

Politica Aziendale di Istituto Venezia

Versione 1.0 – 1° luglio 2026

Presentazione dell'Istituto Venezia

Istituto Venezia, fondato nel 1995, è una scuola di lingua e cultura italiana per studenti stranieri, con sedi a Venezia e Trieste. Da sempre si distingue per l'attenzione alla qualità dell'insegnamento e all'accoglienza degli studenti. La scuola promuove un ambiente inclusivo, sicuro e rispettoso, favorendo l'integrazione degli studenti provenienti da ambienti culturali diversi.

1) Scopo e campo di applicazione

Questa Politica definisce principi, impegni e criteri con cui Istituto Venezia eroga servizi di insegnamento della lingua e cultura italiana a studenti internazionali nelle sedi di Venezia e Trieste e online. È redatta prendendo a riferimento i requisiti del servizio previsti dalla UNI 11863:2022 e le migliori pratiche del settore formativo.

2) Missione e valori

- Centralità dello studente: esperienze di apprendimento efficaci, inclusive e sicure.
- Trasparenza e correttezza: informazioni chiare su corsi, calendari, livelli, costi e condizioni.
- Competenza e cura didattica: docenti qualificati, aggiornamento continuo, monitoraggio del progresso.
- Miglioramento continuo: misuriamo risultati e soddisfazione per migliorare processi, programmi e servizi.
- Responsabilità sociale e ambientale: comportamenti etici, parità di trattamento, riduzione degli impatti ambientali.

3) Impegni chiave in ottica UNI 11863:2022

1. Progettazione del servizio: definizione di obiettivi formativi, contenuti per livello (QCER), durata, modalità, dimensionamento classi e prerequisiti.
2. Erogazione didattica: metodologie comunicative; classi a numero limitato

per favorire interazione.

3. Informazioni precontrattuali e contrattuali: calendari, prezzi, condizioni di cancellazione, copertura assicurativa, GDPR.
4. Competenze del personale: requisiti minimi per docenti, piano annuale di formazione.
5. Valutazione dell'apprendimento: attestazioni di frequenza.
6. Ascolto e soddisfazione degli studenti: rilevazioni strutturate, azioni correttive e preventive.
7. Gestione di segnalazioni e reclami: tempi di presa in carico e risoluzione definiti.
8. Sicurezza, benessere e accessibilità: ambienti idonei, procedure di emergenza, impegni progressivi su accessibilità.
9. Protezione dei dati: trattamento conforme al GDPR.
10. La scuola si impegna a combattere ogni forma di discriminazione, atti di bullismo e molestie sessuali, sia tra il personale sia nei confronti dei discenti. Istituto Venezia si impegna inoltre a gestire classi composte da persone con differenti gradi di apprendimento e ad accogliere studenti di qualunque provenienza, religione e orientamento sessuale, nel pieno rispetto dei valori di uguaglianza e pari opportunità.
11. Sostenibilità ambientale.

4) Requisiti specifici del servizio (estratto operativo)

- Offerta formativa: corsi intensivi/combinati, moduli culturali ed eventi; indicazione di livello, durata e orari (es. 4 unità didattiche da 45 minuti al giorno nei corsi intensivi, dal lunedì al venerdì).
- Dimensionamento classi: limite massimo di studenti per livello/modalità (max 12).
- Supporti e infrastrutture: aule adeguate e dotazioni digitali.
- Servizi di orientamento e accoglienza: informazioni su test d'ingresso, alloggio tramite partner, vita culturale.
- Attività culturali: coerenti con obiettivi linguistici e di integrazione culturale.
- Fornitori e partner: criteri di qualifica e valutazione.

5) Ruoli e responsabilità

- Direzione (Matteo Savini): approva Politica e obiettivi, assicura risorse, guida il Riesame annuale. Per la sede di Trieste, la carica è ricoperta da Massimo Brunzin.
- Coordinamento Didattico (Damiano Mascolo): aggiorna programmi, assegna docenti, supervisiona valutazioni. Per la sede di Trieste > Marina Tassinari
- Segreteria/Amministrazione (Elisa Carrer /Carola Drago): iscrizioni,

customer care, reclami, gestione dati. Per la sede di Trieste: Massimo Brunzin

- Docenti: pianificazione, lezioni, valutazioni, feedback.
- Responsabile Qualità (Matteo Savini): audit interni, azioni correttive/preventive, gestione documentale. Per la sede di Trieste: Massimo Brunzin.

6) Indicatori e obiettivi (2026)

- Soddisfazione studenti $\geq 4,8/5$; tasso di risposta $\geq 88\%$.
- Coerenza livello/test d'ingresso $\geq 97\%$.
- Superamento limite classi: 0 casi/mese.
- Tempi di risposta info: entro 2 giorni lavorativi nel 95% dei casi.
- Reclami chiusi entro 10 giorni: $\geq 95\%$.
- Formazione docenti: ≥ 12 ore/anno.
- Audit interni: 1/anno, azioni correttive chiuse entro 45 giorni $\geq 93\%$.

7) Gestione rischi e opportunità

Rischi: sovraffollamento classi, disallineamento livello, indisponibilità docenti, interruzioni logistiche/IT.

Azioni: pianificazione sostituzioni, soglie d'allerta, backup IT, check-list privacy, continuità operativa.

Opportunità: innovazione digitale, programmi su misura.

8) Miglioramento continuo e Riesame della Direzione

La Direzione effettua almeno una volta l'anno il Riesame della Politica, analizzando indicatori, audit, reclami, feedback, adeguatezza risorse e conformità UNI 11863:2022. Vengono pianificate e comunicate azioni di miglioramento.

9) Comunicazione e pubblicazione

Questa Politica è pubblica, diffusa a tutto il personale, disponibile agli studenti e ai partner, e pubblicata sul sito web. È oggetto di aggiornamento periodico in base a cambiamenti di contesto o strategia.

Approvata dalla Direzione

Venezia, 01/07/2026