



CORSO DI FORMAZIONE PER VALUTATORI INTERNI ED AUDITOR DEL MARCHIO SAPERI

PROGRAMMA

OBIETTIVI: Fornire gli elementi di base per condurre audit interni ed esterni, secondo il disciplinare tecnico e il regolamento del Marchio SAPERI (www.marchiosaperi.it). Il corso prevede un esame finale, *facoltativo*, il cui superamento costituisce uno dei prerequisiti necessari per l'iscrizione all'albo degli Auditor SAPERI.

1 QUALITA' Le definizioni di Qualità. Il sistema cliente della scuola. Chi sono gli Stakeholder.

La piramide di Maslow dei bisogni, interpretazione per il sistema cliente della scuola.

Alcuni strumenti (statistica, concetti di moda, media, mediana, distribuzione gaussiana, bimodale, deviazione standard, ricerca delle cause con Iscikawa, principio di Pareto per individuare le cause rilevanti, PDCA per il miglioramento...). Dove nasce la non qualità (Parasuraman)

2 SISTEMI DI GESTIONE Concetto di Processo e Sistema di gestione qualità. I processi e i sistemi della scuola. Le norme ISO. La politica della qualità, Organigramma e funzionigramma, manuale qualità, monitoraggi e controlli, azioni preventive e correttive, miglioramento continuo.

3 IL MARCHIO SAPERI (MS) La storia, la proprietà, le fonti, la definizione di buona scuola. La rete SIRQ, l'albo auditor. Perché il Marchio certifica la qualità e l'eccellenza di una scuola. La struttura generale del disciplinare, macroaree e fasi.

Il Disciplinare come mappa per la gestione, l'autovalutazione e il miglioramento. Focus sui requisiti principali delle varie aree e delle fasi. Come si deve organizzare la scuola per l'autovalutazione. Relazione di autovalutazione e checklist: modalità di compilazione. Il perché delle autodichiarazioni della scuola (sicurezza, assenza di contenzioso, revisori). Il piano di miglioramento annuale.

5 LA METRICA I punteggi e la griglia per la relazione finale e per le singole fasi della check list. Punteggi d'accesso. I pesi delle aree e delle fasi. La rappresentazione grafica dei risultati totali su macroaree e fasi. L'individuazione delle aree di intervento.

6 AUDITOR ED AUDIT Requisiti per l'iscrizione all'albo. La deontologia. Atteggiamenti appropriati e da evitare. Le metodologie di audit: peer review e mystery cliente, le evidenze, le interviste, i focus group. Quali documenti ed evidenze considerare. Il piano di audit. La relazione finale. Gli audit biennali.

7 CAMBIAMENTO E MIGLIORAMENTO Differenze tra cambiamento e miglioramento. La metodologia: dalla definizione del problema alla ricerca delle cause, alla scelta, al ciclo PDCA... I tempi del cambiamento per le scuole: la curva ad S.

Il ciclo di vita di un'organizzazione e di una scuola. Interpretazione con la metrica del MS.

La qualità delle decisioni: i team complementari. La qualità delle realizzazioni: la condivisione tra DS e OOC, Docenti e Ata e i gruppi d'influenza. I fattori del cambiamento.

Metodologie di lavoro: lezioni frontali, lavoro di gruppo, simulazioni, slide, FAD

Durata: 20 (di cui 9 ore in presenza, 3 ore su piattaforma fad per esercitazioni e approfondimenti e 8 ore preparazione esame)

Direttore del corso: Annalisa Frigenti

Relatori: Vito Infante e Docenti accreditati SIRQ

Date di svolgimento: gennaio-febbraio 2022 ore 15,30-18,30.

Sede da definire

Corsisti: Dirigenti, Docenti, DSGA che hanno seguito il corso di primo livello

Materiali e tecnologie usati: slide, videoproiettore, lavagna multimediale

Tipologie ed esiti della verifica: questionario di customer satisfaction e tabulazione dei risultati

Certificazione: ai partecipanti verrà rilasciato un attestato di partecipazione che potrà essere utilizzato all'interno del proprio istituto per far parte delle commissioni di autovalutazione

Costo complessivo del corso 800€ da pagare complessivamente ai Relatori più spese viaggio.

Bibliografia/sitografia

www.marchiosaperi.it

www.sirq.it