



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

**ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO
"G. BUFALINO"**

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

- ALBERGHIERO
- BENESSERE
- LICEO MUSICALE

RAV E AZIONI DI MIGLIORAMENTO PDM

Criterio 1: Leadership

1.1. Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori

Sintesi complessiva del sottocriterio

Mission e vision dell'Istituto trovano una formulazione esplicita nel POF, documento fondamentale per l'identità della scuola. La loro definizione, annualmente oggetto di riflessione ed eventuale aggiornamento, segue una procedura formalizzata che tiene conto sia delle indicazioni ministeriali (in particolare delle Linee guida per il passaggio ai nuovi ordinamenti) che della rilevazione delle esigenze dell'utenza e prevede il coinvolgimento diretto dei principali portatori di interesse (personale, studenti, genitori). Insieme con la definizione di mission e vision vengono identificati anche gli obiettivi operativi e le azioni strategiche da realizzare, anche questi inseriti nel PTOF e periodicamente rivisti e modificati.

Più specificatamente, il PTOF viene realizzato e approvato dal Collegio Docenti, sulla base:

- delle indicazioni fornite dal Consiglio d'Istituto;
- delle proposte degli studenti, dei genitori, delle partnership e del territorio;
- degli esiti dei questionari di soddisfazione somministrati sistematicamente a docenti, famiglie, studenti e personale ATA.
- delle rilevazioni e valutazione dei risultati di tutti i processi attuati nell'anno scolastico precedente (autovalutazione d'istituto, riesame di direzione), con particolare attenzione agli esiti relativi al successo formativo degli studenti (primo obiettivo della mission istituzionale della scuola).

Il PTOF viene, quindi, adottato dal Consiglio d'Istituto e reso pubblico e trasparente:

- all'atto d'iscrizione, unitamente alla condivisione del "Patto educativo di corresponsabilità" che indica le regole ed i valori di riferimento a cui si ispirano le Istituzioni Scolastiche e le famiglie;
- in sede di presentazione della scuola ai genitori delle future classi prime;
- in classe, agli studenti delle classi prime dai docenti nell'ambito del Progetto "Accoglienza";
- nei consigli di classe di inizio a/s aperti alle famiglie per una trasparente presentazione e condivisione dei principi fondanti l'operato della scuola;
- il sito della scuola.

Al fine di evitare l'insorgere di conflittualità all'interno dell'organizzazione, la leadership definisce compiti e ruoli del personale attraverso strumenti quali:

- Organigramma funzionale al PTOF
- Delega
- Nomina
- Mansionario
- Istruzioni Operative
- Procedure
- Contrattazione d'Istituto
- Regolamento d'Istituto.

Punti di forza

- Mission e obiettivi sono chiaramente definiti nel processo di valutazione;
- Mission e obiettivi sono monitorati, anche al fine di un'eventuale revisione, nel processo di valutazione.

Aree da migliorare

- Estendere la partecipazione alla valutazione dei risultati e al processo di miglioramento anche alle partnership e al territorio;



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

**ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO
"G. BUFALINO"**

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

- Monitorare efficacia della comunicazione

Idee per il miglioramento

- Migliorare funzionalità del sito della scuola;
 Effettuare attività di monitoraggio per la rilevazione del grado di conoscenza dei valori della mission e dei criteri organizzativi scelti per la sua realizzazione.

Criterio 2: Politiche e strategie

2.1. Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Istituto ha identificato tutti i portatori d'interesse in apposito elenco. I principali stakeholder sono i docenti, il personale non docente, le famiglie, gli studenti, le scuole in rete, gli enti territoriali privati e pubblici, l'USR e il MIUR; questi vengono coinvolti nei processi attivati dall'organizzazione con modalità differenti e non sempre secondo una procedura sistematica e formalizzata.

La rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei portatori d'interesse interni è il punto di partenza per il processo di autovalutazione d'istituto e per l'individuazione di strategie opportune di miglioramento. I questionari generali del grado soddisfazione del servizio offerto dalla scuola vengono somministrati a famiglie, studenti, personale e i risultati vengono pubblicizzati e discussi durante le riunioni collegiali di fine anno scolastico.

Al termine dell'anno scolastico si valuta la percentuale di efficacia delle azioni migliorative attivate. La pianificazione delle customer, la tenuta sotto controllo dei registri dei reclami e delle azioni migliorative ha cadenza annuale ed è curata dal gruppo GAV con la supervisione della Dirigenza.

I rapporti con gli stakeholder esterni, enti territoriali pubblici e privati, associazioni culturali, aziende, sono finalizzati all'instaurazione di una collaborazione per sostenere le attività della scuola (disabili, stranieri, educazione all'affettività, sportello amico, stage e tirocini) ma, fatta eccezione per le attività svolte in rete con altre scuole, manca una forma di progettazione organica e condivisa fra scuola ed extrascuola con una definizione precisa di output e outcome che si intendono raggiungere attraverso azioni sinergiche e con una sistematica rilevazione e rendicontazione dei risultati raggiunti anche in termini di soddisfazione del cliente.

Attraverso il processo di autovalutazione d'istituto vengono messi in evidenza i punti di debolezza e i punti di forza dell'istituzione ma manca una identificazione sistematica e formalizzata dei fattori critici di successo che tenga conto dei cambiamenti dell'ambiente circostante e delle esigenze del territorio.

Punti di forza:

- L'Istituto raccoglie in modo sistematico informazioni relative ai bisogni e alle aspettative dei portatori d'interesse interni.
 L'Istituto utilizza le informazioni relative al grado di soddisfazione, alle esigenze dei propri portatori d'interesse interni per condurre una diagnosi di rilevazione delle criticità e dei punti di forza.

Aree da migliorare:

- Mancano indagini finalizzate ai bisogni ed aspettative dei portatori d'interesse esterni;
 Manca una progettazione organica e condivisa fra scuola ed extrascuola, con la definizione di output e outcome comuni.

PDM

Idee per il miglioramento:

- Predisporre una procedura per la rilevazione dei bisogni e le aspettative del territorio e degli stakeholder esterni anche utilizzando il sito della scuola;
 Realizzare tavoli di lavoro per predisporre una procedura finalizzata alla progettazione organica di azioni condivise fra scuola ed extrascuola che presupponga anche la definizione di output e outcome comuni, processi di monitoraggio, di rendicontazione e valutazione finale dei risultati.

CRITERIO 3: PERSONALE

3.1. Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie

Sintesi complessiva del sottocriterio



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO "G. BUFALINO"

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

La Dirigenza cerca di pianificare e gestire le risorse umane contemperando gli obiettivi dell'organizzazione con i bisogni e le aspettative del personale:

- l'assegnazione dei docenti alle classi avviene secondo criteri generali definiti dal Collegio dei docenti (tenendo conto della continuità didattica, dell'anzianità di servizio, del possesso di competenze, requisiti idonei e disponibilità a seguire attività specifiche dell'indirizzo o progetti di classe). I dipartimenti hanno la possibilità di elaborare e presentare a giugno alla Dirigenza una loro proposta in forma scritta. A luglio/agosto la Dirigenza effettua l'assegnazione e la pubblicizza prima del Collegio di inizio anno;
- l'elaborazione dell'orario di servizio per i docenti si è sempre mossa tenendo conto di alcuni desiderata (giorno libero, necessità di non entrare sempre alla prima ora o di non uscire sempre tardi);
- la contrattazione prevede anche una banca ore (crediti orari che possono dar luogo a ore di permesso e/o giorni di ferie);
- nell'utilizzazione dei docenti in progetti si tiene conto della disponibilità, della professionalità e dell'esperienza svolta con valutazione positiva; la partecipazione alle commissioni avviene, di solito, tenendo conto della disponibilità, dell'interesse e anche delle competenze richieste e degli skill personali (es. capacità di lavorare in gruppo);
- tutti gli incarichi vengono formalizzati per iscritto e comunicati attraverso l'albo scolastico e il sito della scuola (organigramma); essi dettagliano compiti, risultati attesi e indicatori;
- per quanto riguarda il tutorato, la scuola assicura la presenza di docenti per ogni disciplina, in orario che viene stabilito dagli stessi; in caso di difficoltà a reperire docenti disponibili, è il dipartimento che (anche con procedure di turnazione) assicura il personale necessario per il servizio minimo;
- nel caso di progetti che prevedono docenza extracurricolare (ad esempio progetti rivolti ad un'utenza diversa da quella degli studenti), la Dirigenza, con apposita circolare, chiede ai docenti interni di inoltrare domanda, prima di rivolgersi ad esterni;
- per promuovere spazi di autonomia e responsabilità, dallo scorso anno le riunioni di dipartimento non sono state fissate con un calendario rigido e definito in anticipo, ma ogni dipartimento ha potuto organizzarsi con il calendario che ha ritenuto più opportuno e ha definito anche gli obiettivi annuali, in relazione ai propri bisogni (v. Piano annuale delle attività). Alla fine di quest'anno ciascun gruppo relaziona sui vantaggi/svantaggi di tale procedura;
- per quanto riguarda il personale Ata, la contrattazione ha recepito l'esigenza di forme di flessibilità oraria (in entrata/in uscita; orario su cinque giorni). Anche in questo caso gli incarichi aggiuntivi avvengono sulla base della disponibilità, tenendo conto delle competenze richieste;
- gli incarichi aggiuntivi vengono pubblicizzati (all'albo e sul sito web);
- l'obiettivo della Dirigenza è quello di ampliare il numero di docenti disponibili a svolgere attività aggiuntive e di valorizzare attitudini e competenze (dal momento che, inizialmente, i docenti disponibili, anche ad accettare la nomina di funzione strumentale, erano pochi). Con il tempo la partecipazione è aumentata e ciò ha permesso di distribuire compiti e responsabilità in maniera più diffusa.

PUNTI DI FORZA

- L'attribuzione dei docenti alle classi viene discussa e concordata con i docenti stessi.
- L'attribuzioni degli incarichi avviene in base a criteri concordati e trasparenti.
- I dipartimenti sono responsabilizzati sia in fase di attribuzione delle classi, sia nell'organizzazione della turnazione necessaria a garantire un servizio minimo di tutorato per ogni materia.

AREE DA MIGLIORARE

- L'attribuzione delle attività aggiuntive in maniera diffusa comporta, talvolta, una dispersione delle informazioni.
- Manca un database del personale che raccolga esperienze professionali e competenze extraprofessionali
- Manca un'analisi sistematica dei bisogni formativi del personale

IDEE PER IL MIGLIORAMENTO

- Organizzare una sezione del sito della scuola che sintetizzi brevemente per ogni attività aggiuntiva le finalità, i partecipanti e lo stato di avanzamento dei lavori
- Creare un database che raccolga di ogni dipendente le esperienze professionali, i percorsi formativi svolti e anche le competenze extraprofessionali



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO "G. BUFALINO"

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

- Rilevare attraverso un questionario le richieste formative di tutto il personale (soprattutto per quanto riguarda i bisogni individuali legati all'informatica, alla lingua straniera)

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Istituto ha identificato i propri partner strategici:

- Per attività e progetti di orientamento: Scuole Secondarie di 1° grado, Agenzia del lavoro
- Per stage: aziende, banche, Uffici Comunali, studi privati, Camera di commercio,
- Per progetti, iniziative culturali: Amministrazioni comunali, Provincia e Regione, Agenzie formative, rappresentanti del mondo politico, delle professioni, associazioni di lavoratori, Usl, Ust

- Per progetti relativi alla sicurezza: INAIL
- Per attività di valutazione: INVALSI

- Per la diffusione all'esterno dell'Offerta formativa e delle attività giudicate rilevanti, realizzata anche attraverso l'aggiornamento costante del sito: agenzie di stampa locali (anche attraverso la figura specifica del relativo addetto).

In molti casi il rapporto con i partner è formalizzato attraverso convenzioni/accordi che esplicitano finalità, termini, compiti e responsabilità. Nell'ambito del Progetto Alternanza scuola-lavoro, attraverso il quale si realizza il raccordo della Scuola con il tessuto attivo e produttivo del territorio, l'Istituzione ha stipulato convenzioni con Associazioni di categoria, enti pubblici, studi professionali (dottori commercialisti e consulenti del lavoro, architetti e ingegneri), piccole e medie Imprese, agenzie di viaggi, strutture alberghiere, agriturismi. Tutti i processi attivati in collaborazione con i partners vengono monitorati annualmente e valutati secondo indicatori e parametri definiti in base alla loro funzione strategica per la realizzazione del PTOF.

E' stata nominata una funzione strumentale che promuove lo sviluppo di partnership per attività di stage (v.verbali Collegi docenti). Le responsabilità delle relazioni con gli altri partner sono attribuiti in modo formalizzato e le nomine sono pubblicizzate sul sito web della scuola.

PUNTI DI FORZA

- L'Istituto mantiene e implementa numerose e significative partnership;
- il numero dei partner esterni è molto elevato;
- è attiva una funzione strumentale per la realizzazione e la valutazione delle partnership per attività di stage/alternanza scuola-lavoro.

AREE DA MIGLIORARE

- Manca un documento che identifichi e classifichi tutte le partnership instaurate dall'istituzione per meglio monitorare i processi attivati e per facilitare l'informazione e la condivisione da parte di tutti gli stakeholder;
- La conoscenza dei partenariati non è abbastanza diffusa all'interno dell'Istituto.

IDEE PER IL MIGLIORAMENTO

- Aggiungere agli indicatori di qualità dei singoli progetti anche l'individuazione di possibili altre partnership coerenti e funzionali alla realizzazione degli obiettivi strategici fissati dai propri responsabili;
- Realizzare un documento che contenga e classifichi tutte le forme di partnership instaurate dall'istituzione reso pubblico sia attraverso affissione all'albo della scuola sia attraverso il sito.

Criterio 5: Processi

- 5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO "G. BUFALINO"

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

Sintesi complessiva del sottocriterio

I processi chiave della scuola sono identificati all'inizio dell'anno scolastico e vengono aggiornati sulla base dei mutamenti legislativi, delle sperimentazioni ministeriali. In particolare, l'avvio della Riforma scolastica della scuola secondaria di secondo grado ha comportato una loro attenta revisione.

ELABORAZIONE DEL POF E DEL PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITA' - All'inizio di ogni anno il POF viene rivisto e sono riviste mission e vision dell'Istituto, sulla base delle eventuali novità normative e dei risultati ottenuti durante l'anno precedente. Attualmente una Commissione di docenti sta ridefinendo il PTOF per adeguarlo alle molte novità introdotte dalla Riforma della scuola secondaria di secondo grado. La definizione e l'adeguamento alle nuove esigenze e priorità del POF è un processo complesso al quale partecipano e concorrono portatori di interesse sia interni che esterni. All'inizio di ogni anno il DS definisce il Piano annuale delle attività (PAA) nel quale sono pianificati gli impegni dei CdC, dei GD, delle Commissioni e dei team di progetto. Il calendario degli incontri riporta, oltre alle date, la durata degli incontri e l'ordine del giorno degli argomenti da trattare. L'ISI, dal 2003, ha un Manuale per il funzionamento dei Consigli di classe progettato per essere un punto di riferimento non solo per i coordinatori di classe e per i docenti, ma anche una guida e uno strumento di formazione per i neo-docenti dell'ISI. Il PAA ed il Manuale sono parte integrante del POF e, come tali, sono pubblicati nella pagina web dell'Istituto.

PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE: gestione economica-amministrativa - Il processo prevede la gestione e la supervisione di tutta la contabilità che riguarda la scuola, come la verifica e la registrazione delle fatture, dei pagamenti e le determinazioni dirigenziali di impegno di spesa. Per la realizzazione dei singoli progetti, il DS e il DSGA analizzano i finanziamenti necessari per coprire i costi relativi alla gestione, elaborano convenzioni con i partner, curano i rapporti contabili con gli enti gestori, eseguono il monitoraggio finanziario in itinere ed effettuano gli eventuali spostamenti di spesa. Organizzano, infine, tutte le procedure per eseguire la rendicontazione finale del progetto.

GESTIONE DELLA PROGRESSIONE DEGLI APPRENDIMENTI: Orientamento in entrata ed in uscita - La scuola ritiene che un buon orientamento sia fondamentale per favorire lo sviluppo dell'alunno rendendolo consapevole delle proprie abilità. L'area dell' "Orientamento" è affidata a un docente che cura rispettivamente il coordinamento in entrata e in uscita.

Un ruolo fondamentale per lo sviluppo degli apprendimenti è rivestito dai Dipartimenti disciplinari, che concordano la programmazione annuale e la rivedono sulla base dei risultati ottenuti. I dipartimenti organizzano due volte all'anno prove comuni per classe parallele e i risultati ottenuti, una volta discussi, danno luogo a iniziative di miglioramento sia sul piano metodologico che didattico e organizzativo.

FORMAZIONE E INNOVAZIONE - La formazione del personale rappresenta un fattore strategico per migliorare la qualità dell'insegnamento e dei servizi di supporto, per disseminare buone pratiche e promuovere la ricerca didattica, azione vitale per una organizzazione che apprende e innova sulla base dell'esperienza. Per quanto riguarda il personale docente, nel collegio e nei dipartimenti di inizio anno, i docenti esprimono le proprie esigenze di formazione e, definiti i criteri di priorità, vengono concordati i corsi da attivare, che seguono l'impostazione della ricerca-azione: lezioni di esperti si associano ad attività laboratoriali e/o di ricerca, che costituiscono l'attività centrale del corso e forniscono il contributo necessario allo sviluppo dell'attività didattica dell'intero istituto, trasferendosi in buone pratiche o nella ridefinizione di metodologie/contenuti dell'insegnamento. Viene implementata una pagina sul sito dal titolo "formazione" in cui tutto il personale inserisce un breve commento dell'attività svolta ed eventuali link e/o materiali scaricabili e l'eventuale supporto cartaceo viene depositato in biblioteca.

Per quanto riguarda gli ATA, i settori formativi vengono concordati sulla base dei bisogni espressi dal personale e delle necessità dell'organizzazione, di cui si fanno promotori C.D. E GESTORE.

Punti di forza

- I processi chiave della scuola sono identificati e periodicamente rivisti
- Personale, studenti e famiglie sono coinvolti nella progettazione e nell'implementazione dei processi chiave
- Vengono allocate le risorse in base all'importanza dei processi

Aree da migliorare

- Manca una mappa dei processi che sia conosciuta e diffusa
- Non tutti i processi chiave sono sottoposti ad un'azione di valutazione pianificata, documentata e condivisa
- Gli indicatori di processo non sono aggiornati e manca la definizione degli obiettivi di performance



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

**ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO
"G. BUFALINO"**

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

Idee per il miglioramento

- Elaborare una mappa dei processi, da comunicare alle parti interessate, eventualmente attraverso la pubblicazione sul sito
- Pianificare e realizzare un'azione sistematica di valutazione di tutti i processi, attraverso l'individuazione di indicatori
- Creare un manuale dei processi utilizzando la metrica PDCA

Criterio 6: Risultati orientati ai discenti/alle famiglie

6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione dei discenti/delle famiglie

Sintesi complessiva del sottocriterio

Da quando l'ISTITUTO PARITARIO G. BUFALINO ha intrapreso il percorso della Qualità, ha adottato strategie per la rilevazione di soddisfazione dei portatori d'interesse al fine di individuare i punti di forza e quelli di debolezza della scuola. Le metodologie adottate sono di vario tipo: assemblee, focus group, workshop e questionari. La rilevazione riguarda la soddisfazione di genitori e studenti nei confronti dell'Istituto, in particolare relativamente all'apprendimento curricolare, alle attività opzionali, ai rapporti scuola-utenti e all'adeguatezza ed efficienza dei servizi e delle strutture - attrezzature.

Tempi di erogazione dei servizi principali della scuola.

I tempi di consegna di certificati e attestati sono diminuiti in seguito all'adozione del nuovo sistema di rilevazione anagrafe degli studenti. Nei momenti più intensi dell'anno (scrutini del primo e secondo periodo e della valutazione interperiodale) gli assistenti amministrativi delle due segreterie (didattica e amministrativa) collaborano nell'intento di fornire un valido supporto ai docenti e uno scrupoloso servizio alle famiglie per la ricezione delle notizie riguardanti il profitto scolastico. In relazione ai tempi di fornitura, si indicano di seguito quelli relativi al rilascio di certificati negli ultimi anni scolastici:

Gli uffici sono accessibili per le persone diversamente abili. L'orario della segreteria è dalle ore 10 alle 12 per tutti i giorni della settimana ad eccezione del martedì che è dalle 13.45 alle 15.45 poiché in tale giorno è previsto il rientro pomeridiano

L'interazione e la fornitura delle informazioni alle famiglie relative al comportamento e all'apprendimento degli studenti avviene con le tradizionali modalità di ricevimento dei docenti (settimanale su appuntamento da metà ottobre a metà maggio) e periodale (ottobre- dicembre-aprile-giugno). I genitori possono comunque controllare sia le assenze che il profitto del proprio figlio utilizzando il registro elettronico in cui sono registrate le presenze, ritardi, uscite anticipate e le valutazioni delle verifiche.

Punti di forza

- Buona soddisfazione dei cittadini/clienti sulla qualità dei servizi offerti dall'istituto

Aree da migliorare

- Limitato risulta il coinvolgimento dei genitori anche al fine di rilevare le loro aspettative



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

**ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO
"G. BUFALINO"**

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera
Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A
- COMISO -

Idee per il miglioramento

- Elaborare strategie per un adeguato coinvolgimento dei genitori non limitato al ricevimento scuola/famiglia (attivazione di focus group su tematiche di interesse delle famiglie, organizzazione di incontri con psicologi, gruppi per centri di interesse, ecc.)

criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1. I risultati della misurazione della soddisfazione del personale

Sintesi complessiva del sottocriterio

Come già specificato, principalmente attraverso lo strumento di customer, l'Istituto sistematicamente dall'a.s. 14/15 attua un processo di monitoraggio dei risultati relativi alla soddisfazione del personale circa:

- Performance complessiva dell'organizzazione
- Immagine dell'organizzazione
- Rapporti con la dirigenza
- Condizioni lavorative
- Equità nei trattamenti e nei comportamenti
- Strategia gestione risorse umane.

Punti di forza

- Il questionario rivolto ai docenti ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
 - rapporto con ufficio di Dirigenza
 - funzionamento segreteria
 - accessibilità agli uffici
 - orario settimanale delle lezioni
 - definizione progetto formativo
 - accessibilità e funzionamento del sito.
- Il questionario somministrato al personale ATA ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
 - rapporto con l'ufficio della Dirigenza;
 - rapporto con le altre componenti scolastiche;
 - modalità organizzativa della segreteria
 - modalità organizzativa verso i soggetti in condizione di disabilità.

Aree da migliorare

- I risultati di percezione relativi al gradimento dei servizi offerti dalla scuola evidenziano che i docenti e il personale ATA non sono completamente soddisfatti dei seguenti elementi:
 - a. Azioni per migliorare l'immagine dell'Istituto
 - b. Modalità di comunicazione interna

Idee per il miglioramento

- Intensificare la partecipazione della scuola alle attività di orientamento proposte nel territorio.
- Intensificare la partecipazione alla collaborazione in rete con altre scuole ed Enti locali.
- Implementare veste ed interoperabilità del sito della scuola.



Regione Siciliana



Repubblica Italiana



Unione Europea

**ISTITUTO SECONDARIO SUPERIORE PARITARIO
"G. BUFALINO"**

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Istituto con D.D.G. n° 302/2014 - codice meccanografico RGRHL4500A

- COMISO -

Criterio 8: Risultati relativi alle performance chiave

8.1 I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi

Vengono riportati in questo criterio i risultati attinenti alle performance dell'Istituto rispetto ai processi-chiave, ai processi di gestione e di supporto, alle partnership e ai rapporti con i portatori di interessi.

Nell'a.s. 2020/21 sono state svolte le prove Invalsi nelle classi seconde e quinte i cui dati restituiti sono allegati al documento, dati che non è possibile comparare con l'anno scolastico precedente 2019/20 perché non è stato possibile svolgerli per pandemia. I dati restituiti alla scuola in media si attestano all'andamento dei dati generali pertanto nell'arco dell'anno scolastico si prevedono ore di approfondimento in italiano, inglese e matematica.

Successo formativo: I risultati del successo formativo vengono rilevati anche attraverso il monitoraggio dei risultati complessivi degli scrutini finali e degli esami.

Andamento delle iscrizioni:

- L'istituto, dopo la pandemia, ha registrato una diminuzione di iscritti
- L'istituto mantiene stabile il tasso di abbandono degli studenti

Aree da migliorare

- Manca un'attività di benchmarking che spinga al miglioramento

Idee per il miglioramento

- Implementazione di un'azione strutturata di benchmarking con altri istituti per il miglioramento e monitoraggio sistematico dei risultati emersi dal confronto