



| | |
|----------------------------------------------|--------------|
| CONSIGLIO DELL'ORDINE Avvocati di Firenze | |
| RICEVUTO | - 2 LUG 2015 |
| Data di arrivo | |

Das Sprachcaffe srl - R.E.A. di Firenze no. 416258 - Registro Imprese FI 53456
C. F. 06013610586 - IVA 02128980485 - Cap. Soc. Euro 10329,12 interamente versato

Piazza della Repubblica 5 - 50123 Firenze - Italia

tel. +39 055 211211 fax +39 055 287828

<http://www.sprachcaffe-florence.it> info@sprachcaffe-florence.it

Language Plus – Das Sprachcaffe, offre corsi di lingue per adulti e per senior. In tutte le scuole Das Sprachcaffe, troverai il nostro unico metodo didattico comunicativo, corsi di lingua personalizzati di gruppo o individuali con particolare attenzione alle necessità professionali.

La nostra scuola organizza corsi di: inglese, tedesco, francese, spagnolo, russo, giapponese, portoghese, cinese.

Gli **insegnanti**, madrelingua, oltre che per la loro esperienza nell'insegnamento, si fanno apprezzare per la pazienza e la disponibilità.

| CORSI E PREZZI* 2015 | | | | | | |
|----------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| GRUPPO STANDARD | | | MINIGRUPPO** | | | INDIVIDUALE |
| 1 settimana | S1 3h | S2 1,5h | collegi 3pers. | amici 2pers. | famiglia 2pers. | |
| 12 settimane | 36h 470€ 13,05€/h | 18h 245€ 13,61€/h | 10h 640€ 64,00€/h | 10h 480€ 48,00€/h | 10h 400€ 40,00€/h | 10h 340€ 34,00€/h |
| 24 settimane | 72h 900€ 12,50€/h | 36h 470€ 13,05€/h | 20h 1240€ 62,00€/h | 20h 930€ 46,50€/h | 20h 775€ 38,75€/h | 20h 660€ 33,00€/h |

* prezzi IVA inclusa ** prezzo complessivo per 3 o 2 persone

Agli Avvocati e ai loro familiari,
riserviamo una riduzione del 15% su ogni tipologia di corso.
La tassa di iscrizione è gratuita.

**il test iniziale è gratuito e senza impegno, in questo modo avrete
la possibilità di visitare la scuola e di avere maggiori informazioni.**

Das Sprachcaffe srl Codice Accreditamento n. FI0962
UNI EN ISO 9001:2008

Piazza della Repubblica n° 5 – Firenze 50123 Tel 055 28 80 81 / 055 21 80 08
info: <http://www.sprachcaffe-florence.com/it/corsi-di-lingua-inglese-a-firenze.htm>

Presentazione Corsi di lingua inglese Languages Plus Das Sprachcaffe S.r.l

La nostra **Mission**: *"Preparati al domani, impara l'inglese con noi!"*

Sprachcaffe Language Plus, con più di 30 anni di esperienza nell'organizzazione di vacanze studio all'estero, offre corsi di lingue per adulti, bambini, ragazzi, per senior e per professionisti, specializzati soprattutto su corsi di Business English.

La nostra scuola a Firenze risiede al secondo piano di un palazzo della fine del XIX secolo, che si affaccia proprio in Piazza della Repubblica, fra la cattedrale di Santa Maria del Fiore, gli Uffizi ed il Ponte Vecchio. Dai caratteristici balconcini della scuola è possibile ammirare dall'alto la vivace piazza ricca di bar, negozi, bancarelle ed artisti di strada, e che ospita spesso eventi o mercatini.



Das Sprachcaffe S.r.l organizza corsi d'inglese a Firenze per venire incontro al crescente numero di persone che sente la necessità e/o il desiderio di imparare una volta per tutte questa lingua o di perfezionarla.

Ogni insegnante è madrelingua certificato e oltre che per l'esperienza nell'insegnamento dell'inglese L2, si fa apprezzare per la pazienza e la disponibilità che ha nei confronti di ogni studente. Le lezioni si tengono in lingua inglese con lezioni di grammatica e di conversazione. Alcune lezioni possono svolgersi utilizzando supporti multimediali sia per l'ascolto sia per la visione di filmati che ritraggono situazioni che si possono rivivere nella vita quotidiana.



Das Sprachcaffe S.r.l a Firenze propone una vasta gamma di corsi e diverse possibilità sia per frequenza sia per durata, da un minimo di 18 ore in 12 settimane (3 mesi) ad un massimo da definire attraverso progetti formativi personalizzati alle esigenze del cliente. I corsi sono suddivisi in 4 livelli, dal Principiante all'Avanzato, e le lezioni, della durata di una e mezzo ciascuno, si tengono dal lunedì al venerdì presso la nostra sede, con possibilità di effettuare i corsi direttamente presso le sedi aziendali.

La nostra scuola di lingue offre dei vantaggi riservati ai dipendenti e ai collaboratori di ogni azienda, ed anche ai loro familiari, in particolare con sconti sulla tassa di iscrizione, materiale didattico gratuito e fino al 20% di sconto su ogni tipologia di corso offerto (standard, intensivo e/o individuale).

Das Sprachcaffe S.r.l a Firenze ha siglato convenzioni per l'erogazione di corsi di Inglese con:

- Ordine degli Architetti di Firenze;
- Periti Industriali di Firenze;
- CRAL ASF Firenze;
- Ordine dei Giornalisti della Toscana;
- CRAL dei Giornalisti di Firenze;
- ASSO CRAL;
- Vigili del Fuoco di Firenze;
- Collegio dei Geometri di Firenze;
- Ordine degli Psicologi della Toscana;
- ESTAR – Ente di Supporto Tecnico-Amministrativo Regionale.

La nostra scuola a Firenze fa parte dell'organizzazione Sprachcaffe, diffusa nel mondo e specializzata nell'insegnamento delle lingue e nelle vacanze studio. Chi volesse, in un secondo tempo, proseguire nello

studio dell'inglese con un soggiorno all'estero, non avrebbe altro che da scegliere fra una delle 14 scuole sparse in paesi anglofoni: Londra, Boston o Los Angeles, Vancouver; o altre destinazioni in Inghilterra, Stati Uniti, Canada e nella vicina Malta.

La scuola Das Sprachcaffe S.r.l. ha l'accreditamento n° FI0962 da parte della regione Toscana come Agenzia formativa riconosciuta, certificazione UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema di gestione per la qualità si applica alla **Progettazione ed erogazione di corsi di inglese rivolti ad Aziende e privati**.

La DAS SPRACHCAFFE S.R.L. ha definito, documentato ed attuato un sistema di gestione per la qualità rispondente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e provvede a mantenerlo aggiornato e migliorarlo in termini di efficacia in modo continuativo.

A tal proposito la DAS SPRACHCAFFE S.R.L. ha:

- individuato in modo documentato i macroprocessi tipici di una agenzia formativa (vedi schema n.1);
- individuato i processi propri della struttura previsti dal proprio sistema di gestione per la qualità e le loro sequenze ed interazioni;
- stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi attraverso la definizione e l'assicurazione delle risorse (mezzi e personale) e delle informazioni;
- individuato le attività di monitoraggio, misurazione e analisi dei dati al fine di verificare costantemente l'andamento dei processi, per verificare il rispetto degli obiettivi e di conseguenza le azioni da intraprendere nell'ottica del miglioramento continuo.
- Individuato i principali indicatori di processo (per i processi operativi) per garantire il corretto svolgimento degli stessi (si veda schema n.3, Indicatori di processo)

I processi individuati possono essere suddivisi in Processi Operativi (legati direttamente al corso) e processi gestionali (di supporto ai processi operativi per una corretta erogazione dei corsi).

A. Processi Operativi

- Processo relativo al cliente (vendita e comunicazione)
- Progettazione dei corsi
- Didattico (erogazione del corso e monitoraggio)
- Soddisfazione del cliente

B. Processi Gestionali

- Responsabilità della direzione
- Selezione e inserimento personale
- Formazione del personale
- Gestione infrastrutture e ambienti di lavoro
- Acquisti
- Audit interni
- Gestione delle non conformità
- Analisi dei dati
- Azioni correttive e preventive

Per ciascun processo la pianificazione è stata realizzata tenendo conto dei seguenti fattori determinanti:

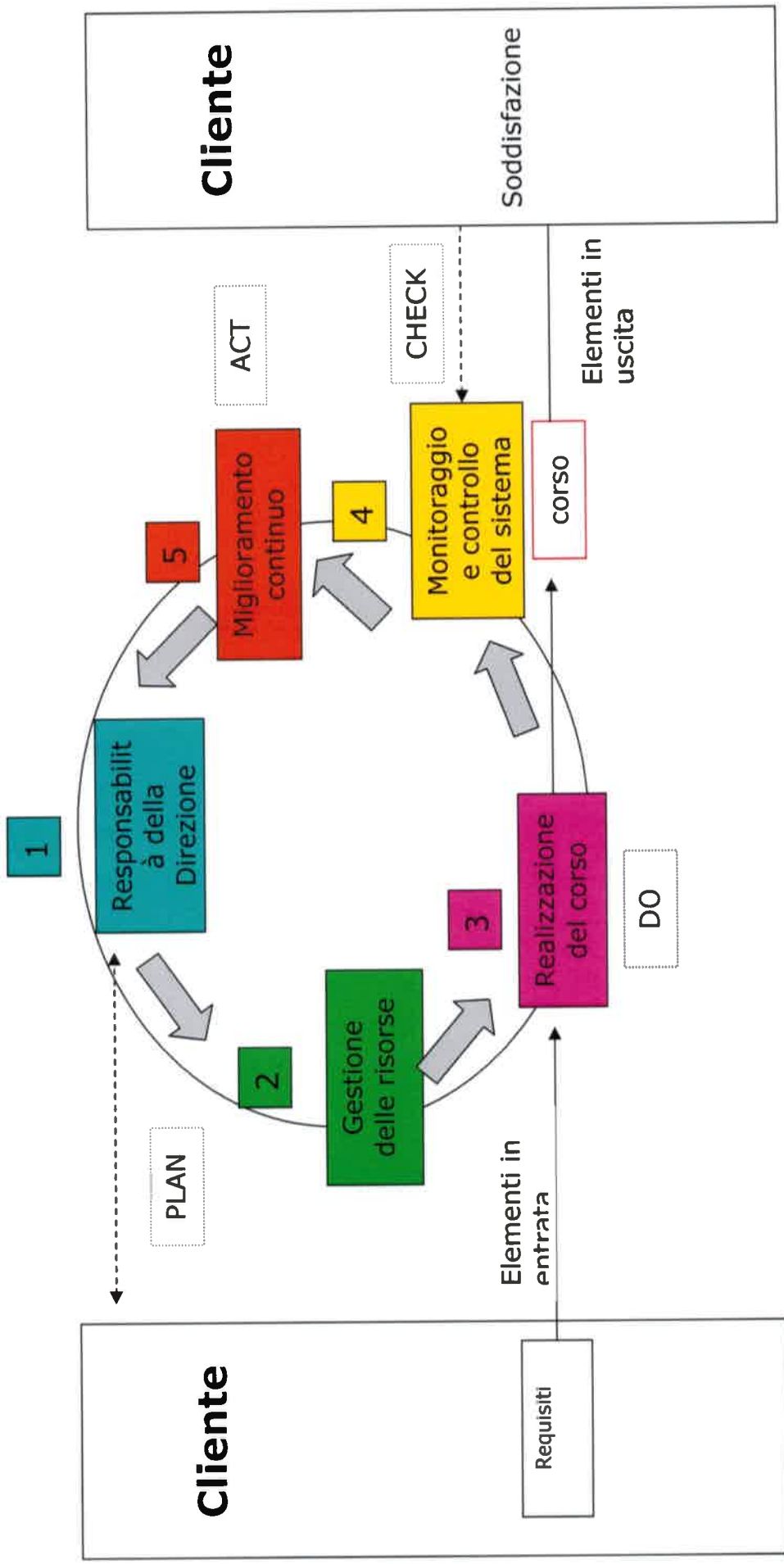
- documenti, dati o materiali in ingresso (**Input** – avvio del processo);
- documenti, dati o materiali in uscita (**Output** - risultato del processo);
- **attività** svolte e relative necessità di controllo;
- **responsabilità**;
- **interfacce**;

- **risorse** necessarie (personale, attrezzature, ecc.).

È responsabilità della direzione verificare l'**efficacia** e l'**efficienza** dei processi interni, mediante la loro periodica misurazione.

L'esito di tale attività di verifica viene valutato dalla Direzione Generale attraverso il riesame del sistema di gestione per la qualità. Inoltre, da quest'anno tramite un nostro provider, abbiamo la possibilità di attribuire anche i crediti formativi (ECM).

Schema 1: MACROPROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA DAS SPRACHCAFFÈ S.R.L

DAS SPRACHCAFFÈ S.R.L, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità definita come elemento fondamentale di crescita e di soddisfazione del Cliente, ha deciso di dare attuazione ad un proprio sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti espressi dalla norma UNI EN ISO 9001: 2008 e descritto nelle procedure interne di lavoro relativamente alla **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE IN LINGUA INGLESE**.

In tale ambito la Direzione Generale intende perseguire le seguenti finalità:

- perseguire la massima soddisfazione dei clienti (studenti singoli, aziende, organizzazioni ed eventuali Enti finanziatori) in relazione all'insieme delle attività di progettazione ed erogazione delle azioni formative;
- creare condizioni tali da favorire il coinvolgimento e la partecipazione di tutta la struttura organizzativa locale anche al fine di ottenere un contributo per il miglioramento della qualità del servizio;
- ottenere un costante miglioramento del livello di prestazione didattica
- conseguire il miglioramento continuo nella definizione delle modalità e delle metodologie di erogazione del servizio formativo

Per l'attuazione degli obiettivi prefissati, DAS SPRACHCAFFÈ S.R.L intende:

- promuovere un monitoraggio continuo della realtà produttiva, del mercato del lavoro, delle politiche nazionali, comunitarie e locali
- attuare un monitoraggio continuo del servizio formativo attraverso un sistema di valutazione diretta della soddisfazione dei destinatari dei servizi formativi e del miglioramento del servizio
- migliorare la definizione dei ruoli e le competenze di tutte le funzioni dell'organizzazione
- migliorare la funzionalità dei sistemi informatici aziendali
- attuare un programma di formazione e sviluppare modalità operative atte a mantenere e migliorare le competenze e le conoscenze di tutto il personale interno
- ottenere l'accreditamento come agenzia formativa da parte degli organi competenti in tutti i centri
- mantenere la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2008 e lavorare nell'ottica del continuo miglioramento dello stesso
- mantenere programmi di sensibilizzazione del personale al fine di promuovere l'utilizzo degli strumenti definiti dal sistema di gestione per la qualità

Gli obiettivi della politica per la qualità sono perseguiti attraverso la definizione e la sorveglianza, da parte della Direzione, di obiettivi misurabili: tale attività avviene normalmente in concomitanza delle attività di Riesame della Direzione.

La Direzione Generale si impegna a comunicare e diffondere la politica per la qualità a tutta l'organizzazione interna.

1 luglio 2015
Iris Taranti
Consulente Marketing