

## Corso di I Livello : Formazione di base per la qualità

### Scheda PROGETTO Q1/08

**Titolo:** Formazione di base per la qualità

**Prerequisito in ingresso:** nessuno

**Competenza in esito:** gestire i processi in una IS

**Competenze di riferimento:** analizzare processi e redigerne le procedure ; sviluppare piani di miglioramento.

**Obiettivi:**

✚ **Conoscenza:** principi della Q.; approccio per processi; riferimenti a ISO 9000<sup>1</sup> /9001<sup>2</sup> /9004<sup>3</sup> ; strumenti e tecniche per l'analisi dei processi e relativo controllo; indicatori di efficacia-efficienza; coordinamento e metodo di lavoro in team.

✚ **Competenze trasversali:** analisi e soluzione problemi; capacità di lavorare in team.

✚ **Prodotto in esito:**

- Costituzione in ogni istituto di un Gruppo Qualità (d'ora in avanti, **GQ**) ;
- Analisi di almeno un processo e stesura relativa procedura.
- Proposta di una azione di miglioramento.

✚ **Durata:** N. **7 incontri** , il primo di quattro ore e gli altri sei di tre ore ciascuno per un totale di **22 ore** per il GQ + uno iniziale di tre ore per i Dirigenti scolastici .

**Impegno aggiuntivo minimo** (lavoro autonomo dei GQ nella propria IS coinvolgendo possibilmente altro personale interessato ai processi in esame) : **3 ore** per periodo di intervallo tra un incontro ed il successivo per un totale di **18 ore**.

**Carico di Lavoro totale previsto** per partecipante : **40 ore** .

**Periodo di svolgimento attività :**

✚ Incontro con i Dirigenti Scolastici : **lunedì 11 febbraio 2008**

✚ Inizio corso : **venerdì 15 febbraio 2008** ; termine: **venerdì 9 maggio 2008**.

**Attività e-learning** : approfondimenti; consulenza /confronto sul lavoro in progress nell'intervallo tra due incontri; mailing (almeno un accesso quindicinale) .

**Metodologia:** Input teorico e quindi analisi di processi e sviluppo documentazione secondo i principi del "work based learning" assistito da consulenza riflessiva. (per maggiori dettagli si rinvia al successivo paragrafo "Indicazioni Metodologiche ") .

**Destinatari:** **GQ** delle IS composti per la prima annualità almeno da :

✚ Il Dirigente Scolastico;

✚ Il Direttore amministrativo o Assistente Amm.vo con compiti/responsabilità nella gestione progetti del Programma Annuale;

✚ Tre docenti facenti parte dello staff di direzione, ad uno dei quali il DS assegnerà la funzione di **Responsabile/Referente del Gruppo Qualità** ( d'ora in avanti **RGQ**)

**Numero IS:** quattro (IC "Faà di Bruno", Marotta; IC "L. Mercantini" , Fossombrone; IIS "Montefeltro" , Sassocorvaro; ITIS "E. Mattei" Urbino )

**Numero partecipanti previsti:** **20**

**Numero gruppi:** **4**

**Sedi di svolgimento del corso :**

✚ I.C. Mercantini (Fossombrone), Modulo (elemento) n. 1 ( incontri : 2,3,4)

✚ ITIS E. Mattei (Urbino), Modulo (elemento) n. 2 ( incontri : 5,6,7)

<sup>1</sup> Definizioni per la qualità

<sup>2</sup> Requisiti essenziali per certificare (instaurare) un SGQ

<sup>3</sup> Linea guida per realizzare un SGQ

**NOTE:**

1. Questo corso di primo livello è alla sua terza edizione. La seconda edizione è stata profondamente rinnovata rispetto alla prima ed ha avuto un esito molto positivo. L'attuale terza edizione mantiene l'impianto complessivo della precedente pur riducendone la durata.
2. Viene di seguito proposta in versione sintetica la programmazione del corso. La SAF n. 1 è in versione più dettagliata a titolo di esempio.
3. Il calendario, sempre nel corso del primo incontro, potrà essere modificato a richiesta e con l'accordo dei partecipanti.

## Programmazione Singole Attività Formative

Programmazione delle **Singole Attività Formative (SAF)**. Le SAF sono intese come concetto "allargato" di lezione, cioè come unità minima programmabile che comprende attività didattiche diverse con relativi materiali. In genere una SAF può comprendere:

- a. un momento di **apprendimento formale teorico frontale** (Lezione frontale)
- b. un momento di **apprendimento esperienziale**, fondato cioè sulla applicazione pratica delle conoscenze in un **contesto di applicazione**. Quindi: esercitazione, laboratorio, produzione in **contesto reale produttivo**, cioè in sede propria di lavoro (produzione reale) o in sede "ospitante" (stage, alternanza).
- c. un momento di **apprendimento autonomo su materiale integrativo** (e/o di approfondimento) e di lavoro applicativo (assistito/controllato da un **tutor in FAD**)

Quindi la struttura standard di una SAF potrà comprendere:

**SAF .. X**

- a. **Lezione Frontale**
- b. **Esercitazione/Produzione** :
- c. **Attività in sede/FAD**:
- d. **Materiale integrativo/approfondimento**

**Orario degli incontri in presenza.** Tutti gli incontri inizieranno alle ore 15.00 e termineranno alle ore 18.00. **Si raccomanda sin da ora la puntualità** .

### PROGRAMMAZIONE

**0. Incontro con i Dirigenti Scolastici lunedì 11 febbraio. Sede ITIS E. Mattei** ore 15.00

- a. **Temi** : Visione –missione: definizione e condivisione. Struttura organizzativa e gestione R.U. Organizzazione che apprende e diffusione della qualità.
- b. **Confronto** su esperienze e/o casi problematici proposti dai partecipanti.

**1. SAF 1 15 febbraio 2008 ; Sede : ITIS Mattei**

Argomento: **Caratteristiche del corso. Concetto di qualità**

- a. **Lezione Frontale.**
  - i. Illustrazione modalità svolgimento del corso. Rilevazione aspettative ed eventuali suggerimenti.
  - ii. Cos'è la qualità? La qualità del servizio educativo: dall' Europa all' Italia alla Singola Istituzione Scolastica . Scuola e contesto. Visione Missione . Qualità e POF. Principi e strumenti della Q (Cenni); le "5 qualità"
  - iii. *Monitoraggio : prima rilevazione livello soddisfazione e valutazione corso*
- b. **Esercitazione/Produzione** : discussione su esempi relativi ai concetti esposti come verifica/approfondimento della comprensione degli stessi. Sviluppo di ipotesi definizione di **Visione/missione** della propria I.S.
- c. **Attività in sede**: Sviluppo di una prima ipotesi di Visione Missione. (incluso chi e come la propone) ; Come è strutturato il POF? Il POF è coerente con la Visione-missione individuata?
- d. **Materiale**
  - i. **Integrativo** : *Presente documento; Miniglossario; Le 5 qualità; Principi della Q.*

ii. approfondimento : *Competenze chiave; Ocse Pisa; Brochure AICQ;*

MODULO 1

2. **SAF 2** 29 febbraio 2008 Argomento: **I processi nella scuola**
- a. **Lezione Frontale** :. Concetto di processo (scopo/obiettivi, input, attività, output) . I processi nella scuola (Tipologia) .
3. **SAF 3** 14 marzo 2008 Argomento : **La procedura di un processo**
- a. **Lezione Frontale** : . Dal diagramma di flusso (o scheda processo) alla scheda procedura
4. **SAF 4** 28 marzo 2008 Argomento: **Caratteristiche, controllo di un processo e valutazione del risultato**
- a. **Lezione Frontale** :. Indicatori. Strumenti di controllo (Foglio raccolta dati, Carte di controllo. .... ) Monitoraggio : *seconda rilevazione livello soddisfazione e valutazione corso*
5. **SAF 5** 11 aprile 2008 Argomento : **TQM**
- a. **Lezione Frontale** : PDCA 1) Plan . Analizzare , misurare e valutare i risultati di un processo. Difficoltà del prodotto / processo;
6. **SAF 6** 23 aprile 2008 Argomento **PDCA : Plan**
- a. **Lezione Frontale** : Posing Problem; individuare le cause di difformità : Ishikawa, (diagramma di Pareto ); trovare le Soluzioni ( solving problem ) : brain storming ; scegliere le Priorità: diagramma Cedak; fattibilità; votazioni ripetute ;
7. **SAF 7** 9 maggio 2008 **FINE** Argomento **PLAN : revisione del processo**
- a. **Lezione Frontale** : Revisione del processo ( attività e procedura ) Monitoraggio *rilevazione finale livello soddisfazione e valutazione corso*

MODULO 2

### Indicazioni Metodologiche ed organizzative

- Metodologia generale** : Input teorico e quindi produzione di documenti operativi secondo i principi del "work based learning" assistito da consulenza riflessiva.
- Testo di riferimento** : La certificazione ISO 9001-2000 negli Istituti Scolastici (fornita una copia a ciascun IS)
- Attività in sede.**

**Nell'intervallo tra una lezione** e l'altra, **ciascun GQ proseguirà** le attività formative, per non meno di tre ore, nella propria sede

- a. **sviluppando l'argomento** trattato nell'incontro in presenza mediante materiale integrativo (obbligatorio) e di approfondimento ( facoltativo ). In riferimento al materiale integrativo, potranno essere assegnati semplici compiti individuali come stesura di brevi commenti o compilazione di questionari (necessari per l'eventuale attestazione di competenza) .

**Per ogni SAF sarà fornito** in formato Word , tra il materiale integrativo, **il Glossario dei termini** specifici e le norme ISO relative agli argomenti trattati. Ciò consentirà altresì a ciascun partecipante di costruirsi un Glossario di Base

- b. **completando il lavoro di gruppo** avviato nella fase di esercitazione/ laboratorio o iniziando lo sviluppo di nuova documentazione .

La presenza al lavoro di gruppo del GQ sarà attestata dal D.S. dell'I.S.

#### 4. **Assistenza** .

**Nel suddetto periodo** sarà disponibile l'assistenza a distanza (secondo modalità successivamente definite) in riferimento a :

- a. chiarimenti riguardanti gli argomenti trattati, che dovranno essere richiesti dal RGQ;

- b. suggerimenti / correzioni per lo sviluppo della documentazione prodotta in lavoro di gruppo;
- c. correzioni di eventuali compiti individuali.

#### 5. **Rispetto scadenze.**

Per favorire l'efficacia formativa, è necessario che il materiale prodotto dal GO sia inviato al tutor entro e non oltre il sabato precedente il successivo incontro in presenza (cioè in riferimento alla SAF2, che inizia con l'incontro in presenza il 29 febbraio, il materiale dovrà essere inviato entro sabato 8 marzo). Ciò al fine di fornire tempi sufficienti a quest'ultimo per l'espletamento dei compiti di cui al precedente paragrafo.

### **Monitoraggio e valutazione del corso.**

#### **Monitoraggio .**

Durante il corso saranno il monitoraggio sarà effettuato con le seguenti azioni di controllo:

1. Questionario iniziale di "gradimento" per la verifica di coerenza scopo/obiettivi.
2. Questionario in itinere (al quarto incontro) di gradimento come verifica intermedia.
3. Valutazione intermedia , a cura del team docente, dell'efficacia del processo formativo.

I DS ed i RGQ potranno segnalare in qualsiasi momento al Coordinatore del Corso eventuali problemi e/o suggerire modalità / interventi migliorativi.

Il team del corso, laddove necessario, adotterà le opportune azioni correttive anche di intesa con i DS.

#### **Valutazione finale**

La valutazione finale del corso sarà effettuata sulla base:

- ✓ del gradimento e soddisfazione dei partecipanti (indice 70%);
- ✓ degli apprendimenti conseguiti, come misura indiretta attraverso :
  - ✓ le presenze e le risposte agli approfondimenti (indice :almeno 75% per il 75% dei partecipanti)
  - ✓ produzione efficace in esito : procedure prodotte (indice :almeno una efficace per il 75% - n.3- del GO)

### **Attestazioni.**

Alla fine del corso l'AICQ rilascerà :

➤ Attestato di partecipazione , ad ogni partecipante subordinatamente ad una frequenza di almeno 75% delle ore frontali e del 75% del lavoro in sede. Non sono compensabili tra di loro le ore delle due tipologie di attività.

➤ Attestato di competenza in esito , a domanda e subordinatamente a :

- Frequenza come da attestato
- Superamento di una prova finale standard relativa alla competenza in esito al corso

### **Modalità per svolgimento prova di verifica Finale.**

#### **Costo e condizioni per lo svolgimento.**

Il costo per sostenere la verifica finale è di 20 € e la prova sarà svolta per un minimo di 5 partecipanti.

#### **Struttura della prova :**

1. questionario a risposta chiusa /aperta (verifica conoscenze );
2. stesura di una procedura relativa ad un "semplice" processo secondario (riconducibile a 5-10 attività )

#### **Scadenze**

Prenotazione : entro il 16 Maggio ;

Conferma svolgimento prova: entro il 22 maggio

Prova : venerdì 30 maggio

**Commissione** : Paolo Senni, Responsabile Nucleo Scuola ER-Marche ; F. De Cillis; A.M. Tartarello

\*\*\*\*\*