del futuro, incoraggiando i propri operatori all'aggiornamento continuo.

1. Organigramma aziendale



Gli Addetti alla Segreteria AS sono:

- Francesca CASTELLANO
- Marianna CIAMPA

2. Servizi formativi offerti

Il Saint Louis svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Professionale Privata autorizzata**
- **Formazione Professionale Privata**

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

3. Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze e agli specifici percorsi didattici in programmazione.

La struttura, dislocata in tre sedi formativi nel quartiere Monti, oltre alle aule didattiche per la programmazione ordinaria, si avvale di aule di informatica con strumentazioni all'avanguardia nel settore della musica e dell'editoria.

4. Standard di qualità del servizio.

5. Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma (R16). L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

L'edificio dispone, oltre che delle normali aule per la didattica ordinaria, di 1 aula di proiezione audiovisivi, 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet, biblioteca centrale.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n°626 19/9/94 e D.L. n°494 14/8/96).

esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale;
- in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;

- accessibilità di laboratori, biblioteche e archivi: i laboratori le biblioteche e gli archivi didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente.;

5.6. L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

STANDARD DI QUALITÀ

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguatezza della diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
		conseguite alle prove finali.	per ogni anno formativo	
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

-

6. Attività della segreteria.

7.1. La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura deve comprendere anche le ore pomeridiane.

7.2. La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

7.3. Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

7. Informazione ed orientamento.

8.1. L'organismo erogatore di servizi formativi deve organizzare conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi.

8.2. Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento.

8.3. I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- **mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree comuni di interesse scientifico;**
- **fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;**
- **fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;**
- **consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.**

9. Relazioni con il personale.

9.1. Il personale non docente deve continuamente essere presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione di biblioteche o altre attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

9.2. Per ciascun insegnamento, il docente deve fissare orari di ricevimento degli allievi. Gli allievi devono essere ricevuti dal docente stesso o da uno o più collaboratori delle attività didattiche.

9.3. Ciascun docente deve anche mettere a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento.

10. Informazione ed orientamento.

10.1. L'organismo erogatore garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o al propria attività.

11. Valutazione del servizio da parte degli utenti.

11.1. Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei test deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti.

12. Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente.

12.1. L'organismo erogatore di servizi formativi deve adottare tutte le misure organizzativi che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve prestare la massima collaborazione a questo scopo.

12.2. L'allievo disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica. Ciascuna sede deve preporre personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.

12.3. La segreteria corsi deve provvedere a istituire canali di comunicazione preferenziali con gli allievi disabili e portatori di handicap, avvalendosi del servizio postale, telefonico, di telefax, ecc.

12.4. Con riferimento alle attività formative cui partecipano soggetti svantaggiati ed al loro diritto attivo all'apprendimento il team docenti ed il personale non docente è tenuto ad incontrare periodicamente (almeno 1 volta al mese) i genitori degli stessi, gli operatori e/o responsabili dei servizi sociali preposti al fine di verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze personali dei soggetti svantaggiati e le eventuali azioni di adeguamento.

13. Rimedi al disservizio

13.1. Nel caso in cui l'allievo non reperisca, nell'ora e nel giorno indicati, alcun docente o collaboratore abilitato a riceverlo, può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo previa verifica, può decidere di trasmettere la segnalazione al team dei docenti.

13.2. Gli allievi svantaggiati ed i loro tutori potranno inoltre segnalare eventuali disservizi anche con le modalità di cui al precedente punto 12.4.

14. Modalità di diffusione della carta

14.1 La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- **Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente**
- **Pubblicazione sul sito web dell'Ente**
- **Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti**
- **Consegna di copia al personale docente e non docente del corso**

STANDARD DI QUALITÀ

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguatezza della diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

Roma, 10/09/2008

La direzione
Stefano Mastruzzi

.. Since 1976 The Jazz School
