

# OpenQAsS

**Open Source Quality Assurance System for  
Vocational Education**

2014-1-HU01-KA202-002356

---

ERASMUS+ Strategic Partnership

2014-2017



## IQAM

---

**Institutional Quality Assurance  
Manager**

Syllabus  
2016

---

---

## Indice

Introduzione .....	3
Attività assegnate e prestazioni attese .....	5
Moduli del corso IQAM.....	6
Modulo 1.....	6
Titolo: Progettare un Sistema di gestione della Qualità.....	6
Modulo 2.....	7
Titolo: Sviluppare un Sistema di gestione della Qualità.....	7
Modulo 3.....	7
Titolo: Utilizzare un Sistema di gestione della Qualità.....	7
Quality Assurance Manager in Education – ESCO profile.....	9
Abilità/Competenze .....	9
Conoscenze .....	9

## Introduzione

La gestione della qualità riguarda sia i processi di insegnamento e apprendimento che la gestione organizzativa di un istituto di formazione professionale.

Essa costituisce una specifica attività, in alcuni casi con un ufficio dedicato, che è responsabile per l'attuazione e la promozione di tutte le attività di miglioramento della qualità.

La gestione della qualità può anche includere il monitoraggio di queste attività, attraverso una valutazione dei risultati in base ai quali verranno programmate le nuove proposte per un ulteriore miglioramento della qualità all'interno dell'Istituto.

Un sistema interno di gestione della qualità (QMS – Quality Management System) pienamente operativo copre una gamma di compiti di base o attività, impiega una varietà di strumenti per la valutazione e l'analisi, illustra e comunica i piani e i risultati conseguiti, usa particolari strumenti per promuovere una cultura della qualità all'interno dell'Istituto di formazione professionale ed esternamente con i partner e vari stakeholder.

I processi di gestione all'interno dell'organizzazione sono progettati per garantire un ambiente adeguato e precondizioni ottimali per l'insegnamento e l'apprendimento.

Tra i numerosi compiti di gestione, il più importante per il miglioramento della qualità sono la promozione e la formazione continua di insegnanti e formatori, la fornitura di adeguate strutture e attrezzature a sostegno dell'insegnamento e la gestione efficiente delle risorse finanziarie.

Queste attività sono generalmente coordinate e attuate da un nucleo di lavoro sulla qualità all'interno dell'istituto, che riunisce esperti e funzionari della Qualità sotto la responsabilità generale di un manager della Qualità. Quest'ultimo è responsabile del personale e del sistema di Qualità, e deve:

- essere responsabile per valutare il funzionamento e il miglioramento del sistema Qualità;
- progettare, approvare e rilasciare documenti all'interno del sistema di Qualità;
- tenere incontri annuali per valutare il funzionamento del sistema Qualità;
- pianificare e organizzare gli audit interni di Qualità e suggerire azioni di revisione e preventive;
- incoraggiare il personale a fare uso del sistema di Qualità e a presentare proposte di miglioramento;
- gestire le attività degli auditor interni e dei rappresentanti della Qualità nei dipartimenti e divisioni.

Il corso IQAM è raccomandato per presidi, insegnanti e dirigenti di istituti di istruzione che lavorano nella costruzione di una cultura della qualità e nel coordinamento delle attività di miglioramento della qualità.

Il corso mira a migliorare la conoscenza e aggiornare le competenze per la pianificazione, la realizzazione e la gestione di un sistema di gestione della qualità dell'istituzione e per il coordinamento del lavoro del team per la gestione della qualità dell'Istituto.

Il corso combina l'esperienza pratica delle iniziative dell'Unione Europea in materia di miglioramento della qualità dell'istruzione, e illustra metodi pratici di gestione della qualità basati sulle ICT.

**Livello:** IE NFQ SPA Level 8, EQF Level 6

**Crediti:** 30 crediti nel Teacher Further Training program ungherese (1 credito = 1 ora di studio)

**Certificato:** "Institutional Quality Assurance Manager – certificato rilasciato dal consorzio OpenQAsS

**Destinatari:** Dirigenti di istituzioni formative e insegnanti con un'esperienza (raccomandata) biennale

**Pre-requisiti di ingresso:** confidenza con l'uso del computer e di programmi da ufficio (per esempio MS Office)

Il corso IQAM è stato sviluppato nel progetto OpenQAsS (<http://openqass.itstudy.hu/>) co-finanziato nel programma Erasmus+. Hanno partecipato allo sviluppo esperti di 5 nazioni: Ungheria, Italia, Irlanda, Spagna e Regno Unito.

## Attività assegnate e prestazioni attese

Ai partecipanti sono proposte nel corso le seguenti attività, utilizzate per valutare la loro prestazione:

1. Attività di collaborazione online e nei forum di discussione relativi ai 3 moduli (0-20 punti).
2. Una consegna per ogni modulo (0-10 punti per consegna = 30 punti).
3. Test online a conclusione dei tre moduli (0-50 punti).

### Metodo di valutazione

Le attività e il risultato del test online saranno valutati dal tutor.

Soglia di successo: 75%

## Moduli del corso IQAM

### Modulo 1

#### Titolo: Progettare un Sistema di gestione della Qualità

##### Tematiche del modulo

- 1.1 Terminologia relativa al miglioramento della Qualità.
- 1.2 Il framework EQAVET.
- 1.3 Campi della gestione della qualità e struttura di un QMS (Quality Management System).

##### Risultati dell'apprendimento

A conclusione del modulo i partecipanti saranno in grado di:

- comprendere i concetti fondamentali relativi a gestione e cultura della qualità;
- elencare e descrivere le aree e le funzioni di un Sistema di gestione della Qualità;
- definire l'indicatore di lungo termine e l'obiettivo di qualità, anche a livello istituzionale
- descrivere il framework EQAVET;
- condurre un'analisi esaustiva della propria istituzione, basata sugli indicatori di qualità di EQAVET;
- analizzare lo stato dell'istituzione per mezzo degli indicatori EQAVET;
- evidenziare ogni fase del ciclo di qualità (PDCA) e i relativi strumenti e attività di gestione della qualità.

##### Consegna (esempio)

Sei responsabile della definizione di un progetto per lo sviluppo del Sistema di gestione della Qualità della tua scuola. Definisci un project plan basato sul metodo del quadro logico (*logframe*).

Descrivi:

1. L'obiettivo generale (il principale impatto del progetto),
2. Gli obiettivi specifici (i benefici per i fruitori),
3. I risultati (i prodotti tangibili o servizi erogati dal progetto),
4. Le attività (le azioni da intraprendere per ottenere i risultati attesi).

Definisci, per ciascun componente, i seguenti elementi:

- Gli indicatori utilizzati per valutare i risultati,
- La fonte per la verifica degli indicatori,
- Le condizioni necessarie per raggiungere gli obiettivi e i possibili rischi.

## Modulo 2

### Titolo: Sviluppare un Sistema di gestione della Qualità

#### Tematiche del modulo

- 2.1 Documenti fondamentali per un Sistema di gestione della Qualità.
- 2.2 Identificazione e descrizione dei processi.
- 2.3 Definizione degli indicatori di prestazione e degli obiettivi della Qualità.

#### Risultati dell'apprendimento

A conclusione del modulo *i partecipanti saranno in grado di:*

- Individuare gli individui e i gruppi - *stakeholder* - interessati al miglioramento continuo della qualità dell'istruzione;
  - Definire gli obiettivi di qualità della propria istituzione e specificare gli indicatori necessari per il loro monitoraggio costante;
  - Elencare i documenti di qualità fondamentali relativi alla Gestione del sistema di Qualità;
  - Definire i loro obiettivi e contenuti;
  - Coordinare la collaborazione degli attori partecipanti.
- 

## Modulo 3

### Titolo: Utilizzare un Sistema di gestione della Qualità

#### Tematiche del modulo

- 3.1 Metodologie, approccio valutativo e strumenti ICT per la raccolta dati.
- 3.2 Il ciclo della Qualità (PDCA) in pratica.
- 3.3 Auto-valutazione e feed-back.

#### Risultati dell'apprendimento

A conclusione del modulo *i partecipanti saranno in grado di:*

- Usare gli strumenti di misura e i *tool* digitali richiesti per la fase CHECK del ciclo DCA.
- Preparare, organizzare ed attuare regolarmente le misure ed elaborare i dati raccolti con *tool* digitali.
- Facilitare la diffusione dei risultati verso gli *stakeholder*, promuovere la discussione, trarre le conclusioni e prendere in considerazione le necessità emerse.
- Identificare e implementare metodi e strumenti per una auto-valutazione annuale sia per i docenti che per l'istituzione.

- Impostare attività di comunicazione interna ed esterna relative al Sistema di gestione della Qualità e lavorare per migliorare l'efficienza di tali attività.

## Quality Assurance Manager in Education – ESCO profile

Al fine di trovare la migliore descrizione per il profilo di **Quality assurance manager** nell'ambito dell'istruzione, abbiamo iniziato la ricerca di profili simili in ESCO. Tuttavia, non esiste nessun profilo esplicitamente legato alla qualità nell'istruzione. Così abbiamo scelto il più generico **Quality Services Manager** (Responsabile del servizio qualità) come posizione di riferimento per il più generico profilo legato alla gestione della qualità.

Secondo ESCO [1] questo profilo gestisce la qualità dei servizi in organizzazioni imprenditoriali. Questa figura professionale assicura la qualità delle operazioni interne alla società come richieste dal cliente e dagli standard di qualità dei servizi. I Responsabili del servizio qualità monitorano le prestazioni dell'azienda e implementano modifiche ove necessario.

Il riepilogo delle abilità e delle competenze di questo profilo è riportato di seguito.

### Abilità/Competenze

#### Fondamentali

- Analizzare i dati dei controlli
- Definire norme di qualità
- Creare soluzioni a problemi
- Osservare le norme aziendali
- Aderire agli orientamenti dell'organizzazione
- Migliorare i processi aziendali
- Collaborare con i dirigenti
- Supervisionare il controllo di qualità delle giacenze
- Eseguire audit di qualità
- Pianificare le procedure di salute e sicurezza
- Impegnarsi per far crescere l'azienda
- Istruire il personale in merito alle procedure di qualità

#### Opzionali

- Analizzare i processi aziendali
- Valutare i rischi del fornitore
- Comunicare i risultati delle prove agli altri reparti
- Dirigere le ispezioni
- Eseguire controlli di qualità precedenti all'assemblaggio
- Eseguire la gestione del progetto
- Fornire documentazione tecnica
- Stabilire obiettivi di garanzia della qualità
- Utilizzare gli strumenti di misura

### Conoscenze

#### Fondamentali

- Conoscenza del funzionamento dell'azienda
- Processi aziendali
- Responsabilità sociale delle

#### Opzionali

- Concetti di strategia aziendale
- Servizio clienti
- Gestione di progetto

<sup>1</sup> ESCO v1 - <http://distribution.cc-app-service.com/concepts/6b73f82c-2543-4a72-a86d-e988869df5ca/browse/109e0a5d-203d-4af6-8f70-692111335ec3>

imprese

- Norme di qualità delle banche dati
- Metodologie di assicurazione della qualità
- Standard di qualità

Un'analisi approfondita della descrizione completa porta ad alcune conoscenze/abilità richieste per questa posizione:

- Competenze IT avanzate, incluse le applicazioni MS Office.
- Capacità di comunicare in modo logico, chiaramente e brevemente, sia oralmente che per iscritto.
- Capacità di lavorare di propria iniziativa.
- Ottime capacità relazionali, con l'abilità di sviluppare e mantenere relazioni di lavoro positive ed efficaci con colleghi e contatti esterni.
- Attenzione meticolosa al dettaglio.
- Lavoro in team.
- Capacità di analizzare problemi e offrire consulenza professionale informata e affidabile.
- Capacità di lavorare sotto pressione, gestire un carico di lavoro complesso e variegato, assegnare priorità alle attività da svolgere e lavorare con una supervisione minima.
- Buone capacità organizzative.
- Capacità di organizzare e manipolare un ampio e complesso insieme di materiale qualitativo e quantitativo e di produrre report e briefing alle scadenze.