

CARTA GENERALE EAQUALS

I Membri Accreditati EAQUALS vengono sottoposti ad ispezioni regolari e i corsi accreditati da EAQUALS sono regolarmente verificati per assicurare che ci sia:

1. L'impegno a:

- 1.1. Offrire professionalità ed integrità;
- 1.2. Offrire opportunità di studiare lingue e/o ricevere formazione professionale in un ambiente di apprendimento/insegnamento di elevata qualità e nel quadro di un programma di studi chiaramente strutturato;
- 1.3. Migliorare e sviluppare costantemente i mezzi e le risorse disponibili per lo studio e la formazione;
- 1.4. Sostenere la Carta dell'Informazione EAQUALS.

2. La promessa di:

- 2.1. Escludere qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di studenti, personale o altri soggetti, sulla base del sesso, dell'orientamento sessuale, della razza o della religione (tuttavia, per motivi didattici possono essere applicati tetti massimi per l'iscrizione di studenti della stessa madrelingua);
- 2.2. Informare gli studenti e i clienti delle specifiche procedure previste per trattare lamentele, reclami, problemi di disciplina e di mancata frequenza: all'occorrenza, i casi vengono riferiti al garante di EAQUALS (Ombudsman);
- 2.3. Sostenere la Carta del Personale e la Carta dello Studente EAQUALS.

3. L'accettazione dell'obbligo di:

- 3.1. Prendere tutte le ragionevoli misure atte ad assicurare il benessere e la sicurezza dei loro studenti e del loro personale;
- 3.2. Fornire delle garanzie scritte, verificate da EAQUALS, che l'istituto è stato fondato ed opera in conformità con le pertinenti norme nazionali e locali, ivi compreso il diritto societario, il diritto del lavoro e le normative su contabilità, tassazione, pubblicità, privacy, igiene, sicurezza, assicurazione e diritti d'autore;
- 3.3. Attivarsi per provvedere alle necessità delle persone con esigenze specifiche (portatori di handicap).

4. L'esistenza di un'entità legale registrata con un indirizzo operativo pubblicato.

LA CARTA DELLO STUDENTE EAQUALS

I Membri Accreditati EAQUALS vengono sottoposti ad ispezioni regolari e i corsi accreditati da EAQUALS sono controllati regolarmente per assicurare quanto segue:

1. PRIMA DEL CORSO:

1.1. **Informazione:** tutte le informazioni e pubblicazioni sono esatte, complete, accessibili, e comprendono:

- a. un quadro generale degli obiettivi e delle componenti del corso
- b. un numero stipulato di ore di insegnamento e di studio per ogni corso
- c. un numero massimo pattuito di studenti per ogni gruppo
- d. una fascia d'età specifica per ciascun corso
- e. una chiara indicazione del costo delle lezioni e degli altri servizi e materiali
- f. termini e condizioni di attività trasparenti

1.2. **Iscrizione:** procedure di ammissione ed iscrizione efficienti e trasparenti

1.3. **Test di inserimento:** procedure efficaci per valutare il livello di conoscenza e/o altre esigenze dello studente.

2. DURANTE IL CORSO:

Massimo impegno nel fornire agli studenti tutte le opportunità per apprendere con profitto. In particolare:

- 2.1. **Standard:** alti standard didattici ed educativi e risultati di apprendimento effettivi;
- 2.2. **Personale didattico/formativo:** insegnanti o formatori qualificati e competenti, esperti nell'insegnamento delle lingue con obiettivi precisi, operanti sotto la supervisione di un direttore accademico in possesso di adeguate qualifiche;
- 2.3. **Locali e strutture:** locali e strutture e/o programmi d'apprendimento per insegnamento di lingue e/o formazione degli insegnanti adeguati alle finalità;
- 2.4. **Programma di studi e progettazione dei corsi:** un corso di studi strutturato, diviso in livelli di competenza, ed appropriato;
- 2.5. **Risorse:** le risorse e i materiali usati sono confacenti alle esigenze degli studenti e agli obiettivi del corso;
- 2.6. **Insegnamento e apprendimento:** i metodi d'insegnamento e apprendimento/formazione e le tecniche usate sono appropriati ed efficaci per gli studenti;
- 2.7. **Controllo della qualità:** monitoraggio regolare dell'attività didattica o controlli a campione dell'attività di formazione da parte della scuola;
- 2.8. **Sostegno e consiglio:** possibilità per gli studenti di discutere le loro domande e eventuali problemi e ottenere informazioni e consigli;
- 2.9. **Servizi:** amministrazione e servizi ausiliari efficienti;
- 2.10. **Valutazione:** regolari e appropriate verifiche e resoconti sui progressi effettuati dallo studente.

3. Alla fine del corso:

- 3.1. Certificazione: chiare procedure di valutazione conclusiva, sulla base delle quali vengono stilati i rapporti e i certificati sui risultati conseguiti che vengono consegnati agli studenti.
- 3.2. Resoconto del cliente: possibilità per gli studenti di dare un resoconto sul corso frequentato.

LA CARTA DEL PERSONALE EAQUALS

I Membri Accreditati EAQUALS vengono sottoposti ad ispezioni regolari e i corsi accreditati da EAQUALS sono controllati regolarmente per assicurare quanto segue:

1. I contratti di tutto il personale sono regolati dal diritto del lavoro locale e dai contratti nazionali ove esistenti;
2. Termini e condizioni di impiego sono in conformità con le direttive dell'UE, dove applicabili, e sono eque nel contesto degli standard locali e nazionali, soprattutto per quanto riguarda:
 - a. retribuzione;
 - b. durata del contratto;
 - c. ore settimanali di lavoro e di insegnamento;
 - d. ferie retribuite;
 - e. assenza per malattia, maternità, congedo per gravi motivi familiari;
 - f. pensione e trattamento di fine rapporto, ove previsti;
 - g. aspettativa non retribuita;
 - h. condizioni e remunerazione per collaboratori esterni.
3. Una quota appropriata dei membri del personale è impiegata con contratto di tempo pieno e/o indeterminato.
4. I membri dispongono di procedure chiare e specifiche per far fronte alle rivendicazioni del personale e ai problemi disciplinari;
5. Il personale è in possesso delle qualifiche idonee e di un'adeguata formazione ed esperienza, conformemente alle norme nazionali vigenti per la categoria in questione. I docenti dovrebbero aver ricevuto una formazione iniziale come insegnanti di lingua con non meno di 100 ore di corso, incluso l'insegnamento pratico sotto supervisione.
6. Tutto il personale ha a disposizione lo spazio e le strutture adeguate per poter svolgere i loro incarichi in modo efficace; inoltre vien data loro l'opportunità di formazione e aggiornamento durante e al di fuori dell'orario di lavoro.
7. A tutto il personale, sia a tempo pieno che part-time, vengono rilasciati contratti scritti e lettere d'assunzione che specificano i termini di impiego di cui al punto 2.2, le principali mansioni che l'incarico prevede, le procedure a disposizione in caso di rivendicazioni e le procedure da seguire nell'eventualità di un'azione disciplinare.
8. I servizi dei collaboratori esterni/autonomi sono regolati dalle normative nazionali, e questi collaboratori vengono trattati in modo equo.
9. Il personale viene informato sullo status e sulla proprietà dell'istituto che lo impiega e sulle organizzazioni e associazioni di cui fa parte.

LA CARTA DELL'INFORMAZIONE EAQUALS

I Membri Accreditati EAQUALS vengono sottoposti ad ispezioni regolari e i corsi accreditati da EAQUALS sono controllati regolarmente per assicurare quanto segue:

1. Pubblicità, materiale promozionale e informazioni sui corsi seguono gli standard di pubblicità nazionale, si attengono ai dati di fatto, offrendo una descrizione esatta e veritiera dei corsi e delle altre attività.
2. Prima dell'iscrizione, agli studenti o ai loro rappresentanti vengono fornite informazioni precise sulla natura e la logica che ispira il corso. Vengono inoltre specificati chiaramente:
 - a. requisiti di ammissione (se ce ne sono);
 - b. profilo del corso;
 - c. durata minima e date del corso;
 - d. numero di ore di insegnamento in classe, numero e tipo dei metodi d'insegnamento e delle sessioni di osservazione ed altri servizi offerti;
 - e. numero di ore di studio autonomo: compiti per casa, studio a computer assistito (per es. moduli on-line);
 - f. giorni di chiusura e vacanze;
 - g. procedure di ammissione e test di inserimento;
 - h. numero e composizione dei gruppi, compresi limiti di età ed eventuali quote di studenti della stessa madrelingua che vi possono partecipare;
 - i. uso delle classi per eventuali esercitazioni didattiche;
 - j. requisiti relativi alla frequenza e ai compiti;
 - k. criteri e procedure di valutazione, resoconti e certificazione;
 - l. termini e condizioni d'impresa, invi comprese le norme e i costi previsti in caso di ritiro.
3. Prima dell'iscrizione, agli studenti o ai loro rappresentanti vengono date indicazioni chiare e complete sul contratto tra l'istituto e lo studente, ivi compreso l'ammontare esatto della tassa di frequenza ed i diritti che il contratto riconosce a ciascuna parte in caso di ritiro o esclusione;
4. Tutti i prezzi riportati nel materiale pubblicitario ed informativo specificano chiaramente quali beni e servizi sono compresi nel prezzo e quali sono disponibili ad un costo aggiuntivo. Deve essere specificato il costo per gli esami pubblici quando il corso è mirato a preparare gli studenti a questi ultimi. Vengono inoltre specificate eventuali tasse aggiuntive;
5. Tutti i diplomi e i certificati di ogni tipo rilasciati agli studenti contengono precise dichiarazioni di fatto e, se il certificato è frutto di un test o di un esame, è garantita la validità ed il corretto svolgimento di questi ultimi;
6. Nel caso di studenti o allievi al di sotto dei 18 anni che frequentano corsi a tempo pieno e/o residenziali, ai genitori/tutori verranno specificate le forme di supervisione previste e le qualifiche del personale supervisore;
7. Il logo, il nome, le insegne e le Carte EAQUALS sono usate nei locali dell'istituto, sui siti web e nella pubblicità stampata o in altri documenti stampati in accordo con le direttive stabilite da EAQUALS.