

“CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA” Serea Formazione Srl

Introduzione

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare gli impegni che la Serea Formazione Srl assume nei confronti del sistema committente/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, ai livelli:

- ♦ strategico (politica della qualità),
- ♦ organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta),
- ♦ operativo (obiettivi e standard specifici)
- ♦ preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Riferimenti

I riferimenti della Carta di Qualità sono:

- ♦ Politica della Qualità
- ♦ Organigramma Nominativo
- ♦ Mansionario
- ♦ Indicatori di Processo
- ♦ Manuale della Qualità

Livello strategico

Decisione strategica della Serea Formazione Srl è l'adozione di un Sistema Gestione Qualità (SGQ) implementato facendo riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2008 ed ai requisiti relativi ai servizi, nonché tenendo conto dei principi di gestione per la qualità riportati nella ISO 9000 e nella ISO 9004. L'organizzazione, a tale scopo ha deciso di adottare un “approccio per processi” che presuppone l'identificazione del sistema di processi della società, la loro interazione e la loro gestione.

All'interno della strategia aziendale assume particolare rilevanza la cosiddetta Politica per la Qualità, ossia la dichiarazione con cui la Direzione si impegna a gestire il processo di miglioramento continuo, non solo del livello di soddisfazione del cliente/utente, ma anche delle risorse interne e di tutte le altre parti interessate.

La Politica della Qualità è formalizzata nell'All. 01 della documentazione che costituisce il Sistema Qualità dell'organizzazione, e descrive Mission, Vision e obiettivi, la riportiamo di seguito :

La *Mission* della **Serea Formazione Srl** è di soddisfare i bisogni complessi delle piccole e medie imprese attraverso l'erogazione di servizi personalizzati, affiancando il Cliente nella gestione dei Suoi interessi. Inoltre, progetta e organizza percorsi formativi volti a incentivare l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti disoccupati o inoccupati.

Il nostro impegno è creare valore continuo nel tempo per i nostri Clienti, offrendo soluzioni sempre più eccellenti, perché il nostro successo di lungo periodo poggia sulle qualità imprenditoriali di ciascuno di noi, capaci sempre di trovare e creare motivazione ed entusiasmo nel nostro lavoro e di sviluppare efficienza nell'organizzazione.

La **Serea Formazione Srl** mette tutto il suo impegno al fine di raggiungere gli obiettivi, rispettando i valori che caratterizzano la sua *Vision*, ossia:

- Aumentare la penetrazione nel **mercato** servito e conquistare nuovi mercati, creando profitto;
- Ampliare la **gamma** dei servizi offerti
- Avere una chiara definizione delle **esigenze** degli utenti/clienti e del mercato, cercando di anticipare le loro aspettative
- Servire i nostri Clienti in maniera più **organizzata**, precisa e puntuale
- Mantenere il nostro Sistema di Gestione della Qualità certificato, efficiente ed efficace
- Raggiungere gli obiettivi **finanziari** previsti
- Creare un'atmosfera serena e stimolante fra i **Collaboratori** ed incoraggiare lo spirito di gruppo
- Aumentare e migliorare collaborazioni/**Partnership** con Fornitori, Enti, Istituzioni, aziende, associazioni datoriali, ecc.
- Creare un'immagine Aziendale **interattiva** che permetta di fornire in modo originale e trasparente i prodotti ed i servizi offerti.
- Ricercare continuamente risorse umane con le **competenze** necessarie per poter svolgere in modo efficace ed efficiente tutti i processi della Serea

La Politica verrà riesaminata almeno una volta l'anno in sede di riesame della Direzione, per condividerla con tutte le risorse della Serea e per assicurarne, con continuità, l'adeguatezza alle esigenze degli utenti.

La Politica della Qualità è:

- ◆ Diffusa e illustrata a tutti i livelli aziendali per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione negli uffici aziendali
- ◆ Riesaminata periodicamente nel corso del Riesame della Direzione per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative, produttive e/o di mercato.

La comprensione della politica da parte del personale, viene verificata attraverso:

- ◆ audit interni
- ◆ riunioni con il personale
- ◆ verifica delle registrazioni
- ◆ feed-back quotidiano proveniente dagli atteggiamenti assunti dal personale

Livello organizzativo

Dall'analisi dello stato attuale e/o delle esigenze dei clienti, la **Serea** progetta, sperimenta, personalizza e organizza interventi formativi specifici che scaturiscono da un'esperienza profonda e reale maturata in molti anni di attività dei consulenti – formatori, e caratterizzati sempre da un taglio pratico, continuamente confermato e rafforzato da analisi di casi reali che approfondiscono ed arricchiscono la preparazione dei corsisti.

Il primo obiettivo della **Serea** è la soddisfazione del cliente, perché è da esso che l'organizzazione dipende, da qui deriva l'attenzione alla qualità nell'offrire i nostri servizi, rapportata sempre alle esigenze delle aziende, degli studi professionali, degli enti e del mercato in genere.

Destinatari dei nostri servizi sono:

- ◆ Liberi Professionisti, Responsabili di aziende pubbliche e private

- ◆ Laureati e Laureandi di qualsiasi facoltà
- ◆ Operatori dei vari settori industriali
- ◆ Disoccupati e giovani in cerca di primo impiego
- ◆ Dipendenti di aziende di vari settori

L'iter di massima seguito dalla Serea nell'attività formativa, è così articolato:

- ◆ Analisi dei fabbisogni formativi;
- ◆ Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ◆ 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.

L'offerta di formazione della Serea si caratterizza per alcune specifiche linee d'intervento:

- ◆ Formazione Privata
- ◆ Formazione Finanziata (superiore e continua, nonché formazione rivolta a soggetti svantaggiati)

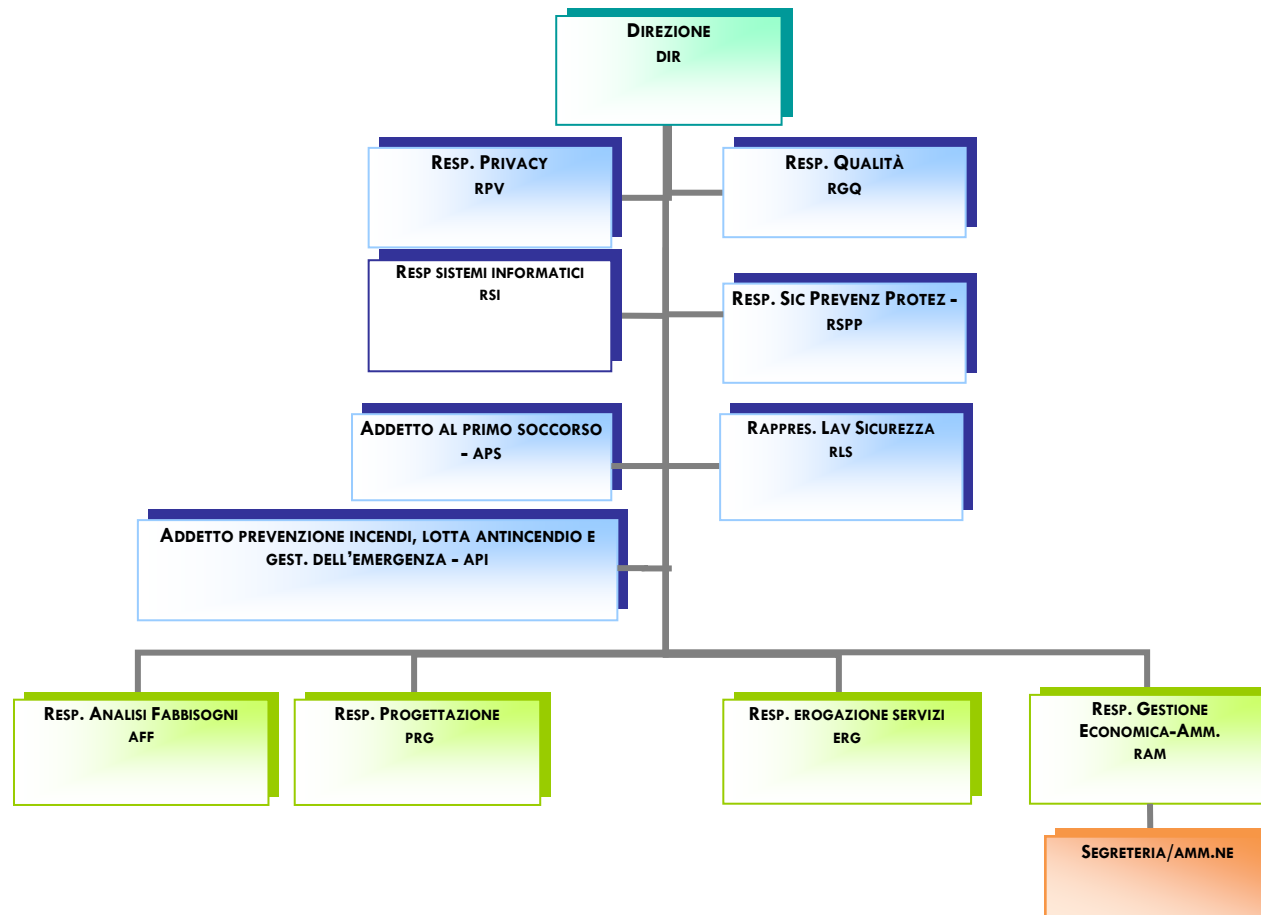
I corsi proposti sono illustrati nel catalogo (disponibile anche on line) e/o progettati in base a richieste specifiche, e riguardano le seguenti aree tematiche:

- ◆ Area Finanza
- ◆ Area Risorse Umane
- ◆ Area Controllo
- ◆ Area Amministrativo - Contabile
- ◆ Area Organizzativa
- ◆ Area Gestione Studi Professionali
- ◆ Area Informatica
- ◆ Sicurezza

Le risorse professionali della Serea

La **Serea Formazione Srl** è una società di formazione dotata di uno staff di docenti provenienti dal mondo consulenziale: Dottori Commercialisti, Analisti finanziari, Consulenti di direzione ed organizzazione aziendale, ecc., tutti con una pluriennale esperienza in specifiche realtà.

Al fine di presidiare al meglio i principali processi che regolano i servizi della formazione, Serea si è dotata di una stabile struttura organizzativa riportata nell'organigramma che segue, oltre ad avvalersi di personale esterno di comprovata professionalità (docenti, tutor, ecc.) in relazione a specifiche esigenze.



Le prestazioni di tutti i docenti sono valutate all'inizio del rapporto e di volta in volta monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso appositi parametri e questionari di gradimento, il tutto riportato nella procedura interna al Manuale della Qualità "7.4 - Valutazione e Qualifica dei Fornitori"

Impegno fondamentale della **Serea** è verso coloro che la costituiscono e con cui collabora, verso i quali la **Serea** si sente responsabile nel rispettare la loro dignità e nel riconoscerne e premiarne i meriti, creando opportunità di reddito e crescita professionale, ed è per questo che la Serea Srl dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale), assolutamente necessario al miglioramento della gestione dei processi.

Le risorse logistico/strumentali della Serea

Essa dispone di aule attrezzate per l'erogazione di corsi di formazione, Master, workshops e seminari.

Il Centro Formativo della Serea è strutturato rispettando le vigenti normative che disciplinano la "sicurezza sui luoghi di lavoro" (D.Lgs. 09.04.08 n. 81 e s.m.i.) e le normative in materia di "barriere architettoniche", ed è in possesso del Nulla Osta Tecnico Sanitario rilasciato dall'ASL competente per territorio.

Le aule dispongono di arredi ergonomici e strumenti didattici di supporto tecnologicamente avanzati, godono di un'ottima luminosità, ampiezza di spazi e della possibilità di oscuramento delle sale durante le proiezioni, dispongono inoltre di un sistema di riscaldamento/raffreddamento regolabile e del servizio di pulizia dei locali

Il centro è costituito da un'aula didattica di 30,41 mq e da un laboratorio informatico e multimediale di 30,50 mq, per un numero max di 30 allievi ospitabili.

Le aule sono attrezzate di: Personal computer, Notebook, Netbook su cui sono installati i più diffusi software applicativi in relazione all'oggetto del corso ed ha la possibilità di collegamento alla rete locale intranet e ad Internet. Inoltre le aule sono dotate di: Fotocopiatrice/Stampante/Scanner, Videoproiettore, Videocamera, TV, Lavagna a fogli mobili.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Serea Formazione Srl pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Il monitoraggio avviene su tutte le fasi del servizio formativo offerto ed è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

I controlli effettuati sono:

- ◆ da parte della **Serea**, sulle modalità di erogazione del servizio (docenti, argomenti, risultati concreti...)
- ◆ da parte dei docenti verso i corsisti
- ◆ da parte dei corsisti verso i docenti e la **Serea** stessa

in modo da avere l'intero processo sotto un monitoraggio attento e costante, alla base dell'erogazione di servizi efficaci, efficienti, di qualità e continuamente aperti al miglioramento

Questo anche in virtù dell'ottenuta Certificazione del proprio sistema qualità, con lo scopo **“Progettazione ed erogazione di corsi di Formazione Professionale.”**

La **Serea Formazione Srl** ha definito nel proprio Manuale della Qualità, i processi aziendali ai quali sono correlati i relativi indicatori per permettere il monitoraggio:

- ◆ della capacità dei processi di rispettare gli obiettivi prefissati e della loro stabilità,
- ◆ dei tempi di reazione,
- ◆ di cause e situazioni di inefficienza, per consentire la riduzione dei costi della Non Qualità,
- ◆ dell'efficienza ed efficacia del personale aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica dei principali aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

→ **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 Serea 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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Livello di innovazione	- % Corsi di nuova progettazione/corsi erogati	- Almeno il 20% dei corsi erogati deve essere di nuova progettazione	- Report del Responsabile progettazione /Ammissione a corsi finanziati
Rispetto dei budget	- Rapporto tra Fatturato dei corsi venduti e quello a budget	- Almeno il 100%	- Report riunione Direzione Formazione/ Responsabile Amministrazione e Controllo (confronto consuntivo/preventivo)
Spinta commerciale	- N° clienti nuovi - Fatturato clienti nuovi	- Minimo 2 - Minimo 10%	- Confronto dati amministrativi con documentazione relativa ai corsi

Organizzazione nella gestione dei bandi di gara pubblici	<ul style="list-style-type: none"> - errori commessi nella gestione dei bandi di gara pubblici, che ne pregiudicano l'aggiudicazione - n° gare aggiudicate su quelle partecipate 	<ul style="list-style-type: none"> - nessuno errore - Almeno l'80% 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentazione relativa alla gestione dei corsi con finanziamento pubblico - Ammissione a corsi finanziati e rendicontazione
Valutazione dei corsi	<ul style="list-style-type: none"> - Valori medi attribuiti dai partecipanti ai corsi - N° NC riscontrate - % di abbandoni 	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 7 - Massimo 3 - Massimo 10% 	<ul style="list-style-type: none"> - Esiti Report valutazione docenti e Report giudizi modulo formativo - Registro NC e reclami - Registro presenze
Monitoraggio docenti	<ul style="list-style-type: none"> - % fornitori qualificati con riserva o non qualificati - Giudizio medio fornitori Serea 	<ul style="list-style-type: none"> - Meno del 25% - Almeno 75 	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo "Valutazione e Monitoraggio Fornitori"
Post Erogazione	<ul style="list-style-type: none"> - N° reclami pervenuti da cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Massimo 3 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro NC e reclami

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La Serea Formazione, avendo come obiettivo primario la soddisfazione del cliente, si impegna a dedicare la massima attenzione ad eventuali segnalazioni, suggerimenti e/o reclami ricevuti dai clienti stessi.

L'azione di ascolto della clientela si essenzialmente in due modi:

- ◆ attraverso il monitoraggio dei passaparola dei clienti, la verbalizzazione ed eventuale gestione dei reclami/lamentele/riscontri pervenuti dai clienti.
- ◆ attraverso il coinvolgimento diretto dei clienti/utenti, ai quali sostanzialmente viene chiesto, mediante uno specifico questionario, di esprimere un giudizio puntuale sul livello di soddisfazione per il servizio erogato e per l'intero rapporto con l'azienda

Condizioni di trasparenza

La Serea Formazione dichiara che la Carta della Qualità verrà consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- ◆ Affissione della Politica della Qualità sulla bacheca nella sede dell'ente,
- ◆ pubblicazione sul sito web dell'Ente,
- ◆ consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti ,
- ◆ consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

Contestualmente alla Carta di Qualità, verrà consegnata la documentazione relativa agli specifici servizi formativi offerti, contenente tutte le informazioni relative all'accesso e alle metodiche di valutazione finale utilizzate ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La presente Carta viene riesaminata periodicamente nel corso dei Riesami della Direzione ed eventuali modifiche vanno discusse in tale sede e risulteranno effettive solo in seguito a:

- ◆ approvazione del Responsabile Gestione Qualità, che provvederà pertanto a modificare la data e l'indice di revisione,
- ◆ validazione della Direzione e seguente diffusione con i metodi anzidetti

Nel caso di modifiche sostanziali, viene effettuata una riunione di spiegazione con le parti principali dell'organizzazione, al fine di chiarire ogni aspetto relativo al suo utilizzo.

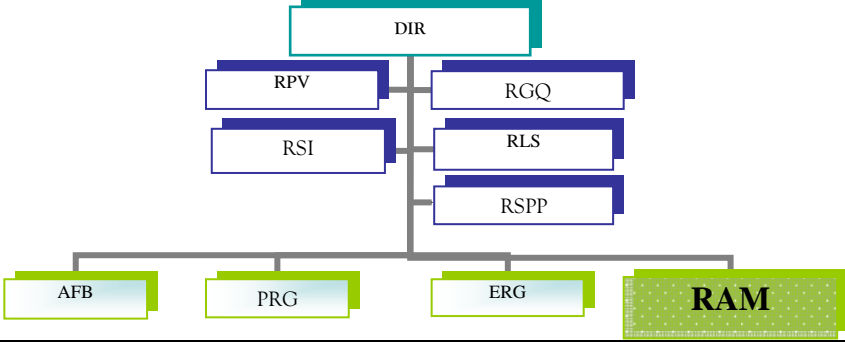
Per qualsiasi informazione, segnalazione, suggerimento e/o reclamo, è possibile contattare la segreteria della Serea Formazione Srl, nei seguenti modi:

- telefonicamente: 085 7993281
- via Fax: 085 7992455
- via mail o prendendo visione del nostro sito web: info@sereaformazione.it; www.sereaformazione.it
- c/o la nostra sede operativa: Strada Statale 16 bis, n. 86, c/o Arca delle Professioni, 1° piano palazzina C - 65010 Villa Raspa di Spoltore (PE)

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Si riporta il Mansionario delle principali figure professionali:

RUOLO ORGANIZZATIVO	DIREZIONE - DIR
COLLOCAZIONE IN STRUTTURA	
<pre> graph TD DIR[DIREZIONE] --- RPV[RPV] DIR --- RSI[RSI] DIR --- RSP[RSP] DIR --- RGS[RGS] DIR --- RLS[RLS] DIR --- RSP2[RSP] DIR --- AFB[AFB] DIR --- PRG[PRG] DIR --- ERG[ERG] DIR --- RMA[RMA] </pre>	
FINALITÀ DELLA POSIZIONE	
Dirigere la società e coordinare i vari responsabili di funzione nel rispetto della Mission	
MANSIONE E PROCESSO	
<p>È responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> della definizione, diffusione e sostegno della Politica per la Qualità nel rispetto del Sistema Qualità e delle strategie definite (Gestione della qualità inerente tutti i processi); della definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; della definizione dei budget annuali e del controllo di gestione; dei riesami periodici del SGQ; del coordinamento tra le funzioni della società, delle risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative; della definizione e promozione di progetti e di attività per lo sviluppo delle risorse umane relativamente alla selezione, alla formazione, alle politiche retributive ed alle politiche di coinvolgimento e di riconoscimento, relativamente al lavoro svolto, del personale; gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; degli adempimenti di natura societaria (redazione verbali del CdA e gestione dei libri vidimati); supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura; 	
SKILLS	
Conoscenza dei servizi offerti dalla Serea Formazione Srl; delle tecniche di selezione e di valutazione del personale; conoscenza dei sistemi di retribuzione e di incentivazione; conoscenza dei principali modelli organizzativi.	

RUOLO ORGANIZZATIVO	RESP. DELLA GESTIONE ECONOMICA-AMM. - RAM
<p>COLLOCAZIONE IN STRUTTURA</p>  <pre> graph TD DIR[DIR] --- RPV[RPV] DIR --- RGQ[RGQ] DIR --- RSI[RSI] DIR --- RLS[RLS] DIR --- RSPP[RSPP] DIR --- AFB[AFB] DIR --- PRG[PRG] DIR --- ERG[ERG] DIR --- RAM[RAM] style RAM fill:#90EE90,stroke:#333,stroke-width:1px </pre>	
<p>FINALITÀ DELLA POSIZIONE Coordina e organizza la gestione amministrativa della Serea</p>	
<p>MANSIONE E PROCESSO È responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • delle procedure amministrative e contabili, affinché rispondano alle esigenze della Serea e rispettino la normativa fiscale e civilistica; • della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali • del controllo economico/contabile, • dell'aggiornamento costante della contabilità e della custodia della documentazione amministrativa, • della Rendicontazione delle spese • della gestione amministrativa del personale • gestione della qualità inerente il processo <p>Nello svolgimento della sua attività, coordina la Segreteria e il personale Amministrativo e si interfaccia anche con referenti esterni (istituti di credito, clienti, fornitori, consulenti, ecc.). Riporta tutto alla Direzione</p>	
<p>SKILLS conoscenze di contabilità generale; conoscenza delle metodologie di amministrazione; conoscenza della normativa fiscale, civilistica e degli enti locali</p>	

RUOLO ORGANIZZATIVO	RESP. ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - AFF
COLLOCAZIONE IN STRUTTURA	
<pre> graph TD DIR[DIR] --- RPV[RPV] DIR --- RSI[RSI] DIR --- RGQ[RGQ] DIR --- RLS[RLS] DIR --- RSPP[RSPP] AFF[AFF] --- C[] PRG[PRG] --- C ERG[ERG] --- C RAM[RAM] --- C C --- RPV C --- RSI C --- RGQ C --- RLS C --- RSPP style C width:0px,height:0px </pre>	
FINALITÀ DELLA POSIZIONE	
Funzione di collegamento tra la Serea ed il mercato esterno	
MANSIONE E PROCESSO	
<p>Si occupa dell'analisi del mercato di riferimento della Serea, cercando di mantenere la stessa sempre informata sui fabbisogni emergenti. Cura il reperimento di informazioni necessarie per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lettura e analisi dei fabbisogni occupazionali e di figure e competenze professionali, a livello nazionale • lettura e analisi, a livello regionale e della Pubblica Amministrazione, dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese • rilevazione e analisi individuale dei fabbisogni formativi e di orientamento, dell'attività, del ruolo, eventi critici, dei vincoli, del sistema di attese • definizione della strategia formativa • gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • gestione della qualità inerente il processo <p>tutto quanto necessario per elaborare in condivisione con DIR e PRG, linee di sviluppo future e definire insieme quali contenuti, dal punto di vista della 'dirigenza', sarebbe opportuno dare alla formazione futura.</p>	
SKILLS	
conoscenza dei processi e delle teorie di apprendimento degli adulti; conoscenza delle metodologie didattiche e degli strumenti didattici connessi; conoscenza dell'organizzazione e dei processi delle varie funzioni degli enti esterni; conoscenza del mercato di riferimento	

RUOLO ORGANIZZATIVO	RESP. PROGETTAZIONE - PRG
COLLOCAZIONE IN STRUTTURA	
<pre> graph TD DIR[DIR] --- RPV[RPV] DIR --- RGQ[RGQ] RPV --- RSI[RSI] RSI --- PRG[PRG] RGQ --- RLS[RLS] RLS --- PRG RLS --- RSPP[RSPP] RSPP --- PRG PRG --- AFF[AFF] PRG --- ERG[ERG] PRG --- RAM[RAM] </pre>	
FINALITÀ DELLA POSIZIONE	
<p>Creazione eventi e corsi. Elaborazione del programma formativo che comprende momenti di incontro fra gli organizzatori, progettazione esecutiva e analisi dei fabbisogni</p>	
MANSIONE E PROCESSO	
<p>Studiare, in collaborazione con AFF e DIR, nuove risposte alle esigenze del mercato e/o di singoli clienti/committenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzare gli input provenienti da norme, direttive, richieste di mercato, ecc. • predisporre un'analisi di fattibilità tecnico/economica dei corsi da progettare • analizzare le competenze del personale interno e la necessità di approvvigionamenti • studiare metodologie didattiche alternative, sulla base dei fabbisogni • progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un corso • progettare percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'educazione • consegnare progetti il più possibile coerenti con le richieste interne/esterne • gestione della qualità inerente il processo 	
SKILLS	
<p>conoscenza dei processi e delle teorie di apprendimento degli adulti; conoscenza delle metodologie didattiche e degli strumenti didattici connessi; conoscenza dell'organizzazione e dei processi delle varie funzioni degli enti esterni, conoscenza del mercato di riferimento</p>	

RUOLO ORGANIZZATIVO	RESP. EROGAZIONE DEI SERVIZI - ERG	
COLLOCAZIONE IN STRUTTURA		
<pre> graph TD DIR[DIR] --- RPV[RPV] DIR --- RSI[RSI] DIR --- RGQ[RGQ] DIR --- RLS[RLS] DIR --- RSPP[RSPP] DIR --- AFF[AFF] DIR --- PRG[PRG] DIR --- ERG[ERG] DIR --- RAM[RAM] </pre>		
FINALITÀ DELLA POSIZIONE		
Mettere in opera il corso, coordinando, monitorando e valutando le varie attività, rispettando quanto progettato		
MANSIONE E PROCESSO		
<ul style="list-style-type: none"> • pianificare il processo di erogazione • coordinare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione • gestire le relazioni e gli accordi con la committenza • monitorare le azioni o i programmi • valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nella formazione e nell'educazione • gestione della qualità inerente il processo 		
SKILLS		
conoscenza dei processi e delle teorie di apprendimento degli adulti; conoscenza delle metodologie didattiche e degli strumenti didattici connessi; conoscenza dell'organizzazione e dei processi delle varie funzioni degli enti esterni, conoscenza del mercato di riferimento		

Data	Firma Resp. Gestione Qualità	Firma Direzione
30/11/2010	Dott.ssa Emanuela Grande	Dott. Sara Di Francesco