



Carta dei Servizi per la Formazione Professionale 2008

Questa Carta dei Servizi presenta le diverse attività di formazione professionale di Hochfeiler, la struttura organizzativa e le modalità per fruire dei servizi erogati.

Chi è Hochfeiler

Hochfeiler è un organismo di Formazione Professionale certificato UNI EN ISO 9001: 2000 dal dicembre 2004 per progettazione ed erogazione di corsi di formazione in presenza e a distanza.

Il Sistema Gestione Qualità sviluppato agisce sulle diverse attività formative ed ha permesso di attivare un percorso di miglioramento continuo basato sulla rilevazione di suggerimenti da parte degli utenti dei corsi e su azioni interne di formazione ed informazione rivolte al personale.

Hochfeiler progetta ed eroga azioni di Formazione Professionale, che possono comprendere accompagnamento, stage, laboratori professionalizzanti sulle tecnologie informatiche e tirocini formativi. I corsi e le attività formative vengono svolti sia in autonomia che in partenariato, nazionale o internazionale.

La sede di HOCHFEILER S.r.l. si trova in via Monte delle Gioie, 22 - 00199 Roma

Orari di Apertura: Giorni Feriali: 9:00 – 18:00

Tel. 06 622 90 549 - 06 622 90 594 Fax 06 622 09 598

e-mail hochfeiler@hochfeiler.it

sito web www.hochfeiler.it



Principi

Eguaglianza e Parità di trattamento: Hochfeiler garantisce parità di trattamento a Uomini e Donne, senza discriminazioni di sesso o di razza.

Trasparenza e Collaborazione: Hochfeiler garantisce trasparenza e partecipazione attiva ai propri Clienti ed Utenti attraverso questa carta dei Servizi e la diffusione sul proprio sito Web www.hochfeiler.it dell'Offerta Formativa. Ogni suggerimento può aiutare a migliorare l'erogazione dei servizi formativi ed a questo proposito Hochfeiler ha attivato un servizio di monitoraggio e valutazione della soddisfazione degli allievi, attraverso questionari ad hoc.

Principali Finalità: Hochfeiler opera in collaborazione con Università, Scuole, Aziende, Enti ed Istituzioni, sia pubbliche che private, nell'ambito del Sistema della Formazione Professionale, a sostegno del mantenimento dell'occupazione e del miglior inserimento nel mercato del lavoro.

Criteri, Modalità e Contenuti degli Interventi Formativi

Durata dei Corsi: Gli interventi formativi rispondono ai fabbisogni individuati dal Cliente, così come evidenziate nel Bando, nel Progetto, nell'Offerta o nella Normativa vigente.

Modalità di erogazione: L'organizzazione dei corsi e la sequenza dei moduli didattici sono progettate secondo una articolazione modulare nella quale ogni modulo è caratterizzato da una autoconsistenza tematica finalizzata a raggiungere obiettivi didattici predefiniti.

Il modello didattico di riferimento si fonda su:

- lezioni teorico attitudinali, in presenza o a distanza;
- apprendimento interattivo;
- laboratori didattici per la sperimentazione.

I corsi possono prevedere approfondimenti tematici sia in relazione alla specificità di singole argomentazioni che al livello di responsabilità dei destinatari e si concludono in genere con rilascio di attestazioni di frequenza, di partecipazione o di profitto.

Formazione a Distanza: Le attività formative a distanza (F.A.D.) sono svolte con supporti multimediali e possono essere parte integrante di azioni formative in presenza. I moduli sono



progettati secondo criteri di coerenza con le modalità di erogazione e prevedono test di verifica, valutazione e controllo del percorso di apprendimento.

Organizzazione: I partecipanti ai corsi in presenza non devono superare il numero previsto dalla normativa vigente in funzione della disponibilità e piena fruibilità di spazi e servizi accessori.

Gli interventi formativi per l'aggiornamento del personale sono tesi ad assicurare adeguata comprensione ed attiva partecipazione alla gestione delle diverse attività formative.

La partecipazione ai corsi è obbligatoria ed in genere la frequenza non può essere inferiore al settanta per cento del totale delle ore complessive previste, ove non diversamente esplicitato.

Contenuti: Nell'ambito dei corsi sono trattati, di norma, temi la cui esigenza sia stata manifestata dal Committente, in linea con la tendenza e l'evoluzione del Mercato del Lavoro di riferimento.

Titoli di studio rilasciati

- Attestati di Frequenza o di Partecipazione;
- Qualifiche Professionali.

Relazioni con il territorio: Hochfeiler collabora con Università, Enti ed Organizzazioni pubbliche e private sulla base di convenzioni, contratti od accordi.

Sistema Gestione Qualità: Hochfeiler ha sviluppato e mantiene attivo il proprio Sistema Qualità a norma UNI EN ISO 9001: 2000, certificato da Organismo accreditato SINCERT.

L'Offerta Formativa: L'offerta formativa permette a Clienti ed Utenti di fruire di quelle opportunità, azioni e/o servizi già realizzati in passato e per i quali Hochfeiler possiede una profonda conoscenza e capacità erogativa a costi contenuti.

Fanno parte dell'Offerta Formativa per l'anno in corso tutte quelle azioni e/o servizi con un numero di iscritti idoneo alle esigenze progettuali.

Analisi di fattibilità: Al fine di soddisfare i fabbisogni formativi, Hochfeiler mantiene costantemente aggiornati i propri database e intrattiene costanti interrelazioni con i propri Clienti, anche per migliorare le modalità di erogazione dei servizi formativi.



Partners e Parti Interessate: I partners principali di Hochfeiler sono il CIRPS, Centro Interuniversitario di Ricerca per lo Sviluppo Sostenibile, l'Università di Roma Tor Vergata, Dip.to Beni Culturali, Musica e Spettacolo, oltre ad altri organismi e Clienti entro e fuori regione.

Le Parti Interessate sono il personale interno, i docenti e gli allievi.

Selezione e Iscrizione: La selezione e l'iscrizione avvengono normalmente secondo le modalità previste dal Progetto o dalla normativa vigente.

Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità Hochfeiler si basa su un sistema Obiettivi ed Indicatori fondati su una partecipazione attiva e responsabile di tutto il personale, dei docenti, degli utenti, degli allievi e dei corsisti, oltre che dei Clienti e delle Parti interessate delle attività sviluppate. Ai corsisti viene regolarmente somministrato un Questionario di Gradimento atto a monitorare e programmare il costante miglioramento dei risultati progressivamente raggiunti.

Coordinatori, docenti e tutor dei corsi, così come il personale incaricato, sono a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni, per quanto di competenza.

Diffusione della Carta dei Servizi

Questa "Carta dei servizi" viene resa pubblica mediante affissione all'interno degli uffici Hochfeiler e diffusa in formato pdf non controllato a quanti ne facciano richiesta in copia o via e.mail.

La Direzione

Hochfeiler15.01.2008