

CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE
OK SCHOOL ACADEMY



Carta dei Servizi 2019/20

Indice

1. Carta di identità dell'Ok School Academy
2. I Servizi
3. L' Orientamento
4. Percorsi Triennali in DDIF
5. La formazione degli allievi diversamente abili
6. La formazione degli apprendisti
7. La formazione continua e permanente
8. I Servizi al Lavoro
9. I Servizi per le Aziende
10. La Progettazione
11. Gestione reclami e valutazione del servizio



I Carta D'identità del Centro Di Formazione Professionale Ok School Academy

Il nome e la sede

L'Istituto **Ok School Academy**, nato nel 2000, è un Centro di Formazione Professionale accreditato presso la Regione Lombardia nell'Albo alla sezione A.

La sede, a **Brescia, in via Arturo Reggio 12**, zona nord della città, è servita dalla rete dei trasporti urbani ed extraurbani ed ha un ampio parcheggio e spazi verdi. Le aule, i laboratori e i diversi locali di servizio sono collocati in uno stesso edificio, molto luminoso e reso adeguato con opportuni interventi alle più recenti norme di sicurezza.

La scuola è attrezzata per accogliere alunni con handicap.

Alcuni spazi della vita scolastica (Palestre e Bar per la ricreazione degli allievi) sono condivisi con l'Istituto adiacente ITC Abba-Ballini.

La Mission di Istituto

Gli scopi che l'Istituto **Ok School Academy** persegue, si individuano in aree di attività nel campo della formazione per Estetisti e Acconciatori, costruite secondo un approccio integrato e sinergico che combina ricerca, formazione, divulgazione, eventi, nonché crescita educativa degli allievi.

È una mission di progetto che procede per obiettivi comuni per accrescere il bagaglio culturale degli studenti ed avvicinarli al mondo del lavoro.

Un traguardo raggiungibile con una didattica dinamica, flessibile e moderna, costantemente riferita al presente in grado di stimolare la curiosità e la creatività degli studenti.

Ok School Academy forma operatori e operatrici del benessere in grado di operare con professionalità, stile e sensibilità secondo le esigenze del mercato e dei nuovi bisogni del consumatore.

Orari

Lunedì - venerdì	8:30 - 18:30
Sabato	Chiuso
Domenica	Chiuso

Sedi

Ok School eroga servizi di orientamento, formazione professionale e continua e servizi per il lavoro presso le seguenti sedi:

Brescia - via Arturo Reggio 12, 25136 Brescia (BS) Tel. 030 3544635
Fax 030 3378429 info@okschool.it

Cremona - Via del Giordano n. 78/F, 26100 Cremona (CR) Tel. 0372 1786293
Fax 0372 080902 job.cremona@okschool.it

Roma - Via Panisperna n. 207, 00184 Roma (RM) Tel. 0694367340
info.roma@okschool.it

Trento - Via Ragazzi del 99, 13 - 38123 Trento (TN) Tel. 0461381512
info.trento@okjob.online

Padova - Giuseppe Garibaldi 129 - Piove di Sacco (PD) Tel. 0499701258
amministrazione@okschool.it

Accreditato presso la Regione Lombardia - ID Operatore 235979 - ID Sede 653002

Accreditamento ai Servizi al Lavoro presso la Regione Lombardia n. 341

Accreditato presso la Regione Lazio - Delibera n° G07777

Accreditato ai Servizi al Lavoro presso la Provincia autonoma di Trento - Delibera n° 227

Sistema di gestione Qualità in conformità alla Norma UNIENISO 9001:2015

2 Servizi

Ok School eroga servizi di orientamento, formazione professionale e continua e servizi per il lavoro. Nello specifico, i servizi erogati sono riconducibili a:

- la collaborazione con le Dirigenze Scolastiche primarie e secondarie per offrire un utile supporto alle scelte formative degli studenti, compresi gli studenti disabili, e per la definizione di percorsi congiunti, finalizzati a perseguire l'integrazione fra il sistema dell'istruzione e della formazione professionale, così come indicato dalla Riforma della Scuola Secondaria;
- l'orientamento al lavoro per inoccupati, disoccupati e persone a rischio di disoccupazione, mediante azioni di accoglienza, informazione e *counseling*;
- la formazione per gli apprendisti minorenni, che rappresenta un fenomeno rilevante nel sistema sociale, culturale e produttivo bergamasco;
- la formazione professionalizzante degli apprendisti maggiorenni;
- l'alternanza scuola/lavoro – con particolare riferimento all'utenza orientata al sistema della formazione – strumento importante per la prevenzione della dispersione formativa;
- l'organizzazione di corsi post-diploma nella prospettiva della formazione superiore;
- la formazione, mediante corsi serali, per la qualificazione di adulti già occupati che intendono migliorare la propria condizione occupazionale;
- la promozione di attività che rientrino nell'ambito della *long life learning* (formazione permanente);
- la formazione continua degli occupati a supporto delle politiche industriali;
- la riqualificazione professionale dei lavoratori in difficoltà occupazionale per favorire il loro reinserimento nel mercato del lavoro;
- la definizione di Piani di intervento personalizzati a favore di disoccupati e lavoratori svantaggiati per favorire la loro inclusione socio-lavorativa attraverso percorsi di accoglienza, informazione, orientamento, tutoraggio, tirocini, formazione, ricerca attiva e accompagnamento al lavoro.

Una delle modalità principali per accedere a questi servizi è riconducibile al concetto di *Dote*, un buono economico finanziato da risorse pubbliche in capo a specifici target di soggetti definiti dalla programmazione regionale o provinciale per accedere ai servizi formativi e al lavoro.

Il cittadino "portatore" di Dote può rivolgersi ad Ok School per partecipare a percorsi di formazione triennale, per frequentare corsi di specializzazione post-qualifica o per definire un Piano di intervento personalizzato finalizzato all'inserimento lavorativo.

3. Orientamento

Obiettivo del servizio

Innestare e potenziare le più opportune risorse di auto-orientamento, supportando la persona nel miglioramento delle capacità di governare le transizioni che, nella scuola e nel lavoro, si troverà ad affrontare.

Destinatari

Giovani, lavoratori in difficoltà occupazionale, lavoratori occupati.

Modalità

Incontri individuali o di gruppo – colloqui e supporti individualizzati.

Descrizione

- ✓ Accoglienza e informazione: sportello informativo che offre colloqui semi strutturati con supporto di materiale informativo finalizzato alla compilazione della scheda personale e all’inserimento dell’utente nel sistema informativo dei Servizi al lavoro.
- ✓ Informazione, formazione e consulenza orientativa: spazi autonomi e percorsi individuali e di gruppo per favorire l’acquisizione di abilità utili alla risoluzione di problemi occupazionali, fornendo elementi di conoscenza del locale mercato del lavoro con le potenziali opportunità occupazionali, sostenendo la persona nella definizione e attuazione di un piano individualizzato di azione.
- ✓ Percorsi mirati a supportare il percorso di rimotivazione dei giovani a rischio di abbandono scolastico o di recupero di coloro che sono già al di fuori dei canali dell’assolvimento dell’obbligo formativo.
- ✓ Bilancio di competenze: intervento strutturato di consulenza orientativa per individuare e valutare le competenze professionali ed extra professionali dell’utente, accompagnandolo e sostenendolo nella definizione di un realistico progetto di sviluppo professionale coerente con le competenze possedute e con il contesto occupazionale di riferimento.

Risultati attesi

- Essere in grado di governare il proprio agire professionale e personale; in ambito lavorativo,

- essere in grado di compilare il proprio curriculum vitae, sostenere un colloquio di lavoro,
- utilizzare i più svariati strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

4. Percorsi triennali in DDIF in assolvimento dell'obbligo di istruzione

Obiettivo del servizio

I percorsi triennali consentono:

- l'assolvimento dell'obbligo di Istruzione nell'ambito del Diritto Doveri di Istruzione e Formazione,
- il conseguimento di qualifica di III° livello europeo.

Destinatari

Si rivolgono ai giovani dai 14 ai 18 anni orientati ad un precoce inserimento lavorativo.

Modalità

Si tratta di percorsi di durata triennale della durata annua di 990 ore, con un periodo di stage da svolgere durante il secondo e terzo anno; è previsto un esame finale di qualificazione.

Al termine del triennio, c'è la possibilità, per alcuni corsi, di frequentare il quarto anno che permette l'acquisizione di un Diploma di Tecnico che corrisponde al IV° livello europeo e, in alcuni casi (es. acconciatura ed estetica), l'abilitazione alla professione.

Descrizione

I percorsi attivati da Ok School si riferiscono alle seguenti aree/qualifiche professionali:

Servizi alla persona

- Operatore del benessere:
- Acconciatura
- Estetica

L'approccio formativo e didattico è fondato su una metodologia induttiva. Gli obiettivi sono perseguiti in modo da rispondere alle differenziate esigenze dell'utenza in un'ottica personalizzata volta a garantire il successo formativo a tutti gli allievi. I contenuti formativi sono realizzati anche attraverso un approccio interdisciplinare che, in coerenza con la logica della pedagogia del compito, articola il percorso in U.F. (*Unità formative*).

La valutazione *in itinere* degli allievi viene effettuata attraverso prove prevalentemente di tipo oggettivo, al fine di verificare il raggiungimento, *in*

progress, delle conoscenze, abilità e competenze previste dalla programmazione. Al termine di ogni ciclo (quadrimestre) viene registrato nel “libretto individuale” il grado di raggiungimento delle conoscenze, abilità e competenze previste dal piano di studio.

La valutazione finale è svolta in sede di esame di qualifica, secondo le modalità stabilite dalla Regione Lombardia.

Oggetto dell'accertamento, della valutazione e della certificazione sono esclusivamente:

- gli OSA (Obiettivi Specifici di Apprendimento) degli SFM regionali (Standard Formativi Minimi);
- le competenze e/o elementi di competenza del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP), quale declinazione aggiuntiva degli Standard Formativi Minimi del Profilo formativo – professionale di riferimento;
- il comportamento.

5. La formazione degli allievi diversamente abili (PIP)

Obiettivo del servizio

Formare al lavoro allievi disabili secondo quanto previsto dalla Legge 5 febbraio 1992, n. 104 – “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate” e contribuire alla crescita dell’autonomia e della personalità del lavoratore diversamente abile per la sua integrazione sociale e lavorativa, intesa come inserimento della persona in realtà strutturata, gerarchica e complessa.

Destinatari

Persone in condizione di disabilità certificata di età compresa tra i 14 e i 18 anni in uscita dalla scuola media primaria in grado di perseguire un progetto individualizzato di autonomia lavorativa segnalati dai servizi socio sanitari territoriali.

Modalità

A seconda della tipologia di disabilità e del progetto orientativo predisposto sono possibili due opportunità:

- progetti individualizzati finanziati a dote della durata indicativa di 900 ore con didattica laboratoriale, tirocini al lavoro e, eventualmente, moduli di accompagnamento al lavoro;
- integrazione in percorsi triennali in adempimento dell’obbligo d’istruzione con docente di supporto;

Descrizione

La legge privilegia interventi diversificati e articolati rivolti ai giovani diversamente abili.

Prevede l'orientamento professionale delle persone con handicap sulla base delle capacità ed esigenze dello specifico allievo.

I progetti individualizzati sono tesi al collocamento mirato del diversamente abile nel processo produttivo, nel rispetto dei tempi di crescita del singolo.

La formazione si prefigge la tenuta del collocamento mirato a cui ha diritto il lavoratore disabile, nei termini dello sviluppo e del potenziamento di:

- capacità lavorative in senso stretto come: la tenuta dei ritmi lavorativi, la capacità organizzativa, il riconoscimento dei ruoli, il rispetto delle consegne;
- abilità sociali e di approccio al lavoro che rendono più probabile il successo dell'inserimento come:

- attitudini intellettive e abilità specifiche, autonomia personale/sociale e di spostamento,
- capacità di controllo delle proprie emozioni e di tolleranza delle frustrazioni, disponibilità sul piano dei rapporti interpersonali (capacità di relazione con i colleghi),
- capacità di accettare i cambiamenti, flessibilità, capacità di giudizio (riconoscere ciò che è adeguato), motivazione e interesse verso i vari tipi di lavoro.

Viene cioè data una particolare e specifica *chance* alla persona che cresce in situazione di disabilità.

I progetti individualizzati, in particolare, mirano non solo all'inserimento occupazionale del disabile, ma una più ampia e complessa attuazione del progetto-vita di ogni soggetto, anche per coloro che non avranno accesso ad un progetto lavorativo secondo i dettami della Legge 68/1999, ma ad un qualsiasi altro percorso di integrazione lavorativa o sociale.

Ok School eroga il servizio in rete con tutti i potenziali e più opportuni attori territoriali, nell'ambito delle politiche del lavoro, dell'istruzione o dei servizi alla persona, per perseguire tutte le strade possibili che tendono al raggiungimento di una qualsiasi forma di lavoro per il giovane diversamente abile, non lasciando incompiuto il diritto all'istruzione, dandogli anzi il naturale seguito.

Risultati attesi

- Collocamento mirato, previsto dalla Legge 68/1999, per persone in essa ascrivibili: Ok School avvia tirocini formativi presso aziende/enti convenzionati con l'Ufficio Provinciale del Collocamento Mirato. La formazione esterna è finalizzata alla costruzione del profilo professionale richiesto dall'azienda; il buon esito del tirocinio prevede la possibilità di assunzione dell'alunno da parte dell'azienda/ente.
- Integrazione socio-lavorativa. per alunni che non raggiungono quelle autonomie necessarie all'assunzione, Ok School si attiva per una collaborazione con i servizi

territoriali di riferimento al fine di avviare percorsi ponte per l'inserimento socio-occupazionale in Cooperative di tipo B o Servizi Formazione all'Autonomia (SFA).

6. La formazione degli apprendisti

Obiettivo del servizio

Assistenza e formazione, secondo le normative vigenti, alle aziende che hanno avviato o intendono avviare contratti di apprendistato.

Destinatari

Giovani lavoratori assunti con il contratto di apprendistato e tutor aziendali, come previsto dalle vigenti norme di riferimento.

Modalità

L'apprendistato è un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro attraverso l'acquisizione di una professionalità specifica direttamente all'interno di un'impresa. L'apprendistato è caratterizzato dall'alternanza di momenti lavorativi e momenti di formazione interna o esterna all'impresa.

Tale contratto è declinato in tre tipologie differenti:

- l'apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale;
- l'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere per il conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e un apprendimento tecnico professionale;
- l'apprendistato per percorsi di alta formazione e ricerca.

Descrizione

La formazione per gli apprendisti si svolge in azienda, sotto la guida di un tutor aziendale, ma anche all'esterno dell'azienda, con brevi corsi di formazione professionale, la cui frequenza è obbligatoria.

All'atto dell'assunzione si prevede che al contratto di lavoro per l'apprendista sia allegato il piano formativo individuale (secondo il modello approvato e inserito nella comunicazione di assunzione), un documento che riporti il percorso di formazione formale e non formale dell'apprendista nonché la ripartizione di impegno tra formazione aziendale ed extra aziendale.

L'apprendimento sul luogo di lavoro prevede la presenza di un tutor aziendale che deve essere nominato fin dal momento dell'assunzione dell'apprendista. Il tutor aziendale è un lavoratore esperto che ha il compito di seguire il giovane per tutta

la durata del contratto di apprendistato, affiancandolo e supportandolo nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Le aziende che assumono apprendisti hanno alcuni vantaggi importanti, legati principalmente alla possibilità di usufruire di forti agevolazioni contributive e di inserire nuovo personale da formare a costi ridotti. Le aziende che non rispettano l'obbligo di partecipazione alle attività di formazione esterna per i propri apprendisti non possono godere delle agevolazioni contributive previste per i contratti di apprendistato (sono sanzionabili dalle Direzioni Provinciali del Lavoro).

Ok School eroga i seguenti servizi:

- progettazione del piano formativo;
- formazione sulle competenze di base, trasversali e professionalizzanti concordata con l'azienda;
- formazione dei tutor aziendali, ai sensi del DM 22/2000;
- certificazione della formazione svolta all'interno dell'azienda e registrazione sul libretto formativo.

Risultati attesi

Formazione di apprendisti in vista della certificazione di qualificazione professionale e trasformazione del rapporto di lavoro in contratto tipico.

7. La formazione continua e permanente

Obiettivo del servizio

Progettare ed erogare corsi di qualificazione e specializzazione professionale.

Destinatari

- cittadini che intendono rafforzare la propria professionalità o intendono cambiare tipo di attività;
- imprese o enti che a vario titolo intendono investire in formazione professionale e continua.

Modalità

Le azioni corsuali sono promosse in base a diversi tipi di finanziamento (Fondo Sociale Europeo, Fondi Interprofessionali per la Formazione continua, fondi regionali o provinciali) oppure possono essere a carico degli utenti/aziende.

Nel caso di finanziamento pubblico, i corsi prevedono comunemente il coinvolgimento di particolari target di utenti: disoccupati, donne, persone con specifica età o precedenti esperienze lavorative, ecc.

Descrizione

L'offerta formativa di Ok School è ampia e in continuo aggiornamento per garantire ai cittadini e alle imprese percorsi mirati ai loro fabbisogni. Di seguito alcuni ambiti corsuali:

- ambito informatico (informatica di base - alfabetizzazione, pacchetti applicativi specifici, Cad, Cam, ecc.);
- lingue estere (a vari livelli, compreso italiano per stranieri);
- settore socio - assistenziale (per Operatori Socio Sanitari, Ausiliari socio Assistenziali);
- ambito amministrativo e contabile (per tenuta paghe e contributi, aggiornamento contabile,
- aggiornamenti in temi fiscali, tributari di bilancio, ecc.);
- cura alla persona;
- ambito della sicurezza;
- ambito della qualità;

I corsi di formazione continua possono essere fruiti anche dalle aziende che intendono provvedere direttamente alla formazione e all'aggiornamento del proprio personale.

Sono anche commissionati da Enti od Organizzazioni che si convenzionano all'occorrenza con Ok School

È possibile attuare corsi specificatamente progettati in base alle esigenze della committenza.

I corsi hanno in genere svolgimento in orario serale o tardo pomeridiano.

Risultati attesi

Certificazione di frequenza, competenze, qualificazione o specializzazione professionale

8 Servizi al Lavoro

Obiettivo del servizio

Promuovere l'inserimento e l'occupazione dei lavoratori nel mercato del lavoro e favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Destinatari

I giovani in uscita dal sistema formativo, i lavoratori in difficoltà occupazionale.

Modalità

OK School è agenzia accreditata ai sensi della L.r. 22/2006 per erogare servizi all'impiego, cioè per fornire supporto alla persona disoccupata nella transizione dal non lavoro all'occupazione in tutte le fasce d'età.

OK School, in rete con tutti gli operatori accreditati e autorizzati per i servizi al lavoro, concorre all'attuazione di misure di politica attiva del lavoro finalizzate a:

- informare e orientare i lavoratori, le imprese, le istituzioni scolastiche e formative e la pubblica amministrazione in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro e alle opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema di formazione professionale;
- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di orientamento e di accompagnamento al lavoro;
- favorire lo sviluppo e la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso al lavoro e nella crescita professionale;
- promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati, anche attraverso forme di mediazione culturale per i lavoratori stranieri;
- sviluppare forme adeguate di accompagnamento delle persone disabili nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- sostenere la mobilità professionale o territoriale dei lavoratori;
- assicurare il monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro.

Descrizione

Ok School, in qualità di operatore accreditato, assicura a tutti i lavoratori disoccupati, secondo gli indirizzi definiti dalla Regione ai sensi del D.lgs. 181/2000, i seguenti servizi, definiti nel

Patto di servizio:

- acquisizione della dichiarazione sostitutiva dello stato di disoccupazione;

- colloqui di orientamento;
- proposta di adesione a misure personalizzate di inserimento lavorativo o di formazione o di riqualificazione professionale;
- verifica del rispetto delle misure concordate ai fini del permanere dello stato di disoccupazione del lavoratore.

Se il lavoratore rientra nei target definiti dalla programmazione regionale o provinciale (in funzione del finanziamento) ed è portatore di una dote, inoltre, Ok School elabora un *Piano di intervento personalizzato*, un documento che definisce i servizi e le misure necessarie per favorire l'inserimento (o il reinserimento) del soggetto nel mercato del lavoro. Tali servizi e misure potranno poi essere erogati direttamente da Ok School o da altri enti accreditati facenti parte del suo raggruppamento (dichiarato in fase di accreditamento).

Il Piano di intervento personalizzato può prevedere l'erogazione di diversi servizi e azioni:

- accoglienza e informazione per guidare l'utente alla fruizione dei servizi al lavoro, per fornirgli alcune conoscenze di base sul mercato del lavoro, la normativa di riferimento, ecc.;
- orientamento;
- formazione e riqualificazione professionale;
- tirocini ed altre forme di *work-experience*;
- incontro domanda-offerta di lavoro, anche attraverso l'utilizzo della Borsa continua del lavoro;
- accompagnamento al lavoro;
- supporto alla creazione di impresa;
- incentivi all'assunzione;

Ok School, inoltre, eroga servizi alle imprese nei termini di supporto alla rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali, consulenza in materia di ricerca del personale e di normativa sul lavoro.

Risultati attesi

Miglioramento dell'occupabilità dei lavoratori e dei meccanismi di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

9 Servizi per le Aziende

Obiettivo del servizio

Rispondere alle esigenze di formazione e di aggiornamento del personale del sistema produttivo territoriale; supportare le imprese in materia di lavoro.

Destinatari

Imprese private e pubbliche, enti *no-profit*.

Modalità

Definizione di percorsi *ad hoc* con l'individuazione delle più opportune fonti di finanziamento.

Descrizione

I servizi offerti da Ok School alle imprese del territorio sono:

- rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi con progettazione di percorsi di adeguamento delle competenze del personale alle politiche industriali che comportano modalità di lavoro, procedure e strumentazioni innovative;
- progettazione e realizzazione di percorsi di formazione finalizzati all'adeguamento e all'innalzamento delle competenze degli occupati;
- formazione degli apprendisti con:
 - supporto alla stesura del piano formativo individuale, preliminare alla stipula del contratto di apprendistato;
 - formazione trasversale e professionalizzante concordata con l'azienda, svolta con modalità esterna;
 - formazione dei tutor aziendali;
 - supporto alla progettazione e alla certificazione della formazione svolta all'interno dell'azienda.
- rilevazione e analisi dei fabbisogni professionali;
- consulenza per la ricerca di personale da inserire in azienda;
- informazione in materia di normativa sul lavoro, opportunità, incentivi, ecc.;
- promozione di tirocini formativi e orientativi;
- supporto al collocamento mirato di disabili in azienda e alle connesse procedure di adempimento degli obblighi previsti dalla legge.

Risultati attesi

Rispondere in maniera mirata alle esigenze delle imprese, sia in ambito formativo sia rispetto alle eventuali necessità di personale da assumere o di informazioni in materia di lavoro.

10 La Progettazione

Obiettivo del servizio

- monitorare il mercato del lavoro locale per individuare specifici fabbisogni formativi e occupazionali;

- raccogliere le istanze di aziende, associazioni, istituzioni e soggetti privati per individuare specifici bisogni di servizi;
- accogliere le istanze di formazione e di aggiornamento in elaborazione nei vari comparti produttivi in coerenza con le innovazioni organizzative, di prodotto e di processo in evoluzione nelle politiche industriali;
- definire percorsi formativi e di riqualificazione professionale dei lavoratori occupati, degli inoccupati e dei disoccupati;
- definire interventi di politica attiva del lavoro finalizzati a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;

Destinatari

Imprese pubbliche e private, enti *no-profit*, istituzioni; lavoratori occupati e non.

Modalità

La progettazione di interventi formativi e di politica attiva del lavoro necessita di alcune attività di studio e analisi, nonché di un costante dialogo con il territorio. In particolare, si tratta di:

- monitorare le tendenze in atto nel mercato del lavoro locale;
- ricercare e analizzare le buone prassi in tema di formazione e politiche attive del lavoro;
- monitorare le fonti di finanziamento (comunitarie, ministeriali, regionali, provinciali o private);
- promuovere partnership e collaborazioni per ampliare la gamma dei clienti dei servizi formativi e per il lavoro;
- confrontarsi con gli operatori della formazione e del lavoro per definire progettualità efficaci e mirate.

Descrizione

Il servizio definisce progetti d'indagine e predispone gli opportuni strumenti di rilevazione; identifica la domanda – anche inespressa – di formazione e le risorse finanziarie, umane, logistiche, organizzative e tecnologiche necessarie per la realizzazione di adeguata offerta.

Nello specifico, il servizio:

- definisce progetti formativi individuali o di gruppo;
- definisce i servizi e le misure da realizzare di politica attiva del lavoro;
- individua potenziali fonti di finanziamento;

Risultati attesi

Rispondere alle esigenze di formazione e di lavoro delle imprese pubbliche e private, dei cittadini, delle istituzioni, con l'individuazione delle più opportune forme di finanziamento.

A chi rivolgersi

Visitare il sito internet <http://www.okschool.it> oppure contattare la sede di Brescia, al numero 030 3544635 inter. 2

11 Gestione reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Direttore.

Il Direttore, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 gg lavorativi, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

I reclami e le relative risposte ed i provvedimenti adottati vengono trasmessi al Responsabile della Qualità il quale formula annualmente una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita e valutata nel Riesame della Direzione

Valutazione del servizio

Ok School si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività formativa alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso:
 - verifiche periodiche dell'andamento didattico,
 - revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere,
 - elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari,
 - elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap,
 - elaborazione di progetti di recupero e potenziamento,
 - elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa,
 - confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
 - qualità del rapporto fra il personale scolastico;
 - livello di collegialità della programmazione e della valutazione;

- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Rispondenza della programmazione e dell'attività di servizio alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso:

- formazione di apprendisti in vista della certificazione di qualificazione professionale e trasformazione del rapporto di lavoro in contratto tipico.
- l'inserimento e l'occupazione dei lavoratori nel mercato del lavoro e favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.
- piani di intervento personalizzati, un documento che definisce i servizi e le misure necessarie per favorire l'inserimento (o il reinserimento) del soggetto nel mercato del lavoro,
- rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi con progettazione di percorsi di adeguamento delle competenze del personale alle politiche industriali che comportano modalità di lavoro, procedure e strumentazioni innovative;
- progettazione e realizzazione di percorsi di formazione finalizzati all'adeguamento e all'innalzamento delle competenze degli occupati;

Alla fine di ciascun anno formativo o servizio erogato, il personale incaricato (docenti, tutor, responsabile qualità) predispongono la distribuzione di questionari di soddisfazione relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutti gli utenti per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta dal responsabile qualità, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi nel successivo Riesame della Direzione.