



## Presentazione della Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento che WeSpeak SA mette a disposizione dell'utenza per far conoscere i servizi offerti e le loro modalità.

Con la Carta dei Servizi WeSpeak si pone i seguenti obiettivi:

- Fissare in modo chiaro i principi e i criteri di gestione e funzionamento dei suoi servizi;
- Consentire ai suoi clienti di verificare che gli impegni assunti e gli obiettivi didattici pianificati siano rispettati;
- Consentire a tutti di esprimere le proprie valutazioni, anche attraverso osservazioni e reclami.

## Presentazione dell'azienda

WeSpeak nasce nel 2015 a Lugano come scuola di lingue e supporto allo studio. Successivamente viene aperta la sede di Losone e si aggiunge il nuovo settore relativo alla consulenza e vendita di soggiorni linguistici all'estero.

L'obiettivo dell'azienda è offrire servizi formativi e di consulenza in ambito linguistico in modo personalizzato, di qualità e a costi accessibili.

## Presentazione delle sedi

WeSpeak si compone di 2 sedi:

### 1. Via Magatti 3, 6900 Lugano.

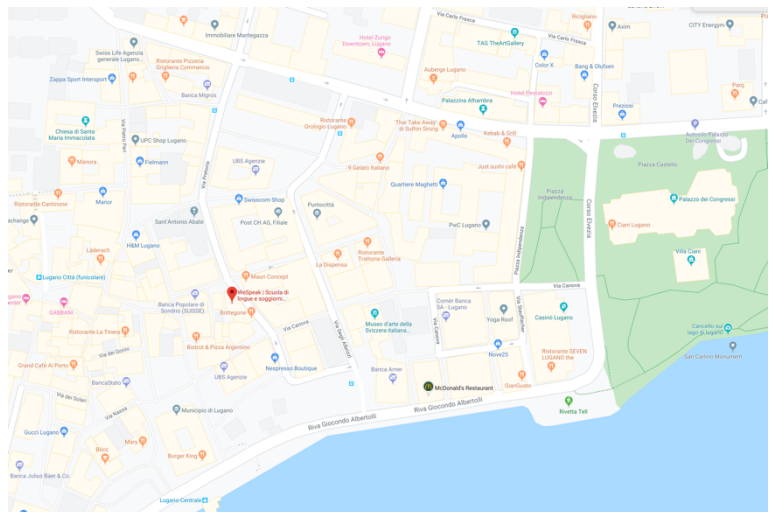
La sede è ubicata in un palazzo storico con ascensore nel centro di Lugano. Si struttura su 2 piani (primo e quinto).

Al primo piano si trovano:

- ufficio della coordinatrice
- aula docenti
- n. 2 aule per le lezioni
- sala d'attesa e angolo caffè
- bagno
- ufficio amministrazione

Al quinto piano si trovano:

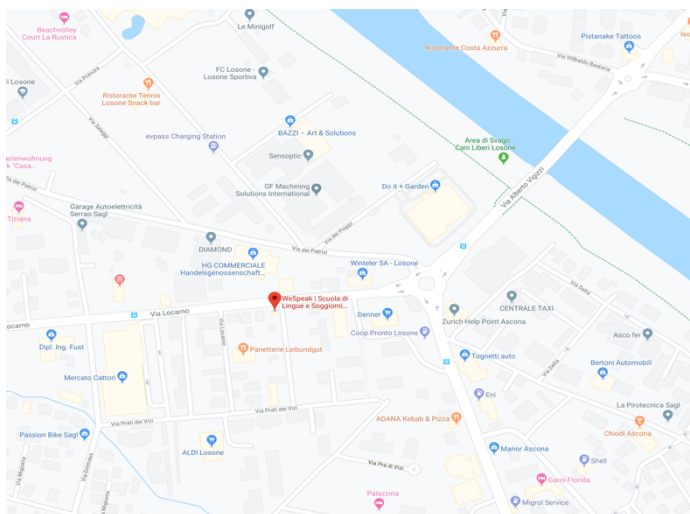
- area snack
- n. 5 aule per le lezioni
- n. 2 bagni (uno a uso interno e uno per il pubblico)



## 2. Via Locarno 84a, 6616 Losone.

La sede è ubicata al secondo piano di uno stabile di recente costruzione con ascensore. Lo spazio comprende:

- reception
- n. 5 aule per le lezioni
- ufficio amministrazione
- n. 2 bagni (uno a uso interno e uno per il pubblico)
- sala d'attesa e angolo caffè



Per le sedi valgono le seguenti caratteristiche:

Apertura segreteria:

- Lugano: dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18
- Losone: dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 13 e dalle 14 alle 18

Apertura per lezioni: dal lunedì al sabato con orari definiti in base al programma dei corsi e alle specifiche necessità di ogni cliente.

## Scopi e campo di applicazione delle attività

Fornire servizi di consulenza e di formazione a tutti coloro che, per motivi di studio, per esigenze professionali o per interesse personale, vogliono apprendere o migliorare la conoscenza di una lingua; fornire servizi di consulenza agli interessati a intraprendere un'esperienza di studio linguistico all'estero.

Nello specifico i nostri servizi sono:

- Progettazione di corsi di lingua straniera
- Progettazione di corsi di lingua italiana L2
- Erogazione di corsi di lingua per Enti, Aziende e privati
- Servizi di consulenza per la formazione linguistica all'estero
- Erogazione di supporto allo studio per le materie scolastiche

L'elenco dettagliato e aggiornato dell'offerta corsi e servizi è disponibile sul sito [www.wespeak.ch](http://www.wespeak.ch) ed è passibile di modifiche.

## Valori pedagogici di riferimento

Nell'ambito dell'insegnamento della lingua straniera o seconda a bambini tra i 6 e i 12 anni, WeSpeak SA si prefigge di:

- trasferire le conoscenze linguistiche di base sfruttando un approccio comunicativo in vari contesti situazionali idonei all'età del discente/dei discenti;

- trasferire competenze pragmatiche, ossia la capacità di perseguire il fine dell'atto comunicativo, in vari contesti situazionali idonei all'età del discente/dei discenti;
- scegliere contenuti e tematiche di maggiore interesse e stimolo per i discenti, nonché in linea con le indicazioni del Quadro Comune Europeo di Riferimento per i livelli linguistici;
- animare le lezioni tenendo conto delle esigenze del singolo discente o dell'intera classe;
- creare un ambiente di apprendimento giocoso e stimolante, tramite didattica ludica in contesti immersivi (es. con l'uso di strumenti tecnologici di varia natura) opportunamente modulati in base alla fascia d'età e al livello linguistico dei discenti;
- sfruttare la multi-sensorialità per potenziare apprendimento e consolidamento;
- attivare la molteplicità di intelligenze: corporeo-cinestetica, verbale-linguistica, visivo-spaziale, musicale-ritmica, ecc;
- riconoscere e adattarsi a potenziali esigenze specifiche che possano emergere durante le lezioni, quali ad esempio difficoltà di apprendimento (dislessia, disprassia, discalculia, disortografia, ecc.)

## Valori andragogici di riferimento

Nell'ambito dell'insegnamento della lingua straniera o seconda ad adulti (dai 13 anni in su), WeSpeak SA si prefigge di:

- identificare il profilo del discente e valutarne il livello linguistico di partenza;
- identificare la motivazione, gli obiettivi linguistici del discente, campo/i di interesse e applicazione della lingua straniera o lingua seconda.
- delineare il percorso formativo più idoneo per lo studente, tenendo conto dei punti sovra-esposti;
- trasferire le conoscenze linguistiche necessarie al raggiungimento degli obiettivi identificati (e concordati), con una combinazione di:
  - competenze linguistiche, sfruttando un approccio comunicativo/induttivo in vari contesti situazionali idonei all'età del discente/dei discenti;
  - competenze grammaticali, sfruttando sia un approccio comunicativo/induttivo sia cognitivo/deduttivo, in vari contesti situazionali idonei all'età del discente/dei discenti;
  - competenze pragmatiche, ossia la capacità di perseguire il fine dell'atto comunicativo;
  - competenze comunicative, quali intonazione, pronuncia, spelling;
  - competenze paralinguistiche, quali tono, gestualità ed espressività;
  - competenze sociolinguistiche, quali scegliere la varietà di registro e lessicale adeguata alla situazione;
- attivare e sfruttare la molteplicità di intelligenze: corporeo-cinestetica, verbale-linguistica, visivo-spaziale, inter- e intra-personale, logico-matematica, ecc.

## Direzione e personale docente

La responsabilità della conduzione della scuola compete alle seguenti figure:

- gerente, che si occupa di tutto ciò che concerne l'amministrazione della scuola;

- coordinamento corsi, che gestisce le richieste dei corsi in relazione alle esigenze specifiche dell'utente, alle disponibilità dei docenti e delle aule. Discute inoltre gli obiettivi formativi sia con il corsista che con il docente e definisce le modalità operative dei vari corsi, vigilando sul personale docente e sul regolare e corretto svolgimento dell'attività didattica.

L'attuazione degli obiettivi formativi è garantita da personale qualificato con esperienza nel settore. Nello specifico ai docenti compete quanto segue:

- redigere il programma del corso in collaborazione con il coordinamento;
- redigere il report di fine corso;
- sostenere la lezione di prova o altra forma di valutazione del cliente;
- creare o reperire il materiale didattico necessario allo svolgimento delle lezioni;
- assemblare, qualora necessarie, le dispense per le lezioni (seguendo le linee guida stilistiche dettate dalla scuola);
- partecipare ai programmi di formazione interna programmati dalla scuola;
- aggiornare autonomamente la propria formazione professionale partecipando a corsi di specializzazione, a seminari, a giornate di studio;
- in caso di situazioni disagiate o problematiche è tenuto a fare riferimento al coordinamento corsi.

## Iscrizioni e ammissioni

Le iscrizioni ai corsi possono avvenire in ogni momento dell'anno, secondo le modalità messe a disposizione dalla scuola. Tali modalità possono variare in base alla tipologia del corso richiesto.

Alcune tipologie di corso (ad esempio i corsi di gruppo) prevedono lo svolgimento tassativo di un test di ingresso per permettere alla scuola di individuare il livello del corsista in modo da inserirlo nel corso più corretto per le sue esigenze e garantire così un elevato standard qualitativo del corso.

## Percorso del reclamo

Se i corsisti di WeSpeak dovessero riscontrare un mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono inoltrare reclami puntuali da presentare avvalendosi del modulo allegato, oppure possono inviare una mail al seguente indirizzo: [info@wespeak.ch](mailto:info@wespeak.ch).

La scuola provvederà a dare risposta scritta al reclamo presentato dal corsista entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.



Scuola di Lingue e Supporto allo Studio

## Modulo Reclami

**Data** \_\_\_\_\_ **Corsista** \_\_\_\_\_

**Oggetto/descrizione reclamo:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---