

Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

The Lighthouse s.r.l.

Sede di via Kennedy, 13 Valmontone (RM)

Benvenuti

La presente *Carta della Qualità* è il documento con cui *The Lighthouse* si impegna formalmente a garantire **trasparenza, affidabilità e attenzione alle esigenze delle famiglie, degli studenti e dei nostri partner formativi**.

Siamo convinti che ogni percorso educativo debba poggiare su basi solide: professionalità, ascolto, cura delle relazioni e miglioramento continuo.

A cosa serve questa Carta?

Questa Carta è uno strumento di:

- **comunicazione**, perché racconta chi siamo e come lavoriamo;
- **garanzia**, perché espone con chiarezza diritti, tutele e modalità di segnalazione;
- **qualità**, perché ci vincola a standard elevati e a una revisione costante.

A chi è rivolta?

- alle **famiglie** dei nostri studenti, per conoscere l'organizzazione e i servizi offerti;
- ai **cittadini** interessati a iscriversi ai nostri corsi;
- a **committenti pubblici e privati**, per comprendere la nostra struttura organizzativa;
- a **operatori interni**, per condividere valori, procedure e impegni.

Cosa contiene?

- la nostra **mission educativa**;
- gli **impegni assunti** verso utenti e stakeholder;
- le **modalità di feedback** e gestione dei reclami;
- le **figure responsabili** della qualità del servizio;
- le nostre **procedure di miglioramento e trasparenza**.

Ti ringraziamo per la fiducia.

Per ogni dubbio, proposta o segnalazione, non esitare a contattarci.

Chiara Ruggeri
CEO & FOUNDER

info@scuoladinglese.it | www.scuoladinglese.it

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

LIVELLO STRATEGICO

Mission e valori

L'organismo di formazione *The Lighthouse*, con sede operativa in via Kennedy n. 13 a Valmontone, si propone come punto di riferimento nel settore della formazione linguistica e scolastica, ispirandosi al principio guida racchiuso nel proprio nome: essere una luce che orienta, guida e sostiene ogni persona nel proprio percorso di apprendimento e crescita personale.

La *mission* di *The Lighthouse* è offrire un'esperienza formativa che non si limiti al trasferimento di competenze, ma che favorisca lo sviluppo di autonomia, consapevolezza e fiducia nelle proprie capacità. Ci impegniamo a costruire percorsi didattici personalizzati, inclusivi e innovativi, in grado di rispondere concretamente ai bisogni formativi di bambini, ragazzi e adulti, in un contesto accogliente e professionalmente qualificato.

Obiettivi e impegni per la qualità

In linea con le strategie organizzative definite dalla direttrice Chiara Ruggeri – docente, formatrice e ideatrice di esperienze educative che coniugano apprendimento e benessere – *The Lighthouse* si impegna a:

- mantenere elevati standard qualitativi nei servizi formativi erogati;
- adottare metodologie didattiche attive e centrate sulla persona;
- garantire l'aggiornamento continuo del corpo docente e dello staff;
- promuovere un dialogo costante con famiglie, studenti e stakeholder;
- valorizzare la relazione educativa come leva di motivazione e successo;
- assicurare l'accessibilità dei corsi, anche attraverso modalità flessibili e strumenti digitali.

La politica della qualità è costruita in funzione delle aspettative dei beneficiari – studenti, famiglie, adulti in formazione continua – e dei committenti pubblici e privati, con particolare attenzione all'equilibrio tra efficacia didattica, sostenibilità organizzativa e impatto sociale.

Modalità e strumenti di attuazione

Per garantire che la politica della qualità sia **compresa, attuata e sostenuta** a tutti i livelli dell'organizzazione, *The Lighthouse* adotta i seguenti strumenti:

- **incontri periodici di coordinamento** tra direzione, docenti e personale amministrativo per condividere obiettivi, monitorare risultati e pianificare miglioramenti.
- **piano di formazione interno** per il costante aggiornamento delle competenze didattiche e relazionali del team.
- **raccolta sistematica dei feedback** da parte dei partecipanti ai corsi e delle loro famiglie, mediante questionari di gradimento e colloqui individuali.

- **manuale della qualità** interno e procedure operative condivise, che regolano l'intero ciclo di vita dei corsi, dalla progettazione all'erogazione.
- **comunicazione trasparente e coerente** su tutti i canali istituzionali, digitali e cartacei, per garantire l'accessibilità delle informazioni e l'allineamento interno.
- **piattaforma gestionale digitale**, che consente il tracciamento puntuale delle presenze, l'archiviazione dei materiali e la gestione documentale dei corsi.

Tutti gli operatori dell'ente sono coinvolti attivamente nella promozione e nel presidio della qualità, in un'ottica di miglioramento continuo e responsabilizzazione condivisa.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'ente *The Lighthouse* adotta misure concrete per garantire i diritti dei beneficiari e dei committenti, con particolare riferimento alla qualità del servizio erogato e alla possibilità di segnalare anomalie o esprimere feedback in forma strutturata.

Modalità e strumenti di rilevazione del feedback

- **sportello informativo in sede**, attivo durante l'orario di apertura (lun-ven: 15:00-20:00; sabato: 9:00-13:00), presso la segreteria didattica.
- **numero di telefono dedicato** (visibile sul sito www.scuoladinglese.it) con possibilità di contatto anche via WhatsApp.
- **indirizzo email** (info@scuoladinglese.it)
- **questionari di soddisfazione** somministrati al termine di ciascun percorso formativo.

Gestione dei reclami

- il reclamo può essere presentato in forma **scritta, orale o digitale**.
- la Direzione fornisce **riscontro entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della segnalazione.
- le segnalazioni vengono annotate in un **registro riservato** e analizzate a cadenza mensile.
- in caso di non conformità, viene attuata una **procedura di miglioramento**, che prevede:
 - analisi del problema;
 - intervento correttivo;
 - monitoraggio del risultato;
 - aggiornamento delle procedure interne, se necessario.

Clausole di garanzia dell'utente

- garanzia di continuità del servizio, salvo cause di forza maggiore, anche da remoto.
- rimborso parziale o riattivazione gratuita del corso, in caso di interruzione non imputabile all'utente.
- assistenza personalizzata in caso di difficoltà didattiche documentate.

Condizioni di trasparenza

- **validazione della Carta della Qualità**
 - direzione: *Chiara Ruggeri*
data: 01/06/2025 Firma: _____
 - responsabile del processo di gestione della qualità: *Chiara Ruggeri*
data: 01/06/2025 Firma: _____

- **modalità di diffusione al pubblico**
 - pubblicazione sul sito web www.scuoladinglese.it;
 - distribuzione in formato cartaceo presso la segreteria della sede;
 - invio via email a ogni iscritto al momento della registrazione al corso;
 - affissione di estratto visibile nell'atrio della sede.

- **modalità di revisione periodica**
 - la Carta viene **rivista annualmente** a cura del Responsabile Qualità;
 - eventuali modifiche straordinarie (cambi sede, modifiche regolamentari) comportano una revisione immediata;
 - la nuova versione viene validata dalla Direzione e diffusa con le stesse modalità indicate sopra.

Attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile del processo di direzione

- definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard di servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e strutturali;
- supervisione dell'efficacia dei percorsi formativi e della loro coerenza con la mission dell'ente;
- cura delle relazioni istituzionali con enti pubblici, famiglie e partner;
- valutazione delle performance dello staff e promozione della formazione continua interna.

Responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione della contabilità generale, della fiscalità ordinaria e delle pratiche amministrative;
- controllo economico-finanziario e predisposizione di budget preventivi;
- rendicontazione interna e predisposizione dei documenti per soggetti terzi;
- gestione dei contratti del personale e delle risorse materiali;
- eventuale gestione amministrativa di progetti finanziati.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- individuazione dei fabbisogni formativi a livello territoriale e nazionale, con attenzione agli scenari occupazionali emergenti;
- studio delle esigenze espresse dal bacino di utenza e dagli stakeholder;
- analisi personalizzata dei bisogni degli iscritti, anche mediante colloqui o test d'ingresso;
- adattamento dei corsi ai cambiamenti della domanda.

Responsabile del processo di progettazione

- elaborazione dei contenuti didattici generali e specifici per ciascun corso;
- progettazione di moduli formativi adattati a bisogni particolari;
- coordinamento con il corpo docente per garantire coerenza metodologica e formativa;
- pianificazione delle tempistiche didattiche e dei materiali.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- organizzazione del calendario dei corsi e assegnazione delle aule e dei docenti;
- monitoraggio dei progressi, raccolta dei feedback e gestione degli imprevisti;
- relazione continuativa con la committenza (es. famiglie, aziende, privati);
- valutazione periodica degli esiti formativi e implementazione di azioni migliorative.

Valmontone, 01 giugno 2025