



CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Edizione e data	Natura della modifica	Riesame	Approvazione
Ed. 1 del 4 maggio 2019	Prima emissione	(Responsabile della qualità)	(Il responsabile del processo di direzione)
Ed. 2		(Responsabile della qualità)	(Il responsabile del processo di direzione)



Carta della qualità dell'offerta formativa

Sommario

1.PREMESSA	2
2.LIVELLO STRATEGICO	3
2.1Orientamento al Cliente	3
2.2Politica della qualità (mission, obiettivi e impegni)	3
2.3Modalità e strumenti per la diffusione e comprensione della politica.....	5
3.LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
3.1Aree di attività, servizi offerti e tipologia di committenti/beneficiari.....	5
3.2Dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza).....	6
3.3Dotazione di risorse logistico-strumentali.....	7
3.4Dichiarazione di impegno	8
4.LIVELLO OPERATIVO.....	8
5.LIVELLO PREVENTIVO.....	10
5.1Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari e gestione dei reclami.....	10
5.2Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback relativi alla percezione della qualità.....	10
5.3Clausole di garanzia dell'utente	10
6.CONDIZIONI DI TRASPARENZA	11
6.1Validazione	11
6.2Diffusione al pubblico	11
6.3Revisione periodica	11
7.DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI.	11



1. PREMESSA

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA all'Allegato II.1 "Modello di Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" del regolamento per l'Accreditamento emesso dalla Regione Lazio. Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione - MAKE4WORK - assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) preventivi (dispositivi di garanzia e tutela di committenti/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite sia con finanziamenti pubblici che privati.

La elaborazione e continuo aggiornamento del presente documento testimonia il costante impegno che la MAKE4WORK ha nei confronti sia dei beneficiari che dei committenti dei Corsi di Formazione, con la convinzione che per mantenere un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società sia necessario operare in modo ampio e trasparente.

2. LIVELLO STRATEGICO

2.1 Orientamento al Cliente

LA MAKE4WORK si impegna direttamente nella definizione e gestione di tutte le misure necessarie a soddisfare le esigenze e le attese dei propri clienti, e a sostenere e migliorare in maniera continuativa il sistema di gestione per la qualità.

In particolare, l'impegno si concretizza attraverso:

la definizione e la diffusione a tutti gli stakeholder della politica e degli obiettivi per la qualità lo sviluppo di un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente che la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione la comunicazione a tutto il personale dell'organizzazione circa l'importanza di soddisfare le esigenze del cliente e di rispettare i requisiti contrattuali, nonché quelli di natura legale e/o connessi con regolamentazioni di settore (es. accreditamento formativo) l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie (umane, tecniche, finanziarie) per la conduzione del sistema di gestione l'effettuazione di periodici riesami del sistema di gestione

2.2 Politica della qualità (mission, obiettivi e impegni)

La MAKE4WORK nasce dal desiderio di creare un luogo dove l'aggiornamento costante sia la base della formazione nel arco della vita degli artigiani, tecnici e studenti, sia a livello teorico che pratico.

La MAKE4WORK interpreta il canale di comunicazione tra le Istituzioni e la società civile ai cui bisogni vuole dare risposte rendendo l'investimento culturale elemento centrale nella formazione.

La MAKE4WORK si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

In questo periodo contrassegnato da una forte crisi economica, la MAKE4WORK intende perseguire con continuità e rinnovato vigore una strategia di proposta di azioni formative tali da sostenere la crescita e l'evoluzione aziendale e fare in modo di garantire nel tempo le competenze utili per il futuro dell'impresa, della formazione necessaria per la conformità a requisiti legislativi (es. sicurezza sul lavoro) a quella di sviluppo e di innovazione multidisciplinare. In questo contesto si inserisce anche la capacità di offrire servizi di organizzazione eventi.



Obiettivo primario è quello di caratterizzarsi per una concreta flessibilità che ci consenta, sempre mantenendo gli standard di qualità massimi, di far fronte alle varie esigenze contingenti. La Direzione per garantire la soddisfazione dei propri clienti, in termini di qualità dei servizi erogati, si impegna con determinazione nel tragguardare livelli di miglioramento continuo, in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità, attraverso:

- la garanzia al cliente che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati e adeguati alle specifiche esigenze, assicurando livelli costanti di qualità e il perseguimento dell'innovazione del know-how, , metodi, materiali ed esperienze
- il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le nuove metodologie didattiche, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, finalizzate al miglioramento delle proprie prestazioni
- il perseguimento di un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e disservizi l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento
- la crescita professionale del personale, valorizzando le competenze specifiche al fine di disporre di risorse sempre più adeguate alle attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione e utilizzando professionalità esterne (progettisti, docenti) che possano contribuire a tale crescita
- la ricerca dei partner migliori per ogni situazione
- il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre adeguati alle richieste del mercato
- la cura dell'immagine aziendale verso l'esterno
- lo sviluppo commerciale della Società teso al consolidamento dei rapporti con i clienti e al potenziamento della presenza sul mercato, anche attraverso la correttezza negli approcci commerciali e tecnici con i clienti, nella massima trasparenza della comunicazione
- diffusione della cultura del valore della formazione che qualifichi docenti e discenti un albo di docenti altamente qualificati e sensibilizzati ai contenuti di Mission della MAKE4WORK. raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche relative, si impegna a diffondere e promuovere il valore della qualità nell'organizzazione.

2.3 Modalità e strumenti per la diffusione e comprensione della politica

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria mission, La MAKE4WORK ritiene indispensabile sensibilizzare e informare tutti i livelli dell'organizzazione. La Direzione, che ne ha la responsabilità, si impegna a diffondere la propria Politica della Qualità a tutta l'organizzazione per mezzo di attività di formazione o riunioni informative con il proprio personale. Affinché la Politica per la Qualità sia effettivamente sostenuta, diffusa, compresa e attuata da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, la Direzione si impegna a:

- consegnare a tutto il personale il testo della politica per la qualità affiggere la politica presso la bacheca aziendale di pertinenza pubblicare la politica sul proprio sito Internet
- illustrare la politica per la qualità a tutta l'organizzazione e verificarne la comprensione da parte del personale
- riesaminare periodicamente la politica per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative, di servizio e/o di mercato, comunicando all'organizzazione tutte le eventuali integrazioni



3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

3.1 Aree di attività, servizi offerti e tipologia di committenti/beneficiari

L'attività formativa svolta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi; Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Nello specifico le attività formative riguardano:

- l'acquisizione di conoscenze tecnologicamente e scientificamente avanzate, in settori nei quali l'innovazione tecnologica impone un costante aggiornamento della professionalità.

I principali obiettivi dell'intervento formativo sono:

- Consolidare le professionalità dei lavoratori e dei cittadini coinvolti nei processi di innovazione, adeguando le stesse alle trasformazioni tecnologiche e produttive; prevenire situazioni di disoccupazione; accompagnare eventuali processi di mobilità, con percorsi formativi utili ad una ricollocazione lavorativa.
- Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.
- Formazione privata a pagamento
- Organizzazione di eventi:
 - convegni; meeting;
 - seminari formativi/informativi;
 - incontri divulgativi

La MAKE4WORK cura queste iniziative nella loro interezza, partendo dall'ideazione dell'evento in tutte le sue fasi, sino alla concreta realizzazione: campagna di comunicazione, attività di segreteria organizzativa, eventuali raccolte pubblicitarie, coordinamento delle forniture, assistenza e coordinamento delle richieste dell'utenza, gestione dei rapporti con la stampa, presidio ed assistenza nel corso dell'evento.

La tipologia di committenti e beneficiari

I committenti della MAKE4WORK sono:

enti pubblici e/o privati

Singoli privati

Imprese del territorio e loro raggruppamenti

I Beneficiari dei servizi sono:



Personale di aziende/impres

Singoli privati

3.2 Dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza)

Le risorse professionali di cui si avvale La MAKE4WORK per lo svolgimento dei propri corsi sono costituite oltre che da personale di staff e collaboratori, da professionisti e tecnici dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. La MAKE4WORK si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

Direttore

Responsabile della qualità

Responsabile del processo economico – amministrativo

Responsabile del processo analisi dei fabbisogni

Responsabile della progettazione

Responsabile dell'erogazione

Di seguito viene riportato l'organigramma nominativo aziendale

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da MAKE4WORK per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.

spazi per la didattica

attrezzature e apparecchiature di processo, sia hardware che software (PC, fotocopiatrice, ...)

accesso centralizzato ad Internet (anche linea wireless)

indirizzo di posta elettronica

cartelle su server di rete per il sistema di salvataggio automatico dei dati in back up e per la condivisione delle cartelle, al fine di facilitare il percorso di scambio e utilizzo di documenti/file tutti i servizi di supporto collegati (trasporti, comunicazione: servizi Internet, telefoni, ...)

In particolare, ai fini del rispetto dei requisiti di accreditamento, la MAKE4WORK effettua un controllo periodico a norma di legge, ove esistente, di:

impianti elettrici, di illuminazione e di messa a terra impianti termici di riscaldamento/

condizionamento sistemi di videoproiezione estintori

arredi delle aule

procedure e strumenti di pulizia delle aule

La società provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza. A tal proposito il Responsabile Qualità formalizza i criteri e i metodi di controllo nella Tabella di controllo delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro. Per ogni tipologia di attrezzatura/ infrastruttura viene creato e gestito un Fascicolo Tecnico che contiene tutte le registrazioni degli interventi di verifica,



manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché certificazioni e dichiarazioni di conformità rilasciate secondo i termini di legge. La società ha individuato e gestisce tutte le condizioni dell'ambiente di lavoro (compresi i fattori umani e fisici) che risultano necessari per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi e che possono influenzare:

qualità dei servizi

motivazione, soddisfazione, sviluppo e prestazioni del personale ponendo attenzione in particolare a regole e procedure per la sicurezza (secondo i dettami del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni), condizioni microclimatiche di rumorosità, temperatura, luminosità, igiene, umidità, ergonomia.

Locali dedicati alla formazione:

Aule di formazione

Laboratorio denominata di mq 46,36 e un'area attrezzatura di 14,61 mq, dotata di, 1 videoproiettore, , per 18 posti

Aula informatica, di mq 46,36 , per 7 postazioni, dotate di apparecchiature hardware/ software (7 PC completi con applicativi installati di office automation, antivirus e principali utilities di sistema)

3.4 Dichiarazione di impegno

La MAKE4WORK si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta di Qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4. LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi la MAKE4WORK intende pianificare, attuare e controllare tutte le fasi del processo formativo nelle sue macro attività di costruzione dell'offerta, erogazione e gestione del cliente, nonché delle risorse utilizzate.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale. Tenendo conto delle seguenti definizioni.

Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità; Indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente



E' stata redatta la seguente tabella dove vengono riportati i fattori di qualità e i relativi standard inerenti alle macro- attività dell'intero processo formativo, ovvero un modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate.	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Ammissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e web	Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso
	Soddisfazione degli utenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	90% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso
	Successo didattico	Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali	90% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti	Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali
	Obiettivi occupazionali	Potenzialità dello stage	70X% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali	Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	Comunicazione	Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media	1% di aumento visite annuali sito Internet Aumento visibilità su altri media	Analisi dei visitatori del sito Analisi redemption altri media



Per ogni processo, la Direzione nomina i responsabili del processo, stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi, assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi. Inoltre, per ogni processo, il Responsabile di Processo stabilisce i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo, assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie, effettua monitoraggio, misura ed analisi del processo, attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo.

5. LIVELLO PREVENTIVO

5.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari e gestione dei reclami

La MAKE4WORK assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, Sia attraverso i seguenti canali:

per posta all'indirizzo Piazza San Paolo 3– 00041 Albano laziale per email all'indirizzo:

info@make4work.it direttamente mediante contatto personale.

Entro 15 gg successivi alla segnalazione la MAKE4WORK comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

5.2 Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback relativi alla percezione della qualità

La MAKE4WORK ha attivato dispositivi specifici per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono in questionari distribuiti durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto. I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle eventuali non conformità forniscono degli indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione. Le azioni preventive di norma sono proposte dai responsabili incaricati e approvate dalla Direzione durante riunioni formali a cui partecipano tutti i membri dell'organizzazione.

5.3 Clausole di garanzia dell'utente

A tutela dell'utenza, il rapporto tra allievo e La MAKE4WORK, è esplicitato mediante la gestione della comunicazione trasparente e completa agli utenti:

in fase di promozione/ pubblicizzazione del servizio in fase di offerta formativa documentata

in fase di contatto diretto esplicativo e illustrativo del servizio tenuto dal Responsabile Erogazione del Servizio

in fase di accoglienza iniziale del corso e in itinere in fase di rilevamento della soddisfazione dell'utente.

Per i corsi dove applicabile, le clausole di garanzia dell'utente vengono anche formalizzate attraverso un Patto Formativo che indica:

l'offerta formativa

le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative gli impegni reciproci

le modalità di revisione del patto stesso lungo il percorso formativo



CONDIZIONI DI TRASPARENZA

6.1 Validazione

La Carta della Qualità dell'offerta formativa della MAKE4WORK è redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile del processo di gestione della Qualità (Responsabile Qualità) che la sottopone all'approvazione/validazione del Direttore della società.

L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi sul frontespizio del presente documento.

6.2 Diffusione al pubblico

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come di seguito indicato:

sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata

verrà pubblicato sul sito della società (<http://www.make4work.it>)

verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità

verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio.

6.3 Revisione periodica

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione della qualità adottato, che determinerà la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione della struttura stessa.

Le revisioni sono riportate sulla copertina

7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

I servizi per la formazione sono realizzati, come rappresentato nell'organigramma sopra indicato, tramite l'apporto fornito da posizioni organizzative stabili all'interno dell'organizzazione e da nuclei, composti da professionisti esterni, che vengono convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti.

Nella tabella seguente sono descritte le attività svolte dai responsabili dei singoli processi:



FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione (DIRETTORE)	<ul style="list-style-type: none"> • definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio • coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative • supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • valutazione e sviluppo delle risorse umane
Responsabile dei processi di gestione economico amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> • gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali • controllo economico • rendicontazione delle spese • gestione amministrativa del personale • gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> • diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali • diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale • progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione del processo di erogazione; • gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • monitoraggio delle azioni o dei programmi; • valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione
Docenti	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con il Responsabile Progettazione nello sviluppo delle singole azioni o sessioni formative dal punto di vista didattico • Erogazione della formazione, garantendo il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo • Monitoraggio e valutazione dell'apprendimento degli allievi elaborare (quando previsto) sussidi didattici sulla base di quanto definito in progetto