



**Criterio 1: Offerte di formazione** – Offerte formative che soddisfano le esigenze generali di formazione e le necessità specifiche dei clienti

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
1	<b>Determinare le offerte di formazione</b> Le offerte soddisfano le esigenze formative dei gruppi target.							
2	<b>Obiettivi di formazione</b> Essi fungono da punti di riferimento e sono documentati e verificabili per ogni offerta.							
3	<b>Contenuti di formazione</b> Essi sono definiti come sostegno al processo di apprendimento e al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.							

**Criterio 1: Offerte di formazione** – Offerte formative che soddisfano le esigenze generali di formazione e le necessità specifiche dei clienti (continuazione)

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
4	<b>Controllo della formazione acquisita / Diploma</b> Questi controlli corrispondono agli obiettivi indicati nelle offerte formative.							
5	<b>Valutazione delle offerte formative</b> Tutte le offerte sono valutate e svi- lupate regolarmente in riferimento all'adempimento delle esigenze formative.							

**Criterio 2: Informazione** – Presentazione trasparente delle offerte di formazione continua, dell'istituzione e delle relative linee guida

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
6	<b>Informazioni sull'istituzione</b> Materiali informativi in forma stampata o digitale forniscono dati su responsabilità gestionale, campo d'attività e valori guida dell'istituzione formativa e dati sulle condizioni generali.							
7	<b>Informazioni sulle offerte di formazione</b> Materiali informativi forniscono dati su condizioni d'ammissione, obiettivi, contenuti e forme d'apprendimento, durata, costi, condizioni di abbandono, sul riconoscimento del diploma e sulle modalità di ricorso.							

### Criterio 3: Formazione – Solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
8	<b>Selezione dei partecipanti</b> Le esigenze richieste ai parteci- panti sono definite in modo chiaro. I prerequisiti vengono verificati se necessario.							
9	<b>Piano di formazione e delle lezioni</b> È prevista una pianificazione scritta dell'insegnamento che permette e facilita un insegnamento ed un apprendimento ottimali.							
10	<b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b> Dai principi andragogici derivano i metodi d'insegnamento e d'appren- dimento applicati. Essi costituiscono uno stimolo per i partecipanti e conducono all'obiettivo.							

**Criterio 3: Formazione** – Solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti  
(continuazione)

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
10	<b>Attività di apprendimento autonomo</b> Queste attività, assegnate e verificate, favoriscono un apprendimento duraturo dei partecipanti.							
11	<b>Mezzi didattici e mezzi di comunicazione</b> I partecipanti considerano l'impiego di nuovi media arricchenti e utili al raggiungimento degli obiettivi.							
12	<b>Transfer della formazione acquisita</b> Il transfer della formazione acquisita nella pratica è promosso nella pianificazione dell'apprendimento.							

#### Criterio 4: Formatori – Formatori con elevate competenze professionali, metodologiche e didattiche

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
13	<b>Profili delle qualifiche</b> I profili delle qualifiche per i formatori prevedono requisiti professionali e metodico-didattici.							
13	<b>Qualifica professionale</b> Tutti i formatori dispongono di un diploma professionale corrispondente al campo specifico d'insegnamento.							
13	<b>Qualifica metodico-didattica</b> Formatori che svolgono oltre 150 lezioni all'anno sono titolari di un certificato FSEA 1 oppure di un diploma analogo.							

**Criterio 4: Formatori** – Formatori con elevate competenze professionali, metodologiche e didattiche  
(continuazione)

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
14	<b>Formazione continua dei formatori e lavoro di sviluppo</b> I formatori svolgono annualmente una formazione continua e sono aggiornati sia sul piano professionale che su quello metodologico.							
15	<b>Feedback per i formatori</b> I formatori sono sottoposti a visite durante i corsi da parte della direzione dell'istituzione e/o di istanze professionali. Da esse ricevono un regolare feedback sull'impostazione del loro insegnamento.							

**Criterio 5: Sistema di gestione della qualità** – Accordi e impegni sono esaminati e rispettati; è assicurato uno sviluppo continuo della qualità

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
16	<b>Assicurazione e sviluppo della qualità</b> Gli standard eduQua così come i criteri propri di qualità e gli obiettivi sono rispettati e adempiuti.							
16	<b>Assicurazione e sviluppo della qualità</b> I processi rilevanti delle istituzioni di formazione sono ancorati istituzionalmente.							
16	<b>Assicurazione e sviluppo della qualità</b> La qualità dell'istituzione, delle offerte di formazione e dell'insegnamento è sorvegliata dal ciclo del miglioramento continuo (Plan-Do-Check-Act) ed è sottoposta a uno sviluppo costante.							

**Criterio 6: Direzione** – La direzione assicura prestazioni orientate alla clientela, economiche, efficienti ed efficaci

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
17	<p><b>Carta dei principi dell'istituzione e principi andragogici</b></p> <p>La carta ed i principi andragogici indicano le nozioni sull'osservanza dei valori e sul concetto di qualità per l'istituzione formativa, così come sul concetto della formazione per adulti.</p>							
18	<p><b>Strumenti di gestione</b></p> <p>L'istituzione formativa prevede metodi e strumenti ausiliari per la valutazione dei seguenti aspetti istituzionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adempimento dei 22 standard eduQua</li> <li>• adempimento dei criteri e degli obiettivi propri di qualità</li> <li>• aggiornamento delle offerte</li> <li>• sorveglianza della qualità dell'insegnamento</li> <li>• rilevamento del grado di soddisfazione dei clienti</li> </ul>							
19	<p><b>Organizzazione</b></p> <p>L'organizzazione della formazione definisce la sua forma organizzativa, le responsabilità e le competenze.</p>							

**Criterio 6: Direzione** – La direzione assicura prestazioni orientate alla clientela, economiche, efficienti ed efficaci (continuazione)

N.	Standard eduQua Aspettative proprie di qualità / Obiettivi	Indicatori / Parametri Dati / Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati / Valori ideali / Criteri di valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio / Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento			Misure correttive, di miglio- ramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intra- prendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
					no	min.	si	
					adempito			
20	<b>Infrastruttura e mezzi didattici</b> I luoghi di formazione, le attrezzature e i mezzi di comunicazione sono idonei ed adeguati al conseguimento degli obiettivi di apprendimento.							
21	<b>Soddisfazione della clientela</b> A scadenze regolari, viene rilevato il grado di soddisfazione della clientela rispetto all'istituzione di formazione, all'organizzazione dell'offerta formativa, all'accompagnamento dei partecipanti e all'impostazione dei corsi. I reclami vengono trattati con riguardo.							
22	<b>Controlling e sviluppo</b> I dati rilevati sono paragonati ai parametri a preventivo sull'entità degli obiettivi e, se del caso, vengono applicate misure correttive, di miglioramento e di sviluppo e sorvegliate							