

CARTA DEI SERVIZI PER CORSI DI BASE, DI SUPPORTO E DI CONTESTO

La Carta dei servizi formalizza il rapporto tra **Confsalform** - *Consorzio per la formazione, qualità e organizzazione delle risorse umane*, che d'ora in poi denomineremo "*Consorzio*", e il partecipante, ai corsi di base, di supporto e di contesto che d'ora in poi denomineremo "*Corsista*".

La carta è disponibile nella *home page* del sito www.confsalform.it e consente, a quanti saranno interessati ad avanzare richiesta di iscrizione ai corsi in catalogo, di valutare e di percepire preventivamente la qualità dei servizi e la loro prima usabilità.

La Carta dei servizi rappresenta il contratto con il *Corsista* e rende efficace il rapporto **Confsalform/ Corsista**. È per questo che se ne raccomanda la lettura prima dell'acquisto dei corsi di studio presenti in offerta formativa, nonché di avanzare *in progress* alla frequentazione del corso, qualora fosse necessario, un legittimo ed eventuale reclamo, seguendo le istruzioni contenute nell'area Corsisti del sito sopra citato.

La direzione Confsalform, nel sottoporvi l'articolato di codesta Carta dei servizi, vi augura un benvenuto nello spazio virtuale dedicato alla vostra formazione personale, e in carriera.

ART. 1 - OGGETTO E FINALITÀ

La Carta dei servizi ha per oggetto la tutela del *Corsista* durante il processo di erogazione dei servizi formativi inclusi nel Modello Formativo di Confsalform affinché il risultato finale sia, per egli, garante dell'acquisizione di competenze spendibili nel sistema produttivo, ed efficace per la sua formazione personale, professionale e per la sua crescita permanente e autonoma.

ART. 2 - IL MODELLO FORMATIVO CONFSALFORM [MFC]

Il Modello Formativo Confsalform ha come scopo principale quello di contenere piani formativi strutturati, permanenti ed evoluti su standard di qualità riconoscibili e certificabili, fruibili in forma individuale e di gruppo, anche personalizzati, ma soprattutto creati su misura per chi li richiede e fondati su performance adattabili alle esigenze effettive del sistema produttivo in cui essi si sviluppano, si contestualizzano e si capitalizzano.

La struttura formativa si avvale di tre tipologie di corsi di formazione: *Corsi di Base* [CB] *Corsi di Supporto* [CS] e *Corsi di Contesto* [CC].

Il **Corso di Base** è fruibile su piattaforma "*E-learning per Confsalform*", ad esso possono essere integrati sia il Corso di Supporto sia il Corso di Contesto. Tuttavia ciascun corso è indipendente dall'altro ed esaurisce in sé la propria azione formativa. Il **Corso di Supporto** è fruibile in video conferenza tramite la partecipazione attiva del *Corsista* ad *Eventi live* programmati. Il **Corso di Contesto**, infine, avviene per partecipazione interattiva docente/*Corsista*, in aula. L'integrazione dei tre corsi è auspicabile per ciascun piano formativo realizzabile in Confsalform, in quanto si privilegia la formula mista [**Rete + Aula**].

Ciascun intervento singolo soddisfa le esigenze dei corsi di formazione, di livello semplice, mentre la sinergia delle tre tipologie di intervento, permette di assolvere ai fabbisogni di corsi di formazione di livello complesso, quest'ultimo non è garantito da questa Carta dei servizi, e allo stesso modo anche i corsi di contesto, entrambi vincolati dalla sottoscrizione di un contratto tra il *Consorzio* e il *Corsista*. Gli articoli contenuti nella seguente Carta dei servizi si riferiscono, dunque, esclusivamente ai corsi di livello semplice e nella specificità ai corsi di base, a quelli di supporto e di contesto (vedi successivi artt. 3, 4 e 5)

ART. 3 - I CORSI DI BASE

I *Corsi di Base* sono fruibili su piattaforma e-learning ed hanno l'obiettivo di fornire ai corsisti che li frequentano individualmente ed autonomamente una preparazione essenziale per legare il processo di apprendimento con l'acquisizione di minime competenze professionali.

Ciascun corso di base è dotato di tanti moduli formativi per quante sono le argomentazioni

che completano la preparazione del *Corsista*.

Ogni modulo formativo è una risorsa autonoma ed esaurisce la sua azione formativa offrendo al *Corsista* un percorso teso a perseguire e raggiungere una o più specifiche competenze o conoscenze, ovvero entrambe le soluzioni. Un modulo formativo racchiude un test di ingresso, una serie di Unità formative tra loro efficacemente

Fig. 1 - Modello Formativo Confsalform

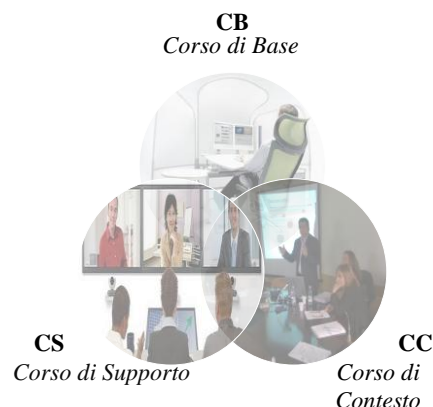


Fig. 2 - Corsi di base individuali



collegate, un test in itinere, ove è necessario, e un test finale.

Il Corso di Base può ritenersi esaustivo perché all'impianto formativo modulare appena descritto, che è comunque, la base per lo sviluppo del processo di apprendimento di un individuo che lo utilizza, si aggiungono le risorse accessorie. Esse fanno leva sull'azione formativa individuale, in quanto orientano e forniscono al corsista, ad esempio: fonti di ricerca, spunti di analisi e di approfondimento. Tali risorse sono fruibili su piattaforma e-learning, attraverso i seguenti campi di apprendimento: *Parole chiave, Obiettivi del corso, Lista delle competenze, Fonti di riferimento, Risorse del corso, Link utili, Faq, Forum di discussione, Chat.*

ART. 4 - I CORSI DI SUPPORTO

I *Corsi di Supporto* vengono erogati mediante le soluzioni tecnologiche proposte da Sky meeting, ovvero per mezzo di collegamenti in video conferenza, via Internet. Sono Eventi speciali fini a se stessi, ovvero esauriscono la propria azione formativa nell'ambito di una o due giornate di attività. Si applicano per le attività formative che hanno un carattere d'informazione o di attualizzazione dei temi trattati. Essi, generalmente, nel Modello Formativo Confsalform, sono Eventi/forum che completano il percorso formativo, intrapreso dal *Corsista* attraverso i corsi di base, ovvero chiudono un piano formativo.

Solitamente, dalla postazione regia o principale si alternano nell'ambito dell'evento speciale i relatori, a cui viene affidata la conduzione e l'animazione del dibattito, aperto con le molte postazioni *Web Point* ad essa collegate, fino a max. 250 unità PC/Presenze. Da qui i singoli corsisti, su prenotazione, interagiscono, uno per volta, con i relatori, indipendentemente dal luogo in cui sono posizionati, siano essi in casa, sul posto di lavoro, o, appunto, in un *Web Point*, insomma, ovunque vi sia una linea ADLS veloce attiva.

ART. 5 - I CORSI DI CONTESTO

I *Corsi di Contesto* si configurano come corsi tradizionali fruibili in presenza. Anche questa tipologia di intervento esaurisce la propria efficacia formativa all'interno di un'aula attrezzata, per tramite l'interazione diretta docente/relatore-*Corsista*. I corsi di contesto, possono svolgersi presso le sede principale di Confsalform, oppure presso le sedi periferiche attrezzate, quali quelle Provinciali e Regionali Snals. Il numero ideale dei partecipanti e 15 il numero massimo è 30/50 unità, ovvero in ragione del livello di partenza del gruppo classe o delle norme vigenti in materia di formazione.

È possibile che tale tipologia di corsi si inseriscano, di fatto, in un percorso integrato con un corso di base, in questo caso, quest'ultimo funge da intervento di bilanciamento delle competenze e delle conoscenze all'ingresso del *Corsista* nei Corsi di Contesto.

ART. 6 - LE VERIFICHE INTERMEDIE E FINALI

Il **corso di base**, deve contenere almeno un test di verifica in ingresso al corso, in itinere alla fine del Modulo formativo, e in uscita alla fine del corso; a discrezione del docente titolare del corso, si possono prevedere verifiche intermedie. Tutte le verifiche sono, comunque, finalizzate a rendere autonomo il *Corsista* nel processo di autovalutazione, nell'approccio ai contenuti del corso e al metodo personale di apprendimento.

Le verifiche finali sono, altresì, finalizzate a monitorare l'efficacia dei risultati raggiunti dal singolo *Corsista* e dal gruppo classe.

Per il **corso di supporto**, le verifiche finali vengono svolte dal *Corsista*, in differita, ovvero successivamente all'evento a cui il *Corsista* ha partecipato, ovvero ha frequentato in modo autonomo e da altro luogo rispetto a quello indicato e pubblicato da Confsalform.

Per il **corso di contesto**, le verifiche finali vengono svolte, in aula, al termine di ogni modulo formativo.

ART. 7 - GLI ATTESTATI E LE CERTIFICAZIONI

Al termine di ciascuna tipologia di corso di studi, nella specificità del corso di base, del corso di supporto, del corso di contesto, ovvero alla fine di un percorso complesso, che ne contiene più di uno (ad esempio: corso di base + corso di contesto) vengono rilasciati attestati di partecipazione a coloro che hanno frequentato i corsi per almeno l'80% delle ore stimate dal singolo corso di studi a cui ci si è iscritti.

Fig. 3 - Corsi di supporto in video conferenza



Fig. 4 – Corsi di contesto in aula



La certificazione finale, invece, viene rilasciata al *Corsista* che ha frequentato l'80% delle ore stimate, che ha dimostrato di aver acquisito le competenze previste e che ha superato la prova finale.

ART. 8 - IL MANUALE DELLO STUDENTE

Il manuale per lo studente è parte integrante della Carta dei servizi, e completa l'impegno contrattuale tra parti per la parte che concerne i corsi di base. Esso può essere consultato e scaricato dal *Corsista* in piattaforma "E-learning per Confsalform". Per accedervi, al *Corsista* viene rilasciata autorizzazione, mediante la spedizione, per via mail, delle credenziali di accesso al corso di studi acquistato.

ART. 9 - I REQUISITI PER LA CONNESSIONE AI CORSI DI SUPPORTO

I requisiti minimi per la connessione ai corsi di supporto sono indicati nella seguente scheda, il cui possesso delle soluzioni in essa riportate sono vincolanti per il *Corsista* al fine di ottenere la migliore ricezione del servizio. È impegno di Confsalform verificare, mediante prova preliminare il funzionamento del collegamento con la postazione PC del *Corsista*.

SCHEDA REQUISITI MINIMI PER LA CONNESSIONE AI CORSI DI SUPPORTO

Caratteristiche del PC	<i>Intel Pentium 3 1.0 Ghz - 128 MB RAM (consigliato Pentium 4 1.4 Ghz - 256 MB) Scheda audio full duplex Risoluzione min. 1024 x 768 Browser</i>	Player	<i>Adobe Flash Player 9.0.115.0 o succ.</i>
Browser Windows 2000, XP, Vista	<i>Internet Explorer 6.0 o succ. Mozilla Firefox 1.5 o succ.</i>	Accessori	<i>multimediali Cuffie con microfono* (consigliate USB) Webcam (solo per eventi live)</i>
Browser Mac OS X 10.2, 10.3, 10.4	<i>Safari 1.1 o succ. Mozilla Firefox 1.5 o succ</i>	Connettività	<i>(DSL/Fibra/HSDPA) Download: 384 kbps (consigliati 512) Upload: 90 kbps (consigliati 128)</i>
Browser Linux			<i>Mozilla Firefox 1.5 o succ.</i>

ART. 10 - IL CONTRATTO FORMATIVO

La sottoscrizione del contratto formativo avviene in forma virtuale ed è efficace dalla data cui il *Consorzio* riceve, da parte del *Corsista*, il modulo di iscrizione al corso, correlato di bonifico bancario.

Il *Corsista*, entro quindici giorni dalla data di ricevimento delle credenziali di accesso, per i corsi di base, può recedere dal contratto e richiedere il rimborso della quota di iscrizione, tramite spedizione di reclamo telematico, collegandosi al sito www.confsalform.it.

Il contratto può essere integrato con speciali prestazioni rivolte a specifici target di corsisti diversamente abili, non disponibili negli standard didattici/tecnologici inseriti in piattaforma.

ART. 11 – LA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

La risoluzione del conflitto è preliminarmente assolta dall'impegno del Direttore del corso, per tramite il tutor del corso stesso e del medesimo Direttore generale di Confsalform. Al perdurare del conflitto è competente il foro di Roma.

IL *CORSISTA*
DATA DELL'EMISSIONE DEL BONIFICO BANCARIO

IL LEGALE RAPPRESENTANTE DEL *CONSORZIO*
DATA DELLA RICEZIONE DEL BONIFICO BANCARIO