

# **CARTA DELLA QUALITÀ DELL'ENTE FORMATIVO**

**ANNO 2019**

## INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
1) LIVELLO STRATEGICO .....	4
1.1. La politica della qualità .....	4
1.2. Mission .....	4
1.3. Obiettivi .....	5
1.4. Diffusione della politica: modalità e strumenti adottati .....	7
2) LIVELLO ORGANIZZATIVO .....	8
2.1. Servizi formativi offerti, committenti e destinatari .....	8
2.2. Risorse professionali .....	9
2.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali .....	15
2.4. Ulteriore documentazione informativa consegnata.....	15
3) LIVELLO OPERATIVO .....	17
3.1. Fattori di qualità .....	17
3.2. Indicatori.....	17
3.3. Standard di Qualità.....	17
3.4. Strumenti di verifica .....	17
3.5. Risultati anno 2018.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4. LIVELLO PREVENTIVO .....	21
4.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	21
4.2. Condizioni di trasparenza .....	21
Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi .....	22

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente "Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" rappresenta un riferimento per l'attuazione del modello di Accreditamento della Regione Emilia Romagna e descrive il Sistema Qualità implementato nella Struttura.

Come riportato al punto 5.2 della ISO 9001:2015, la politica per la Qualità deve:

- essere disponibile come informazione documentata;
- essere comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- risultare disponibile per le parti interessate quando necessario

TalenTraining Srl unipersonale persegue le seguenti finalità:

- Provvedere all'orientamento e alla formazione professionale, culturale e civica dei lavoratori di tutte le categorie.
- Istituire e gestire corsi di formazione, qualificazione, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale.
- Promuovere e organizzare, in proprio e/o con il concorso degli Enti Comunitari Europei, degli Enti Statali, degli Enti Locali e Pubblici corsi di formazione professionale continua: corsi post diploma e post laurea.
- Promuovere e organizzare attività a favore delle categorie svantaggiate.
- Promuovere studi, conferenze, dibattiti, inchieste e ricerche sull'orientamento e sulla formazione professionale dei lavoratori, curando anche la pubblicazione di testi e manuali.
- Promuovere iniziative nell'ambito delle attività di ricerca e sperimentazione.
- Svolgere attività di formazione e di cooperazione tecnica con i paesi in via di sviluppo
- Migliorare l'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo pubblico provinciale;
- Promuovere ogni iniziativa atta alla lotta alla dispersione scolastica.

La presente Carta di Qualità descrive, documenta e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda e i rapporti con i Committenti/beneficiari, al fine di rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi, in termini:

- Strategici: politica della qualità
- Organizzativi: predisposizione ed erogazione dell'offerta
- Operativi: obiettivi e standard specifici
- Preventivi: dispositivi di garanzia di committenti/beneficiario

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità e autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

## 1) LIVELLO STRATEGICO

### 1.1. La politica della qualità

La Direzione reputa strategicamente indispensabile fissare una Politica per la Qualità descrittiva della Mission aziendale e mirata al perseguimento degli obiettivi aziendali che consentono un costante sviluppo dei suoi mercati. Attraverso la definizione della politica per la Qualità, la Direzione definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto. Ciò assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione dell'ente di formazione nel territorio in cui opera.

Le strategie che un organismo di formazione (ODF) pone in essere comprendono:

- ✓ la massima attenzione alle esigenze degli Utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;
- ✓ la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni dell'ODF;
- ✓ il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- ✓ lo sviluppo dell'ODF in accordo con una corretta gestione economica.

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso dei riesami periodici della direzione.

In tale sede viene deciso l'eventuale aggiornamento dell'una e degli altri, l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili o viene preso atto del suo conseguimento e quindi deciso il riallineamento ad un livello più consono sia della PQ che degli obiettivi ad essa correlati.

La PQ e gli obiettivi che TalenTraining si pone costituiscono un documento che viene portato a conoscenza di tutto il personale a mezzo mail e comunicazione affissa alla bacheca, oltre che distribuito in prima emissione con il presente Modello di Qualità. Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della PQ;
- organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la PQ enunciata sia stata compresa e venga applicata;
- proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno dell'ODF che verranno discusse nel corso dei riesami dell'ODF stesso.

Gli obiettivi globali della politica, gli strumenti, gli indicatori, sono dettagliatamente descritti nei successivi punti.

Per il conseguimento della sua *mission*, TalenTraining si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi preposti, affinché vi sia un miglioramento continuo.

### 1.2. Mission

In un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili per la crescita professionale e personale degli individui, la mission di TalenTraining è progettare, guidare e realizzare i processi di sviluppo e di formazione delle persone e delle aziende, stimolare la cultura della formazione e dell'informazione, intesa come sapere professionale sempre aggiornato ai tempi, ovvero del life long learning, l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita di una persona, mettendo in tal modo ciascun individuo nella possibilità di acquisire quelle capacità personali e lavorative, mediante le quali realizzare appieno il proprio diritto all'occupazione.

Nel perseguimento della sua mission, TalenTraining pone la "Qualità" quale elemento cardine. I servizi formativi vengono progettati e gestiti sulla base di principi quali l'orientamento al cliente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori, il coinvolgimento delle risorse umane, l'approccio per processi, l'approccio di sistema, il miglioramento continuo, l'approccio alle decisioni basato sui fatti.

L'obiettivo generale della TalenTraining è quello di rappresentare per la Regioni in cui e con le quali opera, le imprese presenti sul territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni

formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono e operano.

L'Ente intende impegnarsi così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente", inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti.

La società TalenTraining applica la Politica della Qualità a tutte le attività svolte nel proprio ambito che si configurano come attività formative, nei processi principali come nelle procedure operative.

### **1.3. Obiettivi**

L'ente tramite la Direzione definisce obiettivi per la Qualità in coerenza con una politica che orienti gli sforzi aziendali verso il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei clienti; esse vengono perciò definite e tradotte in requisiti. Base concreta di questa scelta sono le seguenti volontà:

- Ricercare e mantenere alta e costante la soddisfazione del committente;
- Impegnarsi in modo costante per il miglioramento continuo
- Intervenire tempestivamente nella risoluzione di non conformità e problematiche annesse;
- Legare la propria immagine a standard qualitativi elevati;
- Ottimizzare le risorse interne, al fine di evitare errori, ritardi e inefficienze;
- Rispettare la vigente legislazione nazionale ed internazionale.

In funzione di quanto esposto precedentemente, l'azienda TalenTraining si impegna nel perseguire i seguenti **obiettivi strategici**:

- Migliorare l'efficienza interna (adozione del sistema di qualità) attraverso l'organizzazione e la standardizzazione delle attività, evitando dispersione di energie e migliorando il sistema di relazioni interno (chi fa che cosa).
- Garantire l'efficacia del servizio: ottimizzare tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori a evitare perdite di tempo e a dare l'assicurazione che qualunque processo venga svolto conformemente agli standard di qualità definito e sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuativo.
- Formare e aggiornare il proprio personale a fine di erogare un servizio migliore.
- Potenziare in maniera continuativa gli strumenti informatici interni.
- Arricchire sotto il profilo della funzionalità il proprio sito per aumentare la trasparenza e la visibilità all'esterno per i clienti potenziali e storici e per migliorare i processi aziendali.
- Monitorare continuativamente i propri processi organizzativi e i risultati ottenuti dai diversi interventi.
- Privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche e/o organizzazioni, e delle realtà socio economiche del territorio.
- Strutturare un sistema costante di analisi dei fabbisogni al fine di promuovere progetti che siano rispondenti alle reali necessità dei clienti/utenti attuali e potenziali
- Incentrare l'attività formativa sulle effettive richieste del mercato del lavoro onde poter assicurare un concreto inserimento lavorativo.
- Recepire i bisogni formativi del mondo sociale e porsi come soggetto attivo di promozione verso gli enti competenti ed il territorio.
- Rendere maggiormente efficiente ed efficace l'attività di orientamento e di personalizzazione dei percorsi, sia per l'offerta di formazione continua che di formazione superiore.
- Contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane e offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale.
- Rafforzare e accrescere i rapporti e gli interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, parti sociali.
- Ampliare il sistema di relazioni esterne, anche con altre agenzie formative, finalizzate ad un partenariato attivo che porti ad un miglioramento dell'offerta formativa ed uno scambio di best practies.

- Controllare i servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata.
- Misurare il grado di soddisfazione del Cliente (persona o ente del quale vengono presi in considerazione i requisiti e nei confronti del quale viene formulata l'offerta dei servizi) e dell'Utente finale (persona che beneficia dei servizi erogati e, quindi, destinatario finale degli stessi) attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback.
- Rendere il più possibile trasparente le caratteristiche delle singole offerte formative, con indicazione esplicita degli impegni che TalenTraining assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti.
- Realizzare la piena soddisfazione del cliente fornendogli un'ampia gamma di progetti puntando anche sull'allargamento dell'offerta formativa ad un'utenza più possibile differenziata
- Aumentare il numero di corsi erogati in termini di ore di formazione rispetto al precedente anno.
- Aumentare il numero di clienti (aziende private, enti pubblici) che collaborano con la nostra azienda

Al fine di garantire l'erogazione di servizi di qualità e la soddisfazione sia dei committenti che degli utenti, la TalenTraining svolge le proprie attività attenendosi ad un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. L'Ente intende impegnarsi così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente" inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della TalenTraining viene realizzato attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, ed aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

1. raggiungere la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
2. perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
3. pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive) il Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
4. motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
  - a) obiettivi di qualità dell'ente rispetto dei ruoli codificati;
  - b) rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
  - c) applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.
5. introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
6. tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
7. presentare alla committenza istituzionale progetti formativi:
  - d) rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
  - e) aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
  - f) in linea con le capacità realizzative dell'ente
8. condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'ente ed il loro raggiungimento viene annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità". Gli obiettivi vengono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche ed integrazioni a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario.

#### **1.4. Diffusione della politica: modalità e strumenti adottati**

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente per accertarne la sua continua idoneità; in particolare il riesame, condotto dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, deve valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e definirne di nuovi nell'ottica del miglioramento continuativo dell'efficacia della strategia adottata.

Affinché la Politica per la Qualità venga compresa, attuata e sostenuta da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc.);
- Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente
- Affissione nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente documento;
- Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo [www.talentraining.it](http://www.talentraining.it). Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente.

Attraverso tali canali ed in tempo reale la Carta della Qualità di TalenTraining viene diffusa al pubblico, viene revisionata con cadenza annuale attraverso le modalità descritte all'interno del presente documento e sotto la responsabilità del Legale Rappresentante, della Direzione e del Responsabile della Qualità. Le revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

#### **Dichiarazione di impegno**

La direzione si impegna inoltre a:

- coinvolgere il personale interno, il personale impegnato nelle attività di orientamento e soprattutto i docenti nel raggiungimento degli obiettivi comuni attraverso riunioni e partecipazione nelle decisioni di miglioramento;
- promuovere e stimolare il personale, a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo della Politica della Qualità e alla soluzione di qualsiasi problematica inerente la Qualità dei processi e/o servizi.
- analizzare, verificare e diffondere periodicamente in modo opportuno i risultati complessivi ottenuti in funzione degli obiettivi inizialmente prefissati, individuando i punti di forza e le possibilità di miglioramento future;
- analizzare periodicamente i dati registrati, tra cui i risultati che emergono dall'analisi dei livelli di efficacia ed efficienza;
- confrontare i risultati ottenuti con gli obiettivi iniziali;
- analizzare le cause di successi/insuccessi;
- individuare i miglioramenti possibili.

## 2) LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1. Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

Il principale servizio offerto da TalenTraining è la progettazione, la gestione e l'erogazione di corsi di formazione. Tali corsi sono rivolti a:

- persone disoccupate;
- persone inoccupate in attesa di primo impiego;
- persone occupate desiderose di perfezionare e/o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando e integrando il proprio bagaglio di conoscenze.

L'offerta formativa di TalenTraining si concretizza nelle seguenti due macro-tipologie:

- **Formazione finanziata con fondi pubblici.** Si tratta della formazione superiore e della formazione continua e permanente (inclusa la formazione per apprendisti) erogata nel caso di vincita di avvisi indetti dalla Pubblica Amministrazione e/o da Soggetti di diritto privato che gestiscono risorse di carattere pubblico (Fondi interprofessionali).
- **Formazione finanziata privatamente**
  - formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi viene essere commissionata e sovvenzionata
  - formazione base, professionale e continua finanziata dal Fondo FormaTemp

In linea generale i committenti dell'ente sono rappresentati da:

- la Regione Emilia Romagna e le Amministrazioni Provinciali;
- la Regione Abruzzo e le Amministrazioni Provinciali;
- il Ministero del Lavoro
- le Agenzie Per il Lavoro
- le imprese del Territorio
- i singoli Privati

### **Articolazione Attività Formative**

L'attività formativa svolta da TalenTraining è così articolata:

- Analisi del contesto, mutamenti economici e sociali, mutamenti dei fattori produttivi e settoriali, evoluzione dei processi di apprendimento;
- Diagnosi di figure e competenze professionali necessarie per accompagnare e/o realizzare progetti di innovazione e cambiamento;
- Rilevazione dei gap di competenze e fabbisogni formativi individuali;
- Ideazione di percorsi formativi e progettazione di azioni specifiche per il raggiungimento degli obiettivi generali e didattici prefissati;
- Gestione logistica, organizzativa e didattica dei percorsi formativi;
- Erogazione delle attività formative e non formative, inclusa attività di assistenza, bilancio delle competenze, orientamento;
- Attività di monitoraggio e controllo relative a variabili di natura finanziaria ed organizzativa (capacità di spesa, costo allievo, capacità attuativa);
- Monitoraggio del servizio in termini di qualità progettata e prevista, qualità prestata, qualità raggiunta/percepita;
- Valutazione del progetto ex-ante, in itinere ed ex post;
- Valutazione dell'efficacia formativa in termini di reazioni, apprendimento, cambiamenti intercorsi nel comportamento sul lavoro, risultati ed impatti aziendali;



- Valutazione delle performance del personale impiegato interno ed esterno (docenti, tutor);
- Rilascio certificazioni e/o attestati previa verifica dell'apprendimento
- Rendicontazione e diffusione dei risultati finali.

## 2.2. Risorse professionali

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, TalenTraining impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte di seguito (mansionario e procedimenti chiave) e, dettagliatamente, nel paragrafo 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI, sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall'ente e inserite nell'organigramma con le modalità e le funzioni indicate nel paragrafo dedicato.

TalenTraining attualmente è composta da 6 dipendenti a tempo indeterminato, 3 collaboratori fissi e 2 Consiglieri di Amministrazione. Le risorse professionali interne sono definite nell'**organigramma** (aggiornato al 06/06/2019):

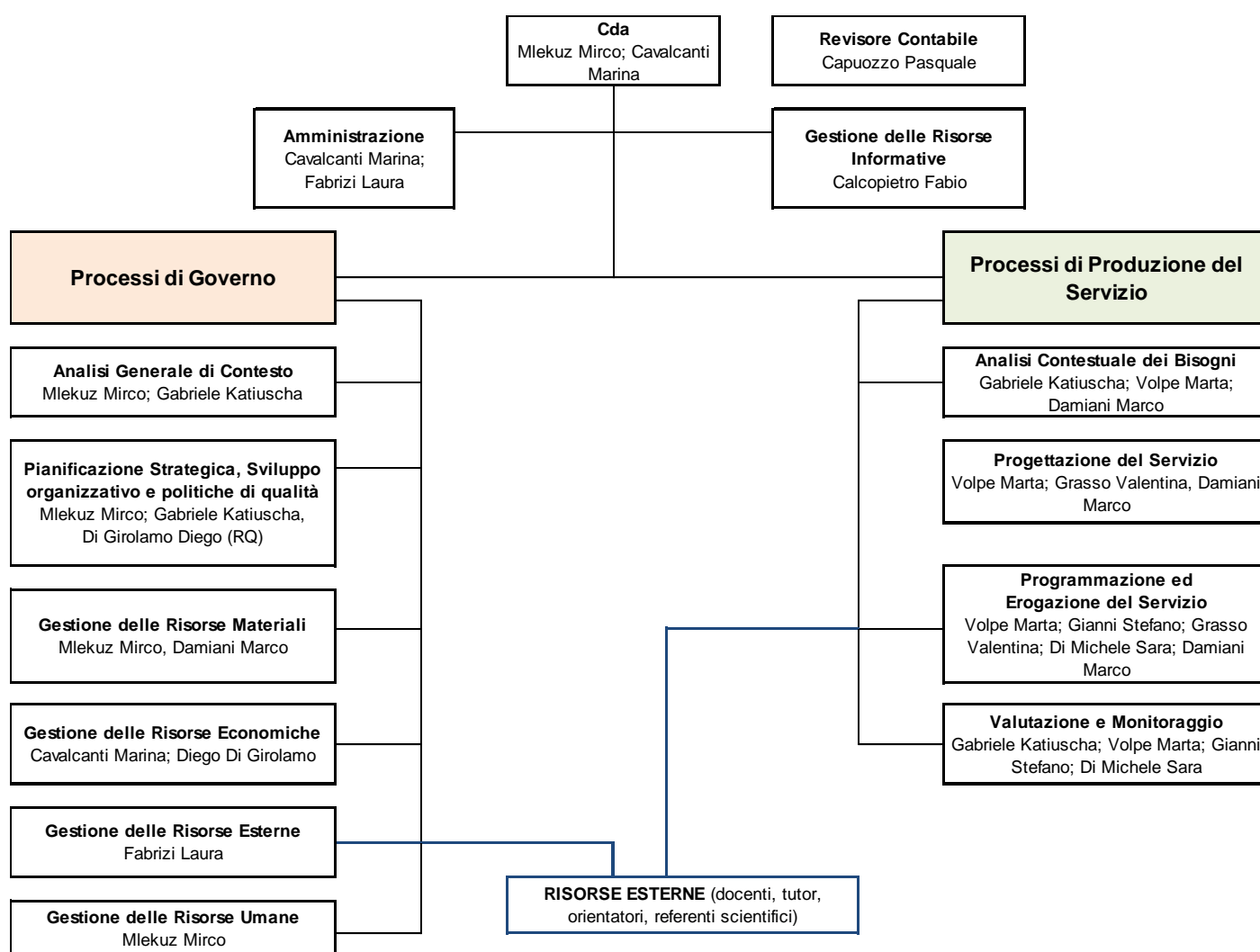


Figure professionali chiave	Nominativo	Qualifica
RESPONSABILE AREA/RESPONSABILE DI PROCESSO	Gabriele Katiuscha	Direttore commerciale
RESPONSABILE DEL COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	Volpe Marta	Project manager

Di seguito le qualifiche previste per ciascuna figura presente in organico:

Cognome e nome	Qualifica	Area di attività/ processi
Calcopietro Fabio	IT Manager	Funzione in staff
Cavalcanti Marina	Consigliere d'Amministrazione	Processi di governo
Damiani Marco	Responsabile Analisi, progettazione ed erogazione del servizio	FSE Abruzzo
Di Girolamo Diego	Responsabile Qualità, Direttore ente e responsabile amministrativo	FSE Abruzzo
Di Michele Sara	Training specialist ufficio erogazione, monitoraggio e valutazione servizi formativi	Processi di produzione
Fabrizi Laura	Impiegato contabile	Processi di governo
Gabriele Katiuscha	Sales manager (Direttore commerciale)	Processi di governo e produzione
Gianni Stefano	Training specialist ufficio buyer	Processi di produzione
Grasso Valentina	Training specialist ufficio progettazione ed erogazione servizi formativi	Processi di produzione
Mlekuz Mirco	Consigliere d'Amministrazione	Processi di governo
Volpe Marta	Project manager	Fondi Interprofessionali

Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accredimento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione. L'organico coinvolto nel lavoro di analisi, progettazione, esecuzione e valutazione degli interventi formativi è costituito da professionalità riconosciute, ciascuna specificamente qualificata in ordine alla fase del procedimento di erogazione dei servizi a cui è preposta.

### Mansionario

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
Direttore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire i rapporti con enti ed istituzioni;</li> <li>Selezionare, gestire e sviluppare le risorse umane;</li> <li>Programmare e definire le strategie organizzative, gli standard del servizio, gli obiettivi strategici e valutare periodicamente i risultati raggiunti;</li> <li>Definire il budget e pianificare le risorse finanziarie;</li> <li>Assicurare e coordinare le risorse strumentali, tecnologiche ed organizzative;</li> <li>Organizzare e supervisionare il controllo di gestione;</li> <li>Supervisionare la manutenzione delle apparecchiature e miglioramento del servizio;</li> <li>Assicurare la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;</li> <li>Gestire la pianificazione delle politiche di Qualità, le attività di misurazione, monitoraggio e miglioramento continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>esperienza almeno decennale nel ruolo;</li> <li>esperienza e capacità di gestione di Profit &amp; loss</li> <li>spiccato orientamento al servizio;</li> <li>capacità di analisi strategica e pianificazione;</li> <li>elevate doti organizzative;</li> <li>capacità di gestione dei gruppi di lavoro;</li> <li>buone doti comunicative</li> <li>conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> </ul>
Responsabile risorse informative e tecnologiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettare e sviluppare il gestionale interno</li> <li>Organizzare e mantenere i flussi documentali interni/esterni, gli archivi, le banche dati</li> <li>Manutenere ed aggiornare attrezzature hardware e software</li> <li>Pubblicizzare l'offerta di servizi formativi sul sito aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>esperienza almeno quinquennale nel ruolo</li> </ul>
Responsabile Amministrazione e rendicontazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare e supervisionare le attività contabili, amministrative e fiscali;</li> <li>Svolgere la gestione amministrativa del personale;</li> <li>Curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;</li> <li>Mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>esperienza almeno quinquennale nel ruolo;</li> <li>capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>capacità di gestione dei gruppi di lavoro;</li> <li>conoscenza delle regole che disciplinano la formazione</li> </ul>

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere report sull'andamento economico dell'azienda e sui fondi disponibili;</li> <li>• Pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico;</li> <li>• Fornire supporto amministrativo per la misurazione e consuntivazione delle attività di formazione erogate</li> <li>• Garantire l'aggiornamento e la distribuzione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità nei confronti della funzione competente</li> </ul>	<p>finanziata</p>
<p>Addetto ufficio amministrazione e gestione risorse esterne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare le rendicontazioni delle attività formative;</li> <li>• Gestire richieste d'acquisto, Buoni Ordine, fatture; lettere di incarico;</li> <li>• Effettuare la prefatturazione dei corsi di Formazione Aziendale;</li> <li>• Pianificare e gestire acquisti;</li> <li>• Ricercare, selezionare, gestire e monitorare i fornitori</li> <li>• Archiviare e gestire la documentazione prodotta da/per fondi;</li> <li>• Svolgere il monitoraggio dei costi della Formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>• esperienza almeno biennale nel ruolo;</li> <li>• capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>• capacità organizzative;</li> <li>• conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> </ul>
<p>Direttore Commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare con la Direzione Generale al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto</li> <li>• Dirigere tutte le attività di formazione sia rivolte ad aziende che a lavoratori/candidati</li> <li>• Gestire il conto economico di tutta la linea di business</li> <li>• Definire le politiche commerciali e di pricing;</li> <li>• Gestire il processo di vendita al fine di incrementare le opportunità di business;</li> <li>• Fornire le linee guida per la ricerca e sviluppo dell'organizzazione, coordinare i processi aziendali e di gruppo in materia di mercato e vendite</li> <li>• Conoscere il mercato e analizzarne le tendenze, valutare i prodotti della concorrenza, interpretando la situazione economica generale e formulando suggerimenti pertinenti</li> <li>• Individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali a livello nazionale, settoriale e territoriale</li> <li>• Definire accordi quadro e politiche di pricing con i fornitori;</li> <li>• Sviluppare e gestire il proprio portfolio clienti</li> <li>• Scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (qualifica);</li> <li>• Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>• Pianificare e gestione le relazioni con le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;</li> <li>• Visitare periodicamente le aziende per comprendere/verificare le esigenze formative;</li> <li>• Ricercare nuovi canali per la distribuzione dei prodotti e servizi;</li> <li>• Analizzare la partecipazione a eventi e convegni; promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>• esperienza di almeno 5 anni in una società di servizi e/o formazione;</li> <li>• esperienza e capacità di gestione di Profit &amp; loss;</li> <li>• spiccato orientamento al servizio;</li> <li>• elevate doti organizzative e commerciali;</li> <li>• elevato orientamento al raggiungimento degli obiettivi;</li> <li>• capacità di coordinamento e guida di persone;</li> <li>• buone doti comunicative e relazionali;</li> <li>• conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> <li>• disponibilità a spostarsi sul territorio nazionale.</li> </ul>
<p>Responsabile progettazione, programmazione, erogazione delle attività</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare il fabbisogno occupazionale a livello locale ed aziendale;</li> <li>• Individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);</li> <li>• Analizzare le opportunità offerte da fondi regionali/provinciali/interprofessionali</li> <li>• Analizzare la fattibilità e finanziabilità dei progetti di formazione;</li> <li>• Costruire l'architettura dei progetti in linea con obiettivi e requisiti previsti dai bandi/avvisi;</li> <li>• Coordinare il processo di progettazione e tutte le figure, interne ed esterne, in esso coinvolte e gestire i rapporti con eventuali partner;</li> <li>• Gestire i progetti assicurandosi che vengano processati in maniera corretta, secondo le condizioni contrattuali definite e/o le linee guida di bandi/avvisi;</li> <li>• Pianificare nei dettagli i progetti e definire il piano di sviluppo delle commesse, coordinando le risorse umane impegnate nella gestione dei progetti</li> <li>• Individuare i docenti necessari all'attività corsuale;</li> <li>• Coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>• esperienza di almeno 5 anni in una società di servizi e/o formazione;</li> <li>• capacità di project management;</li> <li>• capacità di coordinamento di tempi e risorse;</li> <li>• buone doti comunicative e relazionali;</li> <li>• conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> <li>• disponibilità a spostarsi sul territorio regionale.</li> </ul>

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
	progetto definire il calendario didattico; <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>Gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi.</li> </ul>	
Responsabile monitoraggio e valutazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorare le azioni e i programmi;</li> <li>Valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;</li> <li>Gestire eventuali problematiche che dovessero insorgere durante lo sviluppo dei progetti;</li> <li>Condurre riunioni periodiche per verificare l'allineamento con le previsioni fatte in merito all'avanzamento dei progetti;</li> <li>Raccogliere le informazioni ottenute dai clienti e dai frequentanti le attività formative;</li> <li>Supervisionare il processo di valutazione e certificazione dell'apprendimento;</li> <li>Verificare il raggiungimento dei risultati attesi e monitorare gli esiti occupazionali/impatti lavorativi;</li> <li>Redigere relazioni di chiusura commessa, al fine di capitalizzare e diffondere i risultati, soluzioni e quant'altro necessario per incrementare efficacia ed efficienza in esperienze successive.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>esperienza di almeno 5 anni in una società di servizi e/o formazione;</li> <li>capacità di project management;</li> <li>capacità di analisi e di sintesi;</li> <li>capacità analitiche e di calcolo;</li> <li>conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> </ul>
Addetto ufficio progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Svolgere la progettazione esecutiva e di dettaglio delle azioni corsuali;</li> <li>Progettare corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;</li> <li>Analizzare le competenze richieste da ciascun progetto e le risorse disponibili;</li> <li>Collaborare alla selezione di docenti e tutor;</li> <li>Ricerca e selezionare le location in cui erogare le attività formative;</li> <li>Ricerca e/o progettare materiale didattico necessario per lo svolgimento dei corsi;</li> <li>Progettare, sviluppare, implementare azioni di diffusione e promozione dei progetti sia in fase iniziale sia in itinere ed ex post.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea possibilmente in materie umanistiche;</li> <li>capacità di analisi di bandi, repertori regionali;</li> <li>capacità di utilizzo degli strumenti informatici, in particolare word e power point;</li> <li>conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> </ul>
Addetto ufficio erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approfondire l'analisi della situazione della persona, dei bisogni e delle motivazioni alla base della richiesta di intervento</li> <li>Offrire le informazioni sulle opportunità formative e professionali, favorendo il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online</li> <li>Pianificare e organizzare le attività didattiche</li> <li>Selezionare il personale docente e non utilizzando le tecniche più appropriate</li> <li>Individuare sedi idonee per lo svolgimento della formazione</li> <li>Produrre output per l'erogazione, report informativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>capacità di utilizzo degli strumenti informatici, in particolare excel e word</li> <li>conoscenza metodi e strumenti per la selezione del personale</li> <li>capacità di negoziazione</li> </ul>
Addetto ufficio monitoraggio e valutazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Svolgere le tutte le attività di valutazione e monitoraggio previste ex ante, in itinere ed ex post</li> <li>Produrre supporti e materiali per la valutazione</li> <li>Pianificare il processo di valutazione a partire dagli standard minimi di prestazione relativi allo standard professionale di riferimento ed agendo in conformità con le regole, identificando i criteri di valutazione e, sulla base della documentazione relativa ai candidati, progettando le prove e definendo gli indicatori di osservazione</li> <li>Organizzare le attività di certificazione delle competenze in collaborazione con docenti, partner, referenti scientifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>capacità di utilizzo degli strumenti informatici, in particolare excel;</li> <li>conoscenza delle regole che disciplinano la formazione finanziata</li> </ul>
Team docenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborare alle attività di microprogettazione e predisposizione del materiale didattico</li> <li>Progettazione di materiali didattici funzionali all'intervento formativo (es. contesto d'aula, a distanza, laboratori, ecc.)</li> <li>Erogazione della docenza</li> <li>Garantire il raggiungimento degli obiettivi formativi e di apprendimento attesi per ogni azione formativa/corso</li> <li>Gestire le dinamiche di gruppo, sviluppare un clima d'aula favorevole all'apprendimento e alla partecipazione attiva degli utenti</li> <li>Intervenire nella fase di valutazione dell'apprendimento e dei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diploma di Istruzione superiore o laurea;</li> <li>esperienza almeno biennale in attività di docenza;</li> <li>competenza specifica nella materia trattata;</li> <li>capacità di gestione dell'aula;</li> <li>gradita iscrizione ad albi/certificazione professioni</li> </ul>

FIGURA	MANSIONI	REQUISITI DI ACCESSO AL RUOLO
	risultati del progetto	

L'équipe di lavoro è strutturata in relazione ai seguenti **procedimenti chiave**:

#### **DIREZIONE**

Rappresentanza legale dell'Azienda  
 Definizione delle strategie e standard del servizio  
 Coordinamento delle risorse informative, materiali ed organizzative  
 Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio  
 Gestione e sviluppo delle risorse umane

#### **GESTIONE ECONOMICO – AMMINISTRATIVA**

Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali  
 Esercizio del controllo di gestione  
 Predisposizione e rendicontazione dei bilanci  
 Gestione economica del servizio: amministrazione di risorse finanziarie pubbliche  
 Predisposizione periodica di tutta la documentazione necessaria alla gestione e rendicontazione di piani/corsi formativi finanziati  
 Supervisione, monitoraggio e controllo fisico e finanziario del progetto  
 Predisposizione della documentazione prevista dalle procedure di rendicontazione  
 Rendicontazione delle spese

#### **COMMERCIALE**

Analisi generale di contesto per individuazione opportunità di sviluppo commerciale dell'azienda  
 Definizione delle politiche commerciali (in collaborazione con la direzione)  
 Diagnosi generale della domanda di formazione, a livello territoriale, settoriale, aziendale ed individuale per la costruzione dell'offerta formativa dell'ente  
 Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza  
 Responsabilità delle azioni di promozione e comunicazione  
 Relazioni esterne con istituzioni pubbliche, Università, parti sociali, altri organismi formativi  
 Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

#### **PROGETTAZIONE**

Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali  
 Conduzione di studi su nuove metodologie e strumenti innovativi per la gestione dei processi di apprendimento  
 Studio di bandi/avvisi e definizione requisiti di accesso e premialità  
 Macro e microprogettazione dell'intervento e delle azioni in esso previste, anche in collaborazione con figure esperte esterne (referenti scientifici, docenti, partner)  
 Definizione di metodologie e modelli di intervento  
 Individuazione, selezione ed orientamento dei partecipanti

#### **COORDINAMENTO**

Coordinamento delle risorse e delle attività in termini di tempi, definizione team ed assegnazione risorse, output  
 Programmazione dell'intervento in fase esecutiva, verifica degli stati di avanzamento in collaborazione con il monitoraggio ed eventuali riallineamenti in caso di criticità

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Selezione dei partecipanti ai corsi

Dimensionamento e pianificazione risorse, calendario attività formative

Ricerca e selezione figure coinvolte nel processo di erogazione, spazi, attrezzature (ufficio buyer)

## **DOCENZA**

Erogazione della formazione secondo le modalità stabilite dall'organismo

Fornitura materiale bibliografico e didattico

Impegno al rispetto di orari, regolamenti d'aula, regolamenti per la compilazione di registri presenze ed ulteriori supporti previsti dal progetto

Predisposizione, in concerto con coordinatori/referenti scientifici se previsti, delle prove per la valutazione dell'apprendimento/prove d'esame

Disponibilità ad erogare le sessioni d'esame

Valutazione del lavoro svolto e, se richiesto, dei risultati ottenuti dai singoli discenti

## **TUTORING**

Attività di intermediazione tra docenti e discenti

Attività di orientamento ed accompagnamento dei beneficiari dell'intervento formativo dal principio alla verifica finale

Rilevamento criticità in itinere e somministrazione questionario di gradimento

Attività di gestione e controllo della documentazione d'aula

Segnalazione di problematiche, assenze, richieste da parte dell'aula al responsabile didattico/coordinatore

## **QUALITÀ**

Gestione, manutenzione e miglioramento del Sistema Qualità aziendale

Monitoraggio e valutazione della qualità del servizio di formazione

Supervisione tecnica dei processi formativi

Responsabilità dei procedimenti di riallineamento delle criticità

## **VALUTAZIONE E MONITORAGGIO**

Realizzazione dei controlli ex-ante, in itinere ed ex-post sugli aspetti organizzativi e finanziari delle attività formative

Definizione degli indicatori da adottare per tracciare l'avanzamento delle attività

Raccolta e consegna al responsabile Amministrazione e rendicontazione dei dati finanziari e di gestione del progetto e del monitoraggio

Individuazione degli aspetti specifici oggetto del monitoraggio, con relativi indicatori e categorie di indagine

Raccolta, analisi ed interpretazione dei dati di monitoraggio

Il lavoro di équipe consta di periodici e costanti appuntamenti, brainstorming e riunioni di verifica, confronto e valutazione del lavoro in atto e svolto. L'impegno di ciascun gruppo si concretizza, inoltre, nella documentazione di ogni fase del procedimento, il cui prodotto viene classificato, catalogato e raccolto nella sede della società.

Tutta la documentazione di processo viene condivisa tramite google drive, in modo da permettere a tutti (con differenti livelli di accesso e permesso di modifica) in qualsiasi momento e luogo di visionare e/o scaricare file anche da smartphone e tablet.

Accanto alle risorse professionali interne, TalenTraining si avvale di collaboratori esterni impiegati come progettisti, coordinatori, docenti e tutor che vengono selezionati per la loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base di requisiti specifici previsti da Bandi/avvisi o normative, dal mondo accademico universitario e dell'istruzione e dal mondo professionale affinché si possa garantire all'aula il trasferimento sia di conoscenze tecniche sia di riferimenti,

esempi, *best practices* adottate nel mercato di riferimento. Si tratta di liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. Docenti e tutor vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, in maniera sistematica e continua, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/ destinatari.

Le modalità di valutazione delle risorse umane impiegate sono riportate nel dettaglio nel Manuale di Gestione per la Qualità dell'ente e nella procedura "Approvvigionamento".

### **2.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali**

TalenTraining ha sede legale a **Pescara (PE)**, in Via Chiarini n.191, ove dispone anche di spazi adeguati per l'erogazione dei corsi di formazione, dove sono garantite le condizioni idonee per l'esecuzione delle attività che consentono la realizzazione del servizio anche in base a quanto prescritto dal D.Lgs.81/08 (*vedasi procedura gestione risorse materiali*). La struttura, già accreditata presso la Regione Abruzzo, è dotata dei seguenti locali:

- 1 Aula didattica;
- 1 Aula informatica;
- 1 Biblioteca;
- 1 Reception;
- 2 stanze di governo;
- 2 Servizi igienici.

TalenTraining ha inoltre le seguenti **unità locali**:

- Arezzo (AR) in Via Pietro Calamandrei n.185
- Pescara (PE) in Via Raiale, 110/Bis – 65128
- Roma (RM) in Via Angelo Bargonì n.8 sc.B
- Napoli (NA) in Via Guantai Nuovi n.11
- Taranto (TA) in via delle Cheradi n.5
- Modena (MO) in Via Bonacorsa n.5, int. 2 (recente apertura)

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

### **Risorse telematiche**

TalenTraining, dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:

- Accesso centralizzato ad Internet
- Indirizzo di posta elettronica
- Sito web

### **2.4. Ulteriore documentazione informativa consegnata**

Insieme alla Carta della Qualità l'ente si impegna a consegnare una serie di documenti chiamati "Vademecum", appositamente ideati ed elaborati nei contenuti e nella forma per fornire informazioni ed indicazioni utili per gli allievi e per i docenti.

Le due tipologie di vademecum (allievi e docenti) riportano, da punti di vista differenti, una serie di informazioni riguardanti:

1. presentazione del corso e percorso didattico;
2. il calendario delle lezioni;

3. le modalità di compilazione del registro di classe;
4. le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
5. materiale didattico e attrezzature per la didattica;
6. il sistema di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento: tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni;
7. le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
8. le funzioni di segreteria dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web.



### **3) LIVELLO OPERATIVO**

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la Qualità complessiva dei servizi erogati, l'ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di macro-attività di costruzione dell'offerta da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Le macro-aree sono individuate in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari:

- progettazione e pianificazione delle attività principali
- analisi del territorio ed individuazione dei bisogni formativi
- progettazione dell'intervento
- reperimento delle risorse (interne ed esterne) e loro coordinamento
- miglioramento e/o riprogettazione
- erogazione del servizio
- controllo del flusso informativo

Inoltre è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento.

#### **3.1. Fattori di qualità**

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare in relazione alla gestione della qualità e tenere sotto controllo costante. Questo avviene attraverso una continua verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e territoriale; un controllo pedissequo delle fasi di ideazione e progettazione; un'adeguata predisposizione del materiale didattico impiegato; un monitoraggio della soddisfazione del committente/beneficiario durante l'intero iter del percorso formativo; e tramite un'analisi finale delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

#### **3.2. Indicatori**

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

#### **3.3. Standard di Qualità**

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che TalenTraining si impegna a raggiungere.

#### **3.4. Strumenti di verifica**

Descrivono le modalità attraverso cui viene monitorato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Costruzione/ Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti <10%	Audit interni
Analisi fabbisogni Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
	Efficacia	Rapporto tra numero di progetti idonei e numero progetti presentati	Valore di rapporto ≥ 80%	Rilevazione annuale dei dati
Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/ Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia dei contenuti	Rapporto tra media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio e punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto ≥ 85%	Questionari di gradimento
	Efficacia dei metodi didattici	Rapporto tra media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio e punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto ≥ 85%	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti Abbastanza/ Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/ Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/ Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza /Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
Assistenza ex- post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Efficienza gestionale	Rapporto tra risorse economiche investite per la realizzazione ottimale dell'attività formativa e volume di affari derivato dall'attività formativa	≥0.05	Verifica annuale
	Capacità di gestione e rendicontazione	Rapporto tra importi rendicontati e importi approvati	≥= 90%	Rilevazione periodica
	Capacità di portare a termine i percorsi formativi nelle condizioni previste	Rapporto tra n° ore formative rendicontate e n° ore formative autorizzate	≥= 80%	Rilevazione periodica

Il sistema di gestione per la Qualità progettato dall'ente e in corso di formalizzazione con l'Ente Certificatore prevede inoltre la valutazione delle risorse umane esterne che, a tal fine, vengono suddivise in due tipologie:

#### **A. risorse incaricate delle attività di docenza e tutoraggio**

Si tratta di consulenti esterni utilizzati da TalenTraining per incarichi di docenza e tutoraggio. Possono essere individuati per conoscenza diretta o storica, accreditati regolarmente presso l'ente o reperiti sul mercato, selezionandoli tra i più valenti e capaci. I docenti e i tutor sono valutati una prima volta, in via preventiva il loro impiego durante la fase di progettazione del corso, sulla base delle esperienze e della preparazione risultante dal loro curriculum vitae e dalle altre informazioni acquisite. I documenti raccolti vengono custoditi nell'archivio fornitori (Elenco Docenti Qualificati) a cui viene allegato un CV aggiornato e dettagliato e nel CRM. Il contenuto dell'archivio viene aggiornato di volta in volta sulla base delle informazioni di monitoraggio del corso comunicate dal coordinatore a fine corso, o quando possibile, in itinere. Il modulo di valutazione riporta dettagliatamente i dati relativi all'ultima valutazione ottenuta unitamente al giudizio complessivo (da 1 a 5) ottenuto dalla risorsa umana nelle ultime due valutazioni (ove disponibili). Il giudizio complessivo viene calcolato come media aritmetica dei giudizi riportati in ciascun aspetto valutato.

#### **B. Fornitori di Aule/Spazi/Mezzi/Materiali**

La ricerca di aule/spazi/mezzi per lo svolgimento dei corsi di formazione, qualora non fossero utilizzabili quelle/i in diretta disponibilità di TalenTraining, parte dall'analisi dell'Elenco Fornitori Qualificati, presente su una cartella condivisa del server aziendale chiamata "Fornitori Qualificati". Di conseguenza, la referente di progetto contatta i fornitori individuati per verificare la disponibilità nel periodo in cui verrà erogato il corso. In caso positivo, la referente di progetto trasmette i dati del corso al responsabile del processo amministrativo che procede con la formalizzazione della richiesta, tramite ordine formale emesso dal gestionale Ad Hoc Revolution in cui si specifica la configurazione di quanto richiesto, periodo e orari di utilizzo, eventuali servizi aggiuntivi, tariffa e modalità di pagamento, titolo e codice corso. L'ordine viene trasmesso via e-mail.

Nel caso in cui i fornitori presenti nell'Elenco Fornitori Qualificati non abbiano disponibilità e/o il corso si tenga in una città ove l'Azienda non ha mai lavorato, si procede con una nuova ricerca.

I canali di individuazione sono i siti internet tramite i quali si estrapolano i riferimenti delle strutture (Hotel, enti di formazione, associazioni) che vengono contattate dalla referente di progetto telefonicamente per verificare la loro disponibilità generale a noleggiare aule/spazi e mezzi e il rispetto dei requisiti minimi previsti da TalenTraining:

- caratteristiche spazi e mezzi in linea con le vigenti normative in materia di sicurezza, igiene, agibilità dotazione aule (banchi e sedie, sedie con ribaltina, tavolo riunioni unico) e disposizione
- strumenti audiovisivi (PC, videoproiettore, lavagna)
- posizione logistica
- raggiungibilità tramite mezzi pubblici
- Importo giornaliero
- modalità di pagamento

La valutazione preventiva si sostanzia pertanto nella raccolta di informazioni sul fornitore e nella verifica dei requisiti minimi; sono ritenuti qualificati solo quei fornitori, nuovi o storici, i cui dati sono inseriti e conservati.

In caso di valutazione positiva, il responsabile del processo amministrativo compila la "Scheda del fornitore" direttamente sul gestionale AD HOC Revolution e provvede ad inserire il fornitore nell'Elenco Fornitori Qualificati di Aule/Spazi/Mezzi.

In particolare per le forniture di aule, l'azienda richiede al fornitore le autocertificazioni per il rispetto dei requisiti cogenti.

Il fornitore viene monitorato durante l'erogazione del corso direttamente dal referente di progetto con visite in aula e/o indirettamente tramite contatti telefonici con il tutor e/o i corsisti. Alla fine del corso, si somministra il

questionario di gradimento per raccogliere il feedback complessivo; tra gli items del questionario vi sono gli indicatori di gradimento dell'aula:

- I locali e gli ambienti messi a disposizione per il corso ritiene siano risultati adeguati e confortevoli?
- Le attrezzature e la strumentazione utilizzate durante il corso di formazione le sono parse adeguate e funzionali?

Se si raccoglie una indicazione negativa, viene aperta una non conformità e avviata la relativa azione correttiva. Fino all'eventuale chiusura positiva di una non conformità importante o critica, il fornitore viene spostato dall'Elenco Fornitori Qualificati in quello dei Fornitori non Qualificati, rimanendo presente nell'archivio del gestionale Ad Hoc Revolution. Con cadenza almeno annuale, vengono effettuate, a cura dell'Ente, le valutazioni complessive delle forniture sulla base delle informazioni acquisite nel corso e al termine del servizio. In caso di esito positivo della valutazione dell'Ente, il fornitore viene confermato nella lista dei fornitori qualificati. In caso di esito negativo, l'Ente valuta l'entità delle criticità emerse, la situazione che ha eventualmente generato il disservizio al fine prendere la decisione di mantenere o escludere il fornitore dall'elenco. L'evidenza della valutazione del fornitore è disponibile nella scheda fornitore nella cartella Fornitori Qualificati.

## 4. LIVELLO PREVENTIVO

### **4.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari**

A garanzia ed a tutela dei beneficiari e della committenza, la TalenTraining mette a disposizione uno strumento anonimo di rilevamento, durante tutto il corso del procedimento formativo, del feedback e/o delle criticità e delle non conformità. I commenti, i feedback o gli eventuali suggerimenti verranno attentamente valutati sia in itinere che al termine dell'attività formativa. In questa fase, un ruolo fondamentale ha il tutor per la rilevazione delle segnalazioni in aula e della verifica del clima attraverso osservazione delle dinamiche di gruppo.

Il Sistema di Gestione della Qualità di TalenTraining prevede inoltre un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare, la procedura "Controllo del prodotto non conforme" ha lo scopo di descrivere come l'organizzazione rileva, analizza e tratta le non conformità che si verificano nei processi aziendali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a TalenTraining da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura "Azioni correttive e preventive" ha lo scopo di determinare le modalità operative per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

L'attività di sorveglianza consiste nel continuo controllo e verifica delle procedure, dei processi e dei metodi ed è effettuata da tutte le risorse umane interne all'Organizzazione; tali risorse hanno il dovere di effettuare il primo controllo sulla conformità del proprio lavoro e del risultato di questo rispetto alle prescrizioni scritte, nonché l'adeguatezza delle procedure e delle altre prescrizioni scritte.

La procedura "Audit" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

### **4.2. Condizioni di trasparenza**

La responsabilità della gestione della carta della qualità dei servizi formativi dell'ente (CdQ) in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile/Incaricato del processo di Direzione (RD), il quale ricopre anche il ruolo di responsabile della gestione della qualità inerente tutti i processi dell'ente. La CdQ, validata dal responsabile, viene diffusa al pubblico mediante pubblicazione online sul sito di TalenTraining, oltre che mediante la consegna diretta ad allievi e docenti, come indicato al paragrafo 1.4. Diffusione della politica: modalità e strumenti adottati. La CdQ viene revisionata annualmente dal Responsabile.

## Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Sono definiti nell'organigramma e nel Mansionario qui di seguito riportati, i compiti, le responsabilità, le autorità del personale di TalenTraining. La direzione assicura che tali responsabilità siano rese note all'interno dell'organizzazione mediante affissione dell'organigramma e distribuzione in forma controllata della presente Carta di Qualità.

### **DIRETTORE/LEGALE RAPPRESENTANTE: Mirco Mlekuz**

#### **DIRETTORE DELL'ENTE (FSE REGIONE ABRUZZO): Diego Di Girolamo**

Presidia le seguenti Aree di attività:

- valutare e sviluppare le risorse umane;
- pianificare le opportune azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- realizzare gli interventi formativi ritenuti necessari;
- verificare l'efficacia delle azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- definire le strategie organizzative e gli standard del servizio;
- pianificare e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisionare la manutenzione delle apparecchiature e miglioramento del servizio;
- assicurare la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;
- attuare gli obiettivi programmatori dell'ente;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

### **DIRETTORE COMMERCIALE: Katuscha Gabriele**

Presidia le seguenti Aree di attività:

- scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (*qualifica*);
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- pianificare e gestione le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- sviluppare, curare e gestire i contatti con il territorio di riferimento;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura;
- analizzare il contesto generale, a livello nazionale, territoriale e settoriale, per individuare nuove opportunità di sviluppo dell'offerta formativa e dei servizi aziendali;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

### **RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICA-AMMINISTRATIVA: Marina Cavalcanti / Diego Di Girolamo**

Presidia le seguenti Aree di attività:

- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico;
- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- svolgere la gestione amministrativa le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- svolgere la gestione amministrativa del personale;
- curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;
- mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;

- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

## **RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI: Katiuscha Gabriele, Marta Volpe e Marco Damiani**

Svolge attività di lettura, diagnosi e aggiornamento del settore formazione relativamente ad:

- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione/PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);

Inoltre:

- analizza la rete istituzionale ed operativa;
- analizza la partecipazione a eventi e convegni;
- raccoglie le informazioni ottenute dai clienti;
- raccoglie le informazioni ottenute dai frequentanti le attività formative;
- svolge l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del territorio;
- verifica il raggiungimento dei risultati attesi e monitorando gli esiti occupazionali;
- almeno annualmente registra in un report i dati ottenuti sui fabbisogni formativi;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

## **RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE: Marta Volpe, Marco Damiani**

Svolge attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento:

- analizza le opportunità offerte da fondi regionali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi provinciali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi interprofessionali;
- svolgere la progettazione di massima delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione esecutiva delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali;
- progetta corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;
- progetta percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collabora con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

## **RESPONSABILE DELLA PROGRAMMAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI: Marta Volpe, Marco Damiani**

Si occupa del Coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le seguenti attività:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- individuare i docenti necessari all'attività corsuale;
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel progetto definire il calendario didattico;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;
- monitorare le azioni e i programmi;
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- occuparsi della pubblicizzazione del corso;

- 
- sviluppare, curare e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

**RESPONSABILE DELLA VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO: Katuscha Gabriele e Marta Volpe**

Presidia il processo di controllo e monitoraggio di tutte le attività previste nell'ambito dell'erogazione dei servizi, inclusa la valutazione dell'apprendimento ed eventuale certificazione degli esiti dei percorsi formativi. In particolare svolge le seguenti attività:

- Controllare e verificare in generale lo stato di avanzamento del processo e individuare eventuali scostamenti, adattamenti o lacune e permettere la correzione e l'adozione di nuove scelte;
- Monitorare il clima d'aula, il livello di gradimento da parte dei partecipanti alle azioni formative raccordando l'azione di tutor e docenti;
- Valutare l'interesse dei destinatari per il percorso formativo e l'adeguatezza dei contenuti trattati e delle metodologie didattiche utilizzate rispetto alle caratteristiche del progetto;
- Supervisionare il processo di valutazione degli apprendimenti e rilascio certificazioni degli esiti;
- Monitorare il rispetto della programmazione esecutiva, dei regolamenti attuativi e valutare la performance dei docenti;
- Rilevare il livello di soddisfazione del sistema cliente dei servizi erogati;
- Valutare i risultati e gli impatti dei servizi erogati.

<b>Data ultimo aggiornamento</b> 06/06/2019	<b>Verificata e approvata</b>  Mirco Mlekuz (Legale Rappresentante)  
--	---