CHECK LIST ASILS 2017
Per la verifica dei Centri Linguistici associati

Note per la compilazione

La presente check list è composta dalle seguenti sezioni
Sez. A_Policy e Welfare (3 macro-requisiti)
Sez. B_Accoglienza/Accompagnamento (28 requisiti)
Sez. C_Gestione del Centro (20 requisiti)
Sez. D_Insegnanti/Docenti (12 requisiti)
Sez. E_Locali/Attrezzature (20 requisiti)
Sez. F_Formazione/Insegnamento (26 requisiti)

Alcuni requisiti sono articolati ulteriormente in altri sottorequisiti.

Il valutatore deve compilare la parte commenti, riportando le evidenze oggettive analizzate e specificando eventuali commenti/valutazioni sull'adeguatezza ed il livello di conformità del requisito/sottorequisito).
Eventuali aspetti migliorabili possono essere specificati in questa colonna come "**Raccomandazioni**".
Qualora il requisito/sottorequisito non risulti soddisfatto, il valutatore deve segnalare nell'apposita colonna la "**Non Conformità**" (**NC**). Se il requisito è soddisfatto va registrata la conformità specificando "C".

Nel caso in cui un Centro sia in possesso di certificazione ISO 9001 in corso di validità, l'audit risulterà semplificato.
I requisiti della check list per i quali risulta riportata la seguente frase "***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***" (evidenziati con sfondo celeste), non vanno infatti verificati.
Tuttavia il valutatore dovrà consultare il sito di Accredia per verificare che il certificato sia attivo ed acquisire copia informatica del certificato in essere da allegare alla pratica.

Ogni sezione risulterà conforme se almeno l'80% dei requisiti – tra quelli applicabili - risultano soddisfatti. In caso di articolazione di un requisito in più sottorequisiti, il singolo requisito è conforme se almeno il 75% dei requisiti è soddisfatto.

Per superare il giudizio di idoneità, il Centro dovrà garantire la conformità su tutte le sezioni.

Nel caso in cui alcune sezioni non dovessero risultare conformi, il Centro dovrà identificare le azioni da porre in atto per ripristinare la conformità, sottoporle ad UNITER per l'approvazione e adottare tali azioni prima di poter essere presentato al Comitato per la delibera di conformità. Non potrà essere presentata la pratica se non sarà ripristinata almeno l'80% della conformità di sezione.

Nel caso di sezioni complessivamente conformi ma in presenza al loro interno di non conformità, il Centro dovrà identificare le azioni da porre in atto per ripristinare la conformità, sottoporle ad UNITER per l'approvazione e adottare tali azioni secondo uno scadenziario concordato. A chiusura di ciascuna non conformità, invierà ad UNITER evidenza oggettiva di chiusura.
UNITER potrà presentare la pratica al Comitato per la delibera sulla base di un impegno ad adottare le azioni proposte.

Il recepimento di eventuali spunti di miglioramento su requisiti comunque complessivamente conformi , sarà verificato nel corso del successivo audit di mantenimento. Qualora il Centro dovesse non recepire un suggerimento, dovrà documentarne la valutazione e le motivazioni.

Nella check list sono individuati alcuni elementi guida per la valutazione e alcuni esempi (non esaustivi) di evidenze oggettive da richiedere.
Alcuni degli elementi evidenziati con carattere blu grassetto rappresentano alcuni documenti richiesti al Centro anticipatamente per poter effettuare un pre-assessment documentale. Eventuali commenti relativi alla verifica documentale, andranno riportati nella presente check list ma segnalati anticipatamente al Centro.

POLICY E WELFARE		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO A1		
Il Centro ha definito una propria **Policy** che includa il proprio impegno verso l'erogazione di un servizio che soddisfi le aspettative dello studente?		Chiedere la Policy
Tale Policy include l'orientamento al miglioramento continuo?		
Specifica l'impegno del Centro a garantire l'assenza di discriminazioni di qualsiasi tipo (es. di razza, religione, sesso e gender)?		
Tale Politica è messa a disposizione degli studenti? In quale forma?		

PUNTO A2		
Sono stabilite azioni concrete per l'attuazione del principio di "non discriminazione"? ***(Specificare quali)***		
Tali azioni comprendono la gestione delle diverse religioni? ***(Specificare come)***		*es. disponibilità di spazi per la pratica religiosa (es. studenti musulmani), individuazione di una persona dello staff incaricata al dialogo con gli studenti*
Tali azioni coprono eventuali presenze di studenti disabili? ***(Specificare come)***		*es. disponibilità o messa a disposizione di aule accessibili, rampe, bagni attrezzati per i disabili o altre soluzioni adottate*

PUNTO A3		
Il Centro attua azioni per il benessere degli studenti?		
Tali azioni sono orientate alla prevenzione di eventuali atti di bullismo? ***(Specificare come)***		
Includono la prevenzione e gestione di eventuali molestie o abusi di qualsiasi genere a danno degli studenti? ***(Specificare come)***		*es. individuazione di due referenti (uno per ciascun sesso) disponibili al dialogo con gli studenti*

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO B1		
Il **materiale promozionale**, nelle varie lingue offerte, presenta in modo chiaro quanto offerto		Materiale promozione: brochure, catalogo Sito internet Offerta al cliente ***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***
In relazione ai corsi, se vengono usati termini come ore, lezioni o "working hours" etc. è specificato bene a quanti minuti effettivi di insegnamento corrispondano.		
Sono esplicitati chiaramente tutti i costi addizionali quali per esempio la tassa di iscrizione, i libri e il materiale didattico, o eventuali altri costi per la prenotazione di un alloggio.		
Per ogni corso è esplicitato chiaramente il numero di lezioni totali e il numero max di partecipanti per classe.		
Viene indicato, ove richiesto, il numero minimo di partecipanti ed eventualmente quale sia l'offerta alternativa in caso il minimo richiesto non venga raggiunto *(Esempio: presenza di un solo partecipante di livello "principiante" le cui lezioni di gruppo vengano convertite in lezioni individuali secondo una regola chiara al momento dell'iscrizione)*		
Qualora venga offerto un servizio con costo a parte non pubblicato (es. su richiesta) esiste un **listino** disponibile alla segreteria o almeno copia di una corrispondenza relativa a quel servizio (*Esempi: listino di alberghi convenzionati, una corrispondenza relativa alla prenotazione di un appartamento privato ecc.)*		Listino servizi "su richiesta" Offerta E-mail o altra corrispondenza per prenotazione albergo/appartamento
Qualora venga offerto l'uso gratuito di alcuni computer (internet Corner) o della WiFi questi esistono effettivamente e sono funzionanti?		
È presente un **prezzario e/o un prospetto delle condizioni contrattuali** (con incluse le condizioni richieste all'iscrizione, condizioni di annullamento).		Prezziario/Prospetto condizioni contrattuali Format contratto
Nel caso invece che le condizioni non vengano riportate nel prospetto o nel prezzario, i termini e le condizioni contrattuali sono state inviate prima dell'iscrizione o erano disponibili al momento dell'iscrizione *(per esempio nelle iscrizioni online l'obbligatorietà di cliccare su "ho preso visione dei termini...")*		**Format contratto**
Quanto fatturato al cliente è coerente con quanto pubblicizzato e concordato tra le parti ***(prendere visione di due - tre fatture)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***
La procedura di inserimento studenti e i livelli offerti e decritti nel prospetto sono		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
coerenti con le classi esistenti		
Se nel prospetto si offrono i livelli del Quadro Comune di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), da A1 a C2, è presente un syllabus e test di inizio corso ***(chiedere qualche test compilato)***		
Se nel prospetto si offre un programma del tempo libero, esiste un programma nel periodo in corso ***(chiedere copia del programma di un periodo antecedente)***		

PUNTO B2		
Il Centro dispone di un sito Internet? **(*vedere sito internet e verificare anche i documenti relativi alla registrazione del dominio - es. Fatture di pagamento -).***		es. sito internet, fatture di pagamento dominio
L'ispettore deve controllare che quanto riferito al punto B1 sia presente in maniera uniforme anche sul sito Internet.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***

PUNTO B3		
Le informazioni contenute nel prospetto informativo e sul sito Internet risultano aggiornate all'anno in corso, sulla base del calendario corsi e listino prezzi attuale (controllo incrociato con qualche fatturazione).		
Risultano aggiornate le informazioni di contatto (numero di telefono, fax, indirizzo e-mail).		
Le informazioni relative al prospetto dell'anno precedente risultano coerenti (come sopra)		

PUNTO B4		
Tutte le informazioni riportate al punto B1 sono presenti nel prospetto informativo e sul sito Internet almeno in due lingue straniere oltre all'italiano **(requisito consigliato)**		

PUNTO B5		
Il Centro è in grado di rispondere in modo tempestivo (controllare le mail ricevute e di risposta in relazione alle richieste di informazioni da parte di potenziali studenti o studenti iscritti). **Le risposte alle richieste di informazioni dovrebbero essere inviate non oltre i 2 giorni lavorativi.**		
Lo stesso controllo va effettuato anche su una corrispondenza dell'anno precedente.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO B6		
Gli utenti possono utilizzare diverse modalità di iscrizione (es. **modulo di iscrizione cartaceo, modulo di iscrizione online**)		
PUNTO B7		
Le conferme di iscrizione da parte del Centro sono inviate entro 2 giorni lavorativi ***(effettuare un controllo a campione di alcune iscrizioni pervenute e delle mail/comunicazioni di conferma inviate).***		
Lo stesso controllo va effettuato anche su un'iscrizione dell'anno precedente.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001 ed è definito un indicatore di monitoraggio dei tempi di risposta***
PUNTO B8		
Le informazioni inviate agli iscritti in merito alle procedure di accoglienza del Centro devono includere almeno: orario di incontro il primo giorno di corso, appuntamenti per transfer dove venga fornito il servizio, materiali o documenti da presentare all'arrivo. ***(effettuare una verifica a campione)***		
Le informazioni fornite relativamente agli alloggi prenotati - ove il servizio sia stato reso - devono includere almeno: procedure di check-in, orario di arrivo, informazioni logistiche		
Lo stesso controllo va effettuato anche su un'iscrizione dell'anno precedente.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***
PUNTO B9		
Le informazioni fornite agli iscritti prima del loro arrivo al fine di facilitare la localizzazione del Centro stesso devono includere almeno: **mappe inviate via mail/ link a google map, planimetrie nel caso il Centro sia ubicato all'interno di un edificio ospitante più unità immobiliari**		
PUNTO B10		
È presente una bacheca presso i locali del Centro per fornire informazioni		
Le informazioni presenti in bacheca sono vere, pertinenti e aggiornate al periodo in corso (per esempio che non contenga solo comunicazioni datate e superate..)		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***
PUNTO B11		
Esiste una **procedura di accoglienza scritta** o una prassi consolidata ***(interrogare i responsabili del Centro in merito alla prima accoglienza agli***		

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
studenti).		
Consegna agli studenti il primo giorno di corso o al momento dell'iscrizione e qualità dei materiali in particolare per quanto riguarda le informazioni utili alla permanenza (es. documenti privacy, mappa della città, contatti di emergenza del Centro, info sui trasporti pubblici e numero radiotaxi, numeri di pronto intervento…).		
È prevista una **procedura scritta** o una prassi consolidata adottata dal Centro **per rispondere alle richieste di assistenza** durante il soggiorno (incluse procedure di reclamo) (v. C19)		

PUNTO B12		
Gli incaricati alla prima accoglienza parlano almeno una lingua straniera ***(visionare i curricula del personale addetto o altra documentazione pertinente)***		CV personale addetto alla prima accoglienza

PUNTO B13		
Gli incaricati alla prima accoglienza sono a conoscenza dei servizi offerti dal Centro e delle funzioni svolte dai vari operatori in funzione a questi servizi, in modo tale da poter correttamente assistere lo studente durante il suo soggiorno. ***(verificare l'organigramma aziendale ed il mansionario del personale, verificare eventuali modalità di informazione/aggiornamento)***		Organigramma aziendale Mansionario Evidenza informazione/aggiornamento

PUNTO B14		
Per il soggiorno di gruppi di studenti il Centro individua una persona dedicata (diversa dal group leader) alla loro assistenza durante il periodo dell'intero soggiorno (verificare l'organigramma aziendale, il mansionario o e-mail relative a precedenti eventi)		Organigramma aziendale Mansionario Evidenza nomina/assegnazione incarico

PUNTO B15		
Gli orari del Centro (corsi, segreteria, servizi aggiuntivi) sono di facile fruibilità da parte dello studente (es. segreteria aperta con orario continuato, solo in orario pomeridiano o solo mattutino, segreteria solo serale o assente)		

PUNTO B16		
Il processo di iscrizione in sede risulta fluido e di facile fruizione		

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
(analizzare i seguenti aspetti: ubicazione degli spazi riservati alla compilazione dei moduli, ubicazione degli spazi adibiti al pagamento, ubicazione degli spazi di consegna dei documenti informativi (privacy, informazioni, mappa…).		

PUNTO B17		
Messa a disposizione agli studenti delle **informazioni scritte sulla localizzazione dei punti di ristorazione** più vicini alla sede del Centro (mappa, lista con indirizzi…)		

PUNTO B18		
La procedura di accoglienza all'inizio del corso prevede l'incontro tra studenti e personale del Centro, la messa a disposizione di informazioni e una attività di orientamento (es. briefing di inizio corso).		

PUNTO B19		
Il Centro è dotato di una procedura di assistenza in caso di problemi di salute: numeri telefonici guardia medica, numeri di emergenza disponibili e facilmente reperibili, numeri di telefono di medici, cassetta di primo soccorso e presenza dell'addetto al primo soccorso ex D.Lgs. 81/08 ***(verificare anche l'adeguatezza documento valutazione rischi D.Lgs. 81/08)***		
Sono presenti sistemi antincendio?		
È presente un registro degli "incidenti" accorsi agli studenti e da questi prontamente segnalati? **(n.b. *non si tratta del registro infortuni abolito con decreto legislativo n. 151/2015 all'articolo 21 comma 4)***		

PUNTO B20		
È presente un'offerta di attività culturali proposte dal Centro e a disposizione degli studenti (es. biblioteca, cineteca, club culturali per gli studenti, incontri ed eventi a carattere culturale programmati oggi ed in passato…)		

PUNTO B21		
Sono a disposizione degli studenti informazioni su offerte culturali e sportive esterne al Centro (es. bacheca eventi,		

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
flyer…)		
PUNTO B22		
Il Centro offre (oggi ed in passato) visite guidate nel territorio regionale, (valutare la frequenza e la qualità)		
PUNTO B23		
Il Centro offre informazioni utili all'integrazione sociale degli studenti con realtà locali quali famiglie ospitanti, associazioni, gruppi (es. bacheca, flyer, convenzioni e consigli scritti…)		
PUNTO B24		
Definizione dei criteri di selezione degli alloggi, disponibilità della lista degli alloggi proposti, descrizione dell'alloggio, moduli o mail di richiesta/proposta di alloggio con informazioni, ecc. **(i criteri possono essere prassi operative o essere documentati)**		
Verificare in merito agli alloggi, il gradimento degli studenti attraverso la somministrazione di questionari ***(verificare gli esiti di tale monitoraggio in riferimento all'anno in corso e a quello precedente)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001 questionario di gradimento incloude giudizi sugli alloggi***
PUNTO B25		
Il processo di prenotazione dell'alloggio deve essere documentato e chiaro (es. mail di richiesta/proposta dell'anno in corso e del precedente, documento con delle statistiche…)		
PUNTO B26		
Nel caso in cui il Centro offra alloggi propri, questi devono risultare in regola con le vigenti normative (agibilità, sicurezza, igiene, certificazioni relative agli impianti)		
PUNTO B27		
Il Centro offre soluzioni ricettive di vario tipo: famiglia, appartamenti privati, appartamenti condivisi, studentati, B&B, hotel…)		
La qualità degli alloggi deve essere varia sulla base della varietà dell'offerta ***(verificare la lista alloggi, mail di richiesta/proposta dell'anno in corso e del precedente, documento con delle statistiche…)***		

ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO B28		
È presente una **procedura** ufficiale **di reclamo** relativo agli alloggi?		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***
È conosciuta dagli studenti (es. disponibilità in sede, versioni in più lingue),?		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***
Vedere l'appropriatezza e la velocità di gestione di eventuali reclami ricevuti		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***

GESTIONE DEL CENTRO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO C1		
1 Il Centro dispone di una struttura di direzione esplicita e chiara che precisi a chi è attribuita la responsabilità pedagogica. ***(verificare la presenza di un'organigramma dove siano definite le posizioni relative alle figure di riferimento all'interno dell'istituto per la direzione didattica ed il coordinamento dei corsi)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Organigramma funzionale del …… descrizione della struttura di direzione e del(i) responsabile(i) pedagogico(che): ……

PUNTO C2		
La presenza della direzione del Centro è garantita in modo continuo. ***(verificare che la direzione dell'istituto sia assicurata durante tutto il periodo di apertura dei corsi)***		Descrizione del processo di gestione della direzione Note di servizio dell'anno precedente e dell'anno in corso

PUNTO C3		
La direzione del Centro vigila sul rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore. ***(richiedere alla direzione dell'istituto di poter visionare la documentazione predisposta in riferimento agli adempimenti legislativi, a titolo di esempio: documento di valutazione rischi, piantina evacuazione, estintori e certificazione di manutenzione)***		**Regolamento interno** del … Note di servizio del ….(dell'anno precedente e dell'anno in corso) indirizzate al personale e agli studenti, Contratti di lavoro tipo utilizzati

PUNTO C4		
La direzione del Centro vigila sul rispetto dei diritti delle persone e dei beni ***(verificare che la direzione rispetti le normative vigenti per quanto riguarda i diritti delle persone all'interno dell'istituto – es. in riferimento a sicurezza, Privacy - ed abbia stipulato una polizza di assicurazione in merito ed anche per i beni all'interno dell'istituto stesso. Verrà inoltre richiesto il Documento Programmatico sulla Sicurezza)***		Regolamento interno del …. Piano di gestione della privacy datato …. ***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001***

PUNTO C5		
L'assunzione e l'impiego di personale dà luogo ad un contratto di lavoro e ad un insieme di documenti che precisano le condizioni di lavoro, di remunerazione, dei diritti e dei doveri (sanzioni, diritti di difesa etc.). ***(chiedere alla direzione la visione dei contratti)***		Contratti di lavoro tipo utilizzati (es. format per docenza singola) Regolamento interno del …… o documento(i) equivalente(i): ……..

PUNTO C6		
La struttura di amministrazione (consiglio di amministrazione, assemblea generale…)		**Statuto** del Centro del …. Resoconti di riunioni (campionamento su anno precedente e anno in corso)

GESTIONE DEL CENTRO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
corrispondente agli statuti giuridici del Centro si riunisce regolarmente. ***(chiedere a campione verbali di assemblee degli organi amministrativi dell'istituto. In caso non ce ne fossero si potrà richiedere autocertificazione da parte della direzione nella quale si dichiara che esiste un rapporto costante con la direzione didattica, dipendenti e docenti e sono svolte riunioni non verbalizzate)***		
PUNTO C7		
Gli organi consultivi, ove previsti dallo Statuto, si riuniscono regolarmente. **Vedi punto C6**		Statuto del Centro del …. Resoconti di riunioni (campionamento su anno precedente e anno in corso)
PUNTO C8		
Esiste una commissione pedagogica che si riunisce regolarmente i cui orientamenti sono comunicati alle persone interessate. ***(verificare a campione verbali riunione tra direzione didattica e personale docente al fine di monitorare la qualità dell'insegnamento)***		Statuto del Centro del …. Resoconti di riunioni (campionamento su anno precedente e anno in corso)
PUNTO C9		
L'insieme delle attività del Centro è articolato intorno alla gestione della pedagogia. ***(verificare che l'istituto effettui un monitoraggio costante dei progressi degli alunni stessi. La direzione presenterà la documentazione utilizzata per il monitoraggio dell'apprendimento)***		Piani di azione dell'anno precedente e dell'anno in corso riguardanti la pedagogia.
PUNTO C10		
È previsto un controllo di gestione contabile. ***(richiedere alla direzione di mostrargli come viene gestita la contabilità dell'istituto attraverso la visione di archivi cartacei e/o digitali. Eventualmente la direzione potrà comunicare anche di avere un rapporto con un revisore contabile (commercialista) al quale viene demandata la gestione della contabilità)***		Piani di azione dell'anno precedente e dell'anno in corso riguardanti la pedagogia.
PUNTO C11		
Un'attenzione particolare è dedicata alla gestione delle risorse umane. ***(verificare la presenza di un programma strutturato di formazione del personale)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Documento che descrive la politica di gestione delle risorse umane

GESTIONE DEL CENTRO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO C12		
La gestione delle finanze accorda un'attenzione prioritaria a tutto ciò che riguarda la pedagogia (remunerazione e formazione del personale, acquisto e ammortamento). ***(verificare che l'istituto operi utilizzando le finanze retribuendo il personale non al di sotto delle tabelle del CCNL applicato ed investa parte delle finanze nell'acquisto di attrezzature e materiali che servano a garantire un livello soddisfacente di servizio per gli alunni ed il personale dell'istituto)***		Buste paga Piani di formazione Budget (generale) Budget dedicato alla formazione del personale Fatture relative all'acquisto e alla sostituzione del materiale
PUNTO C13		
Un'attenzione specifica è rivolta alla politica commerciale (clienti, prodotti, prezzi…) ***(verificare la presenza di un'attenta politica dei prezzi e dei prodotti venduti ai clienti in considerazione dei costi sostenuti necessari per lo svolgimento dell'attività scolastica dell'istituto)***		Organigramma funzionale (include funzione commerciale) Schede clienti Tabelle tariffarie
PUNTO C14		
Esiste un monitoraggio della gestione. Utilizza degli strumenti adeguati ***(verificare la presenza all'interno dell'istituto di una procedura di monitoraggio della gestione dello stesso o se lo stesso monitoraggio venga eseguito da un organo esterno ricevere la documentazione apposita (ad esempio verbali verifiche ispettive per certificazione ISO 9001)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Formulari di rilevazione Indicatori di monitoraggio Analisi dati/andamenti
PUNTO C15		
La direzione del Centro intrattiene e cerca di sviluppare una politica di partenariato con altre istituzioni nell'ambito dell'educazione e della formazione (Università straniere, Ministeri, Agenzie…). **(*verificare la presenza di accordi e/o collaborazioni tra l'istituto ed altre istituzioni esterne con le quali sviluppa ed integra l'attività di formazione. Eventualmente la direzione potrà elencare programmi con università estere svolti, collaborazioni con agenzie, borse di studio offerte a istituti italiani di cultura, partnerariati per bandi comunità europea)* (requisito opzionale)**		Lista delle istituzioni di partenariato Accordi/convenzioni Resoconti di attività dell'anno precedente e dell'anno in corso

GESTIONE DEL CENTRO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO C16		
La direzione del Centro intrattiene e cerca di sviluppare una politica di partenariato con le collettività locali, le imprese… ***(verificare la presenza di accordi e/o collaborazioni tra l'istituto ed altre istituzioni locali con le quali sviluppa ed integra l'attività di formazione. Eventualmente la direzione potrà elencare accordi presi con enti locali, aziende, scuole e/o università presenti sul territorio)*** **(requisito opzionale)**		Lista delle istituzioni di partenariato Accordi/convenzioni Resoconti di attività dell'anno precedente e dell'anno in corso

PUNTO C17		
Il Centro fa parte di un gruppo professionale e partecipa regolarmente alle sue attività. **(*verificare se l'istituto faccia parte di gruppi professionali (ad esempio organismi di certificazione linguistica) e se partecipi con regolarità alle attività degli stessi)* (requisito opzionale)**		Schede di adesione Mail di dichiarazione di partecipazione alle riunioni dell'anno precedente e dell'anno in corso

PUNTO C18		
Esiste un sistema di controllo degli ex-allievi. ***(verificare la presenza di un sistema di controllo della soddisfazione degli ex allievi quali ad esempio questionari di fine corso cartacei e/o digitali. La direzione potrà mostrare e dare copia di un modello di rilevazione soddisfazione del cliente all'ispettore e le statistiche sui risultati)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Scheda(e) degli ex-allievi e-mail/lettere di informazione

PUNTO C19		
Esiste una **procedura** semplice e conosciuta da tutti gli studenti **per la presentazione di un reclamo** ***(verificare la presenza di un apposito modello cartaceo e/o digitale che permetta agli studenti di sporgere un reclamo. Potrà anche verificare la presenza di una procedura che viene inviata al cliente per sporgere il reclamo stesso. Copia del modello e della procedura potrà essere visionata e data in copia all'ispettore)*** **(v. B11)**		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Formulario reclamo Procedura di gestione dei reclami Reclami dell'anno trascorso e di quello in corso

PUNTO C20		
La direzione conduce una politica di assicurazione qualità (valutazione della soddisfazione degli studenti, gestione dei reclami, piano di progresso, innovazione…).		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Organigramma funzionale Strumento(i) utilizzato(i) per assicurare e migliorare la qualità (questionario, regolamento di qualità, piani di progresso…)

GESTIONE DEL CENTRO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
Verificati i punti C19 e C20 l'ispettore dovrà controllare che esista una procedura che preveda il controllo della soddisfazione del cliente e della risoluzione delle problematiche derivanti da eventuali reclami sporti dagli studenti.		

INSEGNANTI-DOCENTI		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO D1		
L'organico degli insegnanti è inquadrato secondo le figure previste dal CCNL di riferimento. ***(verificare che l'organico degli insegnanti sia inquadrato secondo le figure previste dal CCNL di riferimento)***		Lista degli insegnanti e descrizione dei loro inquadramenti
PUNTO D2		
Il Centro ha una politica di reclutamento trasparente; statuti; contratti; qualificazioni richieste, diplomi… ***(verificare che la politica di reclutamento degli insegnanti avvenga in totale trasparenza prendendo visione delle procedure di reclutamento, dei criteri di valutazione* e di scelta e delle qualifiche richieste)**		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Procedura documentata per la selezione dei docenti (criteri, modalità…)
PUNTO D3		
Ad ogni insegnante è proposto un colloquio annuale di valutazione (verificare che ogni anno vengano svolti colloqui di valutazione richiedendone i resoconti sia dell'anno precedente sia dell'anno in corso qualora i colloqui siano già stati svolti)		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Procedura di valutazione del personale Resoconti dei colloqui annuali di valutazione dell'anno precedente e dell'anno in corso
PUNTO D4		
Il Centro promuove la formazione degli insegnanti. ***(verificare la procedura di formazione, le registrazioni della formazione effettuata e la lista degli insegnanti che, sia nell'anno precedente sia nell'anno in corso, hanno seguito specifici percorsi formativi)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Procedura di formazione Registrazione formazione effettuata con la specifica dei partecipanti per l'anno precedente e l'anno in corso
PUNTO D5		
Gli insegnanti sono incoraggiati a seguire eventi formativi ***(verificare tramite appositi colloqui con gli insegnanti, che il Centro incoraggi una formazione continua)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Descrizione del processo di formazione Programma di formazione per l'anno in corso e per l'anno precedente
PUNTO D6		
Gli insegnanti sono coinvolti nella creazione e messa in opera di nuove formazioni linguistiche. ***(al fine di verificare che il personale docente venga coinvolto nella gestione didattica dei corsi tramite apposite riunioni, verificare le convocazioni delle riunioni dell'anno precedente ed dell'anno in corso ed i resoconti delle***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Lista delle azioni dell'anno precedente e dell'anno in corso Convocazione e resoconti delle riunioni effettuate

INSEGNANTI-DOCENTI		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
stesse)		

PUNTO D7		
Gli insegnanti sono consultati sulle scelte del Centro per quel che riguarda gli approcci metodologici, la scelta dei supporti e delle attività di apprendimento (i metodi, per esempio) e la messa in opera pedagogica. ***(al fine di verificare che il personale docente venga consultato, tramite apposite riunioni, sull'approccio metodologico e sulla scelta dei supporti e delle attività di apprendimento, verificare le convocazioni delle riunioni dell'anno precedente ed dell'anno in corso ed i resoconti delle stesse)***		Lista delle azioni dell'anno precedente e dell'anno in corso Convocazione e resoconti delle riunioni effettuate

PUNTO D8		
La scelta di un insegnante per assicurare una formazione data si fa in funzione delle sue competenze ***(verificare che l'abbinamento di un insegnante ad un determinato corso, venga sempre effettuato in funzione delle competenze specifiche del docente richiedendo quindi che vengano fornite: la lista degli insegnanti e il loro portfolio di competenze e delle formazioni specifiche che gli stessi possono assicurare)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Lista degli insegnanti e delle formazioni che assicurano CV insegnati Mappa delle competenze degli insegnanti

PUNTO D9		
Gli insegnanti dispongono del materiale pedagogico (metodi, attrezzature…) necessario per preparare e assicurare le loro lezioni. ***(verificare che il Centro fornisca agli insegnanti apposito materiale pedagogico a loro necessario per la corretta preparazione ed il buon svolgimento delle lezioni in classe)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Lista del materiale pedagogico disponibile per ciascun corso

PUNTO D10		
Gli insegnanti sono incoraggiati all'elaborazione di strumenti pedagogici. ***(verificare che gli insegnanti siano incoraggiati all'elaborazione di strumenti pedagogici e verificare a tal fine la lista gli strumenti pedagogici elaborati negli ultimi tre anni)***		Lista degli strumenti pedagogici elaborati nel corso degli ultimi tre anni

INSEGNANTI-DOCENTI		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO D11		
Gli insegnanti mettono in comune le loro pratiche e gli strumenti pedagogici che hanno elaborato. ***(verificare che le pratiche e gli strumenti pedagogici elaborati dai docenti vengano fra loro condivisi, a questo proposito l'ispettore richiederà la lista degli insegnanti che mettono in comune le loro pratiche ed i loro strumenti pedagogici)***		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Progettazione pedagogica, verifica e validazione congiunta degli insegnanti

PUNTO D12		
La sostituzione degli insegnanti assenti è assicurata in modo adeguato. ***(verificare, tramite l'apposito documento di gestione delle sostituzioni degli insegnanti, che qualora un insegnante fosse improvvisamente assente, il Centro sia in grado di garantire prontamente un'adeguata sostituzione)***		Descrizione del processo di gestione delle sostituzioni degli insegnanti

LOCALI/ATTREZZATURE		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO E1		
L'insieme dei locali è in conformità con le norme di sicurezza in vigore		Vedere **certificazioni impianti** **DVR** **Planimetrie** Piani di evacuazione
Le procedure da seguire in caso di pericolo sono conosciute da tutto il personale e da tutti gli studenti		Acquisire evidenza oggettiva di formazione/informazione
PUNTO E2		
I differenti locali sono situati in uno stesso luogo o nelle vicinanze.		Vedere certificato CCIAA e corrispondenza dei siti operativi con quanto registrato nel certificato
PUNTO E3		
Il Centro è facilmente raggiungibile dai mezzi di trasporto.		Piantina del Centro
PUNTO E4		
Esiste una segnaletica chiara, completa e visibile all'interno del Centro.		
PUNTO E5		
Il Centro dispone di un luogo di accoglienza adeguato per il numero massimo di studenti		Planimetria
PUNTO E6		
I locali sono di volume adeguato rispetto al numero massimo di studenti **(n.b. circa 1,96 mq per studente)**		Piantina del Centro
PUNTO E7		
I locali sono in buono stato generale		Piantina del Centro
PUNTO E8		
I locali sono ben illuminati, riscaldati e ventilati.		Piantina del Centro Elenco dei lavori di pulizia dell'anno precedente, dell'anno in corso, programmati
PUNTO E9		
I locali sono tenuti in buono stato di pulizia.		Piantina del Centro Contratto(i) piano(i) di pulizia dell'anno precedente e dell'anno in corso
PUNTO E10		
I bagni sono in numero sufficiente per il numero massimo degli studenti **(n.b. circa 1 vaso ogni 25 studenti)** e **(requisito opzionale)** esiste una distinzione Uomini/Donne.		Piantina del Centro

LOCALI/ATTREZZATURE		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO E11		
I bagni sono attrezzati (cestini, carta, sapone…) e tenuti in un buono stato di pulizia.		Piantina del Centro Contratto(i) e piano(i) di pulizia dell'anno trascorso e dell'anno in corso.

PUNTO E12		
Esiste uno spazio conviviale all'interno del Centro per incontri, relax, consumo di bibite.		Piantina del Centro

PUNTO E13		
Le stanze utilizzate per le informazioni sono equipaggiate con attrezzature adeguate (lavagna, materiale audiovisivo…) la cui ergonomia è soddisfacente.		Piantina del Centro

PUNTO E14		
L'attrezzatura multimediale (quando prevista) è adeguata per il numero massimo di studenti del Centro **(es. aula linguistica, laboratorio con PC : 1 computer ogni studente)**		Lista dell'attrezzatura multimediale attualmente disponibile.

PUNTO E15		
Quando il Centro assicura delle formazioni a distanza, i supporti (piattaforma di formazione a distanza per esempio) sono ergonomici		Documento che indichi l'indirizzo della piattaforma e il nome della (delle) persona(e) responsabile(i)

PUNTO E16		
Quando il Centro assicura delle formazioni a distanza, il materiale utilizzato (server informatico, piattaforma di formazione a distanza…) è robusto e adeguato per il numero massimo degli studenti		Documento che indichi l'indirizzo della piattaforma e il nome della (delle) persona(e) responsabile(i)

PUNTO E17		
Il materiale e l'attrezzatura sono mantenuti in buono stato di funzionamento.		Registro della manutenzione.

PUNTO E18		
(quando previsto), il volume e l'attrezzatura del Centro di risorse sono adeguati per il numero massimo degli studenti		Piantina del Centro Documento che descrive il funzionamento del Centro di risorse (orari, modalità di accesso e prestito di materiale…)

PUNTO E19		
Gli studenti hanno a disposizione dei computer per navigare a fini personali **(requisito opzionale)**		Piantina del Centro Documento che descrive le modalità di accesso

LOCALI/ATTREZZATURE		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva

PUNTO E20		
Il personale amministrativo e tecnico dispone dell'attrezzatura necessaria (mobili, computer attrezzati di software, stampanti, strumenti…) per effettuare il proprio lavoro in buone condizioni.		Lista del personale e dell'attrezzatura di cui dispone

FORMAZIONE/INSEGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO F1		
Sono disponibili appositi **documenti (es. regolamenti di formazione, curriculum, programmi)** che descrivono in modo dettagliato gli obiettivi di apprendimento, i mezzi messi in atto per raggiungerli e il sistema di valutazione		Regolamenti di formazione/curriculum/programmi.
PUNTO F2		
Gli obiettivi della formazione sono determinati a partire dall'analisi dei bisogni		Analisi dei bisogni, regolamenti di formazione/ curriculum/ programmi
PUNTO F3		
I livelli delle formazioni sono specificati in rapporto ad un regolamento internazionale riconosciuto (Quadro europeo comune di riferimento per le lingue, per esempio).		Regolamenti utilizzati per specificare i livelli, tabella che mette in relazione i livelli del regolamento e le formazioni
PUNTO F4		
Le formazioni sono descritte in modo dettagliato nei documenti contrattuali accessibili prima dell'iscrizione, e consegnati agli studenti all'inizio della formazione.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Copie delle descrizioni delle formazioni
PUNTO F5		
Quando una formazione si compone di più moduli viene prestata un'attenzione specifica all'articolazione dei moduli.		Descrizione di formazione(i) modulare(i) e dei moduli che la(le) compone(compongono).
PUNTO F6		
Quando il Centro integra gli studenti nelle formazioni in corso, lo fa dopo un'analisi dei loro bisogni e tenendo conto del loro livello.		Test di livello aggiornati Documenti di analisi dei bisogni
PUNTO F7		
La grandezza dei gruppi-classi è adeguata agli obiettivi di apprendimento e ai mezzi messi in atto (approccio metodologico, attività…)		Lista delle formazioni dell'anno precedente e dell'anno in corso con titolo, numero di gruppi-classi, liste delle classi
PUNTO F8		
La distribuzione degli studenti nelle classi si basa su delle valutazioni effettuate dal Centro o realizzate anticipatamente		Test di livello aggiornati Lista delle classi.
PUNTO F9		
Gli insegnanti si basano su delle **procedure** di formazione/curriculum/programmi per elaborare i loro corsi.		Regolamento di formazione/curriculum/programmi, esempi di preparazione di corsi (obiettivi, supporti e attività di apprendimento, valutazione) Linee guida per i docenti

FORMAZIONE/INSEGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
PUNTO F10		
Gli insegnanti scelgono e strutturano le loro sequenze di apprendimento in funzione degli obiettivi della formazione.		Regolamenti di formazione/curriculum/programmi, esempi di preparazioni di corsi/sequenze di apprendimento
PUNTO F11		
Gli insegnanti che intervengono in comune in una formazione data, coordinano il loro lavoro, e questo dà luogo alla redazione di un **documento scritto** (tipo registro di classe).		Registro di Classe Strumento di coordinazione
PUNTO F12		
Gli insegnanti controllano i contenuti delle formazioni che sono affidate loro.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Descrizione del processo di presa in carico di una formazione
PUNTO F13		
Gli insegnanti utilizzano una gamma di mezzi diversificati per raggiungere gli obiettivi di apprendimento		Esempi di preparazioni di corsi /sequenze di apprendimento
PUNTO F14		
Gli insegnanti gestiscono in modo efficace l'eterogeneità naturale dei gruppi costituiti (stili di apprendimento, ritmi…).		Regolamenti di formazione/curriculum/programmi, copie di resoconti di riunioni
PUNTO F15		
Le attività di insegnamento favoriscono lo sviluppo dell'autonomia degli studenti		Esempi di preparazione di corsi, "Registri di classe".
PUNTO F16		
Nelle attività di apprendimento viene data una particolare attenzione alla dimensione multiculturale.		Regolamento di formazione(curriculum/programmi, esempi di preparazioni di corsi, "registri di classe".
PUNTO F17		
E' proposto un aiuto nell'apprendimento, a completamento dell'insegnamento in presenza (tutorato, consiglio, seguito…)		Documento che spiega l'offerta del Centro
PUNTO F18		
Quando il Centro assicura delle formazioni a distanza, ne controlla la qualità		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Documento che spiega l'offerta del Centro
PUNTO F19		
Il Centro di risorse permette agli studenti di realizzare delle attività complementari alle formazioni		Lista delle attività proposte dal Centro
PUNTO F20		
Le formazioni vengono articolate anche in relazione all'ambiente (uscite culturali, scoperta dell'ambiente, incontri in		Programmi, locandine, liste delle attività dell'anno precedente e dell'anno in corso

FORMAZIONE/INSEGNAMENTO		
	Conforme/ Non Conforme	Commento/Evidenza oggettiva
classe…).		
PUNTO F21		
Gli insegnanti mettono in atto una valutazione formativa		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Descrizione del processo di valutazione formativa
PUNTO F22		
Esiste un sistema di valutazione interna degli apprendimenti che dà luogo al rilascio di attestati, certificati, diplomi		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Brochure, descrizione del processo di valutazione, prove di valutazione, attestazione(i) certificato(i) diploma(i)
PUNTO F23		
Vengono proposte delle valutazioni esterne (test, diplomi).		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Prospetto, documento(i) di abilitazione (Centro di esame, di certificazione…) calendari di certificazione dell'anno precedente e dell'anno in corso
PUNTO F24		
La concezione delle formazioni e la loro messa in atto sono valutate da un responsabile pedagogico		Descrizione del processo di convalida di una formazione
PUNTO F25		
Le formazioni e la loro messa in opera sono valutate dagli studenti		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Questionari aggiornati
PUNTO F26		
I risultati della valutazione delle formazioni, e della loro messa in opera da parte degli studenti, vengono analizzati e gestiti.		***Il presente requisito non deve essere verificato se il Centro è certificato ISO 9001*** Resoconti di analisi/statistiche/istogrammi, e piani d'azione