

CRITERI SEGUITI NELLA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELLA PROPOSTA FORMATIVA

In conformità ai requisiti imposti dal proprio Sistema Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2000¹, ISFOR 2000 assicura che le fasi di progettazione, erogazione, controllo e valutazione dell'intervento formativo di questo percorso formativo oggetto di personalizzazione rispettano i "criteri di accettabilità" previsti dal Manuale della Qualità e sinteticamente esposti di seguito:

ACCERTAMENTO DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Partendo dalla richiesta di assistenza del cliente, ISFOR 2000 procede alla personalizzazione della proposta formativa avvalendosi dell'esperienza acquisita nella curata e costante attività di analisi del mercato e dei diffusi fabbisogni formativi dell'utenza consolidata e potenziale adeguandola alle specifiche esigenze del committente.

DISPONIBILITÀ DELLE RISORSE

ISFOR 2000 garantisce la massima disponibilità e competenza del personale interno ed esterno coinvolti nella progettazione ed erogazione dell'intervento formativo commissionato.

- In particolare dichiara che l'analisi dei bisogni e la progettazione di massima nonché la progettazione esecutiva sono condotte dagli **specialisti che operano nell'Istituto** in qualità di progettisti didattici i quali prestano la massima cura nell'individuare e coordinare gli **esperti preposti alla conduzione dell'attività formativa**. I requisiti necessari per l'inserimento di un formatore nella Faculty di ISFOR 2000 sono: un curriculum eccellente, la comprovata professionalità ed esperienza didattica e l'accertata validità nell'animazione e nella gestione dei gruppi di lavoro. Tali requisiti sono assiduamente monitorati nella fase di **riqualificazione** periodica dei docenti la quale tiene particolarmente conto dell'esito delle valutazioni formulate dai partecipanti ai vari interventi formativi animati dall'esperto.
- Garantisce l'adeguatezza degli ambienti didattici riservati ai percorsi formativi da realizzare presso la propria sede specificando che l'Istituto - moderno ed accogliente - offre soluzioni logistiche e didattiche collaudate e perfettamente tarate sulle specifiche esigenze formative (ambienti di lavoro attrezzati adeguati alle diverse composizioni del gruppo e dotati di moderni supporti didattici ed informatici, ambienti ricreativi nonché ampi posteggi).

MATERIALE DIDATTICO

ISFOR 2000 si impegna a mettere a disposizione di ogni discente l'insieme dei supporti didattici utilizzati dal docente durante il corso previa verifica di forma, aggiornamento, funzionalità e loro concreta possibilità di utilizzazione in azienda.

CONTROLLO DEL PROCESSO DIDATTICO

E' consuetudine di ISFOR 2000 attivare una serie di procedure di monitoraggio e controllo dell'andamento dell'attività formativa finalizzata al pieno raggiungimento delle aspettative e alla tempestiva gestione delle eventuali non conformità.

VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO FORMATIVO

Una cruciale incombenza di ISFOR 2000 è dunque quella di rilevare con grande precisione il grado di soddisfazione dell'utente, accertamento fondamentale nel processo di miglioramento continuo avviato dall'Istituto. Oltre ai giudizi, ai commenti e ai suggerimenti formulati "a caldo" dai partecipanti, si potrà tenere conto delle risultanze sintetiche di questionari appositamente predisposti, del parere dei docenti coinvolti nell'azione formativa e dall'esito del sondaggio condotto presso il committente successivamente all'erogazione del servizio formativo.

A tale proposito è stata introdotta una procedura di Customer Satisfaction.

CUSTOMER SATISFACTION

Secondo la quale ISFOR 2000 si impegna a recapitare al referente dell'azienda committente - decorso un congruo arco temporale rispetto all'epoca di completamento dell'azione formativa - un questionario destinato a rilevare e valutare le ricadute sull'operatività aziendale.

¹ Organismo certificatore: Det Norske Veritas (DNV)