



studio
saperessere

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA



Certitalia

Sistema di Gestione certificato
UNI EN ISO 9001:2015

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA 2019/2020

Premessa

La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa dello "Studio Saperessere S.r.l." ha la finalità di esplicitare e comunicare le azioni che sono messe in atto, sia a livello strategico (politica della qualità), sia a livello organizzativo, che a livello di risorse logistico/strumentali, al fine di garantire l'impegno che si è assunto nei confronti del sistema committente/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

La Carta della Qualità è indirizzata ai clienti e beneficiari dei servizi di Studio Saperessere S.r.l. e rende note le modalità di raccolta del feedback dei destinatari allo scopo di consentire la massima trasparenza e comunicazione con il cliente esterno al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Carta di Qualità rappresenta una concreta dichiarazione di impegno che Studio Saperessere S.r.l. si prefigge di conseguire in tutti gli aspetti che attengono al processo formativo.

1. Livello strategico

1.1. Politica della qualità

Studio Saperessere S.r.l. è una società nata nel 2012 dall'esperienza maturata dai soci fondatori nel precedente studio associato. Studio Saperessere S.r.l. propone ai propri clienti e al territorio servizi di formazione professionale, comunicazione e consulenza aziendale orientati alla valorizzazione del fattore umano nelle organizzazioni e nei contesti socio economici.

1.2. Mission

Le attività di Studio Saperessere S.r.l. sono finalizzate ad accrescere e rendere condivisibile il patrimonio di conoscenze, competenze ed esperienze che ruota attorno ai programmi formativi e a promuovere e favorire i processi occupazionali. I nostri corsi sono realizzati con una metodologia versatile, innovativa ed integrata per rispondere alle diverse esigenze di disoccupati, occupati e imprese, attivando sempre e comunque l'allievo in prima persona.

Studio Saperessere S.r.l. si occupa di formazione obbligatoria e specialistica per professionisti, neo diplomati e neo laureati, per lavoratori inoccupati, disoccupati e occupati a rischio di perdita del posto di lavoro, per i lavoratori svantaggiati, per le imprese.

Tutte le nostre attività sono indirizzate e guidate dalle seguenti linee strategiche di intervento:

- sviluppare piani formativi per Piccole medio imprese/Grandi imprese fornendo loro strumenti e opportunità di crescita e contribuendo in tal modo allo sviluppo dei territori;
- integrare le attività formative tradizionali, con metodologie fortemente innovative che valorizzino l'utilizzo di tecnologie didattiche peer-to-peer, web based e social learning;
- promuovere interventi di qualificazione anche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, al fine di rafforzare le competenze in possesso dei lavoratori e contribuire alla diffusione di una cultura di prevenzione dei rischi.

Studio Saperessere S.r.l. si prefigge di:

- essere un'organizzazione dinamica e flessibile, basata sui principi di responsabilità sociale e sulla valorizzazione degli individui e delle loro competenze;
- consolidare il proprio posizionamento sul mercato, garantendo ai propri clienti servizi e prestazioni erogate nel rispetto dei più elevati standard qualitativi e professionali.

1.3 Obiettivi

Lo Studio Saperessere S.r.l. ha declinato i seguenti obiettivi relativamente al sistema di gestione della qualità, in coerenza con la Mission:

- consolidare il proprio posizionamento sul mercato, garantendo ai propri clienti servizi e prestazioni erogate nel rispetto dei più elevati standard qualitativi e professionali;
- essere un'organizzazione dinamica e flessibile, basata sui principi di responsabilità sociale e sulla valorizzazione degli individui e delle loro competenze;

Obiettivo primario di Studio Saperessere S.r.l. è quello di soddisfare le esigenze di formazione e orientamento espresso dai cittadini, dalle imprese e dai principali *stakeholders* e soggetti promotori di sviluppo sui territori.

In linea quindi con i propri scopi statuari, gli obiettivi che Studio Saperessere S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi intende perseguire sono:

- la progettazione e realizzazione di interventi volti a favorire la valorizzazione professionale, l'orientamento e la consulenza sulle tematiche del lavoro e la promozione degli strumenti di politica attiva finalizzati allo sviluppo di opportunità di crescita occupazionale e inclusione sociale;
- l'attività di ricerca e studio nell'ambito dell'analisi del fabbisogno di figure professionali, dell'analisi organizzativa, della valutazione del potenziale, della formazione professionale e sviluppo delle competenze dei lavoratori, dell'orientamento al lavoro e dello sviluppo di politiche attive e di supporto informativo alla formazione professionale;
- lo sviluppo di soluzioni innovative che favoriscano la produzione di prodotti formativi per l'e-learning in modalità responsive, in un'ottica di promozione e di utilizzo di nuovi format per la valorizzazione delle competenze individuali, la crescita personale e professionale delle aziende e dei lavoratori.

1.4 Impegni

In relazione agli obiettivi in precedenza declinati lo Studio Saperessere S.r.l. si impegna ad adottare i seguenti comportamenti e ad implementare le seguenti attività:

- mantenere standard di qualità sempre più elevati attraverso un miglioramento continuo delle professionalità e delle competenze;
- aumentare la presenza sul territorio;
- aggiornare in maniera continuativa le tecniche gestionali e operative, in modo da essere sempre in grado di proporre al cliente servizi con caratteristiche qualitativamente adeguate alla domanda;
- analizzare e comprendere le esigenze dei clienti, rispettandone i parametri richiesti, gli impegni temporali e le modalità di erogazione
- aumentare e garantire l'efficienza e l'efficacia della struttura organizzativa interna;
- definire e realizzare dei piani formativi interni che abbiano la finalità di qualificare e specializzare maggiormente le risorse rispetto agli obiettivi aziendali e ai processi di lavoro;
- sviluppare i processi e le attività relativi alla Customer satisfaction;
- instaurare e mantenere procedure per la comunicazione e l'informazione interna ed esterna per promuovere la politica aziendale, gli obiettivi, i traguardi e le attività conseguite.

1.5 Modalità e strumenti adottati per la diffusione della Politica della Qualità

Studio Saperessere S.r.l. si impegna a mettere a disposizione risorse economiche, umane e tecnologiche che permettano il raggiungimento degli obiettivi declinati in precedenza, in modo da garantire standard elevati di qualità rispetto a tutti i servizi formativi erogati.

Si impegna a monitorare e verificare periodicamente il coinvolgimento di tutta l'organizzazione interna al rispetto e all'applicazione di quanto previsto dal sistema qualità, prevedendone ad intervalli opportuni il riesame per verificarne l'adeguatezza, l'efficacia e le eventuali opportunità di miglioramento.

Studio Saperessere S.r.l. si impegna a controllare e verificare le conformità dei propri fornitori al Sistema di qualità e alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e relativi aggiornamenti.

Si prefigge inoltre di migliorare, sviluppare e rendere sempre più flessibili i processi organizzativi interni e di responsabilizzare maggiormente le risorse per una migliore definizione di ruoli, mansioni ed obiettivi sia quantitativi che qualitativi.

Lo Studio Saperessere S.r.l. si assume il compito di motivare e coinvolgere tutto il personale promuovendo la formazione a tutte le risorse impegnate per migliorare e sviluppare le competenze professionali e modo da raggiungere un elevato grado di professionalità interna.

La presente politica è documentata, comunicata e resa disponibile in visione a tutto il personale di Studio personali in Saperessere e ai clienti dei servizi formativi.

2. Livello organizzativo - Informazioni generali sui servizi formativi offerti

2.1 Aree di attività

Studio Saperessere S.r.l. si fonda su competenze interdisciplinari (comunicazione, psicologia, sicurezza del lavoro), orientato alla valorizzazione del fattore umano e capace di rispondere alle esigenze del cliente mettendo a disposizione diverse professionalità, tramite un network di consulenti specializzati.

Studio Saperessere S.r.l. si contraddistingue per la forte attenzione all'innovazione nei suoi aspetti metodologici (modalità di erogazione, format, modelli di monitoraggio e verifica ecc.) e tecnologici (web, e-learning, multimedia, data management, content & knowledge management) in cui la consulenza degli esperti favorisce la possibilità di un uso delle innovazioni e della tecnologia orientato al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo del cliente.

Studio Saperessere S.r.l. ha stretto accordi di collaborazione con importanti enti di formazione, sia privati che pubblici, accreditati per la formazione continua e presenti in tutto il territorio nazionale ed è ente accreditato presso i principali Fondi Paritetici Interprofessionali (Fondimpresa, FonARCom, Fon.Coop, FA.PI., For.te, Fondo Professioni, Fondo FBA, FonDir, Fondirigenti).

Studio Saperessere S.r.l. ha inoltre una continua partnership con Soggetti Istituzionali, potendo vantare la progettazione e l'organizzazione di importanti progetti di formazione (finanziati mediante Fondo Sociale Europeo) per conto di:

- Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Università La Sapienza di Roma;
- Università Europea di Roma;
- Università Telematica Unitelma Sapienza;
- C.I.R.P.A Centro Interuniversitario di Ricerca in Psicologia Ambientale
- C.G.I.L. Confederazione Generale Italiana del lavoro

Studio Saperessere S.r.l. è certificato in conformità agli standard di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per i settori EA 35 – Progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione professionale con modalità aula frontale ed e-learning e EA 37 – Progettazione ed erogazione di servizi professionali d'impresa nell'ambito dell'organizzazione del lavoro e della sicurezza – dall'ente di certificazione Certitalia (certificato n. A07115)

Dal 2012 Studio Saperessere è Centro di Formazione accreditato ANFOS (Centro n. 663)

con possibilità di certificare tutta la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le principali aree di intervento di Studio Saperessere S.r.l. sono le seguenti:

Formazione superiore e continua

Progettazione e gestione di attività di formazione continua aziendale (settoriale/territoriale), rivolta a lavoratori occupati, orientata allo sviluppo di capacità e competenze che garantiscano la qualificazione e riqualificazione professionale; In particolare, la riqualificazione professionale viene messa in atto, attraverso specifici e mirati interventi di formazione che hanno l'obiettivo di agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro e l'assunzione presso le proprie aziende clienti.

Studio Saperessere S.r.l. progetta e gestisce attività formativa per inoccupati, disoccupati, lavoratori a rischio di perdita del posto di lavoro, lavoratori in mobilità ed in Cassa Integrazione Guadagni. La formazione ha la finalità di riqualificare professionalmente la persona ed agevolare il suo inserimento nel mondo del lavoro.

Gli interventi di formazione professionale continua di Studio Saperessere S.r.l. possono essere finanziati da fonti di finanziamento sia nazionali che comunitarie.

Lo Studio Saperessere S.r.l. effettua periodicamente un'analisi ed attività di scouting delle principali fonti di finanziamento per presentare piani e azioni di formazione continua finanziata.

L'attività si esplicita nella progettazione e presentazione dei piani formativi agli enti o istituzioni erogatrici di finanziamenti, nel supporto nella gestione, organizzazione ed erogazione dei piani formativi finanziati e nella fase successiva di gestione amministrativa e finanziaria.

I percorsi formativi vengono sviluppati sia dal personale interno a Studio Saperessere S.r.l. che da fornitori esterni. Le procedure di selezione e gestione del personale docente esterno vengono effettuate sulla base del Sistema di qualità e alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 e s.m.i..

Formazione obbligatoria – Salute e sicurezza dei lavoratori;

Dal 2012 Studio Saperessere S.r.l. è Centro di Formazione accreditato ANFOS (Associazione Nazionale Formatori della Sicurezza sul lavoro - Centro n. 663) con possibilità di certificare tutta la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. I corsi sono riconosciuti e validati dall'E.Bi.Na.Fo.S (Organismo Paritetico ed Ente Bilaterale Nazionale per la Formazione della Sicurezza). In qualità di Centro accreditato ANFOS, Studio Saperessere S.r.l. si avvale di una vasta rete di docenti (260 in tutto il territorio nazionale) in grado di personalizzare i contenuti dei corsi in base al contesto di riferimento, tenendo in considerazione la categoria di rischio delle aziende e le mansioni svolte dai lavoratori.

Studio Saperessere S.r.l. ha stretto inoltre un accordo di collaborazione con C.I.F.A., Confederazione Italiana Federazioni Autonome, per l'erogazione in modalità e-learning di corsi di formazione e aggiornamento, in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I corsi, disponibili su apposita piattaforma e-learning, sono validati e certificati dall'Ente Bilaterale Nazionale EPAR.

Formazione obbligatoria : Apprendistato;

Studio Saperessere S.r.l. offre assistenza ai propri clienti nell'erogazione sia della formazione trasversale che nell'erogazione della formazione professionalizzante "on the job", garantendo sia la qualità della

formazione erogata e quindi lo sviluppo delle competenze trasversali e professionali dell'apprendista che il rispetto della normativa che regola questa tipologia contrattuale nel nostro ordinamento.

Attività di orientamento e progetti formativi inerenti le Politiche Attive sul Lavoro.

Studio Saperessere S.r.l. progetta e pianifica interventi di orientamento ed accompagnamento al lavoro (tirocini formativi e garanzia giovani) per giovani ed adulti, inoccupati e disoccupati.

Grande attenzione dedica alla formazione per i giovani disoccupati attraverso la progettazione e la realizzazione di corsi di formazioni utili ad ottenere le competenze e le conoscenze necessarie per entrare nel mondo del lavoro. Particolare attenzione è dedicata ai giovani cosiddetti NEET (not in employment, education or training).

2.2 Dotazione di risorse professionali

Studio Saperessere S.r.l. si avvale per lo svolgimento delle attività formative di personale interno e/o di collaboratori esterni e di una vasta rete di professionisti in grado di personalizzare i contenuti della formazione erogata sulla base delle esigenze formative del cliente e sulla base del contesto di riferimento.

I professionisti e i docenti esterni che collaborano con Studio Saperessere S.r.l. sono stati selezionati nel rispetto delle procedure del Sistema Qualità interno all'organizzazione. Il rapporto di collaborazione con tali figure è sottoposto a processi di qualificazione in entrata che ne determinano l'inserimento all'interno dell'albo fornitori Studio Saperessere S.r.l. e a processi di monitoraggio in itinere delle attività anche grazie all'uso di questionari di verifica e di gradimento, che ne consentono il mantenimento.

Studio Saperessere S.r.l. si avvale per i processi di progettazione, organizzazione, gestione e di coordinamento di personale interno qualificato con esperienza specifica nell'attività di tutto il processo formativo.

Le risorse interne della Studio Saperessere S.r.l. sono destinatarie di interventi di formazione, tali da garantire la qualità e il miglioramento della gestione dei processi.

Il personale interno di Studio Saperessere S.r.l. presidia i seguenti processi organizzativi aziendali:

- Responsabile del processo di Direzione – 1 risorsa;
- Responsabile Risorse Umane – 1 risorsa;
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni formativi – 1 risorsa;
- Responsabile del processo di progettazione dell'attività formativa – 1 risorsa;
- Responsabile del processo di erogazione dell'attività formativa – 1 risorsa;
- Responsabile del processo di rendicontazione formazione finanziata – 1 risorsa;
- Responsabile del processo di gestione economico - amministrativo - 1 risorsa;
- Segreteria amministrativa e Gestione Acquisti – 3 risorse;
- Tutor – 2 risorse;

2.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali

Il Centro di formazione di Studio Saperessere si trova in Circonvallazione Ostiense, 80 a Roma: una posizione strategica e facilmente raggiungibile, a pochi passi dalla fermata Garbatella – Metro B.

Aule e sale riunioni

Il centro ha una superficie di 450 mq ed è dotato di 6 aule per la formazione e l'orientamento, di cui una multimediale e 2 sale riunioni accessibili e dotate di tutti i servizi necessari per la realizzazione di percorsi formativi.

Tutti gli ambienti sono climatizzati e molto luminosi. Nella struttura sono presenti una reception sempre disponibile per rispondere alle esigenze dei partecipanti e un'area ristoro con distributori automatici di snack e bevande.

Strumenti in dotazione alle aule del centro

Tutte gli ambienti dispongono di:

- Connettività WiFi/cavo
- Video proiettore e Schermo TV 65”
- Lavagna a fogli mobili
- Cancelleria

A disposizione degli utenti c'è anche un'Area Ristoro, utilizzabile previa prenotazione.

2.4 Dichiarazione di impegno

Studio Saperessere S.r.l. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. Livello operativo

Fattori di qualità

I fattori della qualità descrivono gli elementi principali dell'intero processo formativo (gestione dell'offerta, attività di progettazione, erogazione e gestione del cliente) da presidiare.

I fattori della qualità sono individuati in base ai bisogni/aspettative del cliente/committente e in base all'attività di costante monitoraggio della sua soddisfazione che si verifica durante tutta la fase di svolgimento dell'attività formativa.

Per il Sistema Qualità di Studio Saperessere S.r.l. è prevista una procedura operativa interna nella quale vengono individuati i fattori di qualità (processi/attività) che influenzano gli esiti dell'intero processo formativo a garanzia della soddisfazione dei bisogni/aspettative del cliente/committente e rispetto ai quali sono correlati degli indicatori significativi per la gestione della qualità.

Indicatori

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per monitorare i singoli fattori di qualità individuati. In base al sistema della qualità si individuano gli indicatori di qualità delle varie attività che compongono i processi formativi interni a Studio Saperessere S.r.l., definiti di rilievo per monitorare costantemente la soddisfazione del cliente/committente. Il sistema degli indicatori di valutazione della qualità dei processi viene continuamente monitorato per apportare eventuali modifiche e migliorie ed annualmente si procede a verificare interamente l'efficacia del sistema degli indici ed eventualmente ad aggiornarlo.

Standard di qualità

Gli standard di qualità descrivono gli obiettivi specifici di qualità che Studio Saperessere S.r.l. si impegna a raggiungere nel tempo.

Gli standard di qualità sono descritti nel documento della qualità, individuati e definiti dall'Alta Direzione e dai Resp.li delle varie funzioni aziendali.

Gli standard della qualità vengono riesaminati ed eventualmente modificati e ridefiniti annualmente, sulla base dell'analisi degli obiettivi e degli impegni che Studio Saperessere S.r.l. assume formalmente rispetto alla qualità.

Strumenti di verifica

Gli strumenti di verifica descrivono le modalità di controllo per il rispetto degli standard di qualità fissati a garanzia e tutela del committente.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari;	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento dell'offerta e la data di formulazione della risposta;	Numero 5 giorni definiti come standard di qualità;	Audit interno; rilevazione a campione;
	Completezza	Numero di reclami	Percentuale tra il numero di richiami e il totale delle offerte inviate <10%.	Audit interno.

Progettazione	Tempestività di risposta alla formulazione del progetto formativo;	Data di consegna	Rispetto scadenza;	Audit interno; rilevazione a campione.
	Completezza della progettazione;	Numero di rielaborazioni necessarie;	< 90%;	
	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni;	
Erogazione e gestione del cliente	Grado di soddisfazione del servizio erogato ai clienti e ai beneficiari	Partecipanti	Media generale del gradimento non inferiore al 60%	Indagine customer satisfaction;
	Gestione delle segnalazioni e dei reclami	Numero di giorni intercorrenti tra segnalazione di non conformità ed azioni correttive	< 10 giorni;	Audit interno; rilevazione a campione.

4. Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Studio Saperessere S.r.l. assicura un'attività costante per esaminare con tempestività ed efficacia ogni segnalazione, suggerimento e reclamo ricevuto in relazioni agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

La rilevazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami può avvenire attraverso i seguenti canali:

- Questionari di gradimento e di rilevazione della customer satisfaction;
- Sportello Studio Saperessere S.r.l., gestito dal personale interno ed attivo tutti i giorni in orari lavorativi;
- Indirizzo postale: Studio Saperessere – Circonvallazione Ostiense, 80 00154 Roma.
- Numero di telefono: 06 51.31.400
- Posta elettronica: inserire indirizzi di posta elettronica info@saperessere.com

5. Condizioni di trasparenza

La presente Carta della Qualità è stata predisposta dalla Direzione di Studio Saperessere S.r.l. in collaborazione con il Resp.le della Qualità.

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Resp.le Gestione della Qualità e successivamente validata dalla Direzione di Studio Saperessere S.r.l.

La Carta della Qualità è riesaminata annualmente, di norma nel mese di gennaio di ogni anno, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base della customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Per garantire la massima trasparenza, la diffusione della Carta della Qualità di Studio Saperessere S.r.l. viene attuata come segue:

- viene affissa nella bacheca della sede;
- è inserita nel sito www.saperessere.com
- viene fatta visionare o consegnata (su richiesta) a tutti gli iscritti ai corsi;
- è consegnata a tutti i dipendenti e collaboratori;
- viene inviata, insieme alla documentazione concernente la procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

6 Descrizioni delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi.

Area di attività previste per il **responsabile del processo di direzione**:

- definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisione e miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese e le istituzioni;
- pianificazione ed individuazione dei processi operativi e gestionali;
- individuazione ed impostazione di azioni di verifica al fine di monitorare l'efficacia dei processi ed attuare delle azioni di miglioramento continuo;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi;
- gestione della qualità inerente tutti i processi.

Il ruolo è svolto da persona in possesso di Laurea e con una notevole esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione, amministrazione, gestione risorse umane nel settore della formazione e dei servizi alle imprese.

Area di attività previste per il **responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni formativi**:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale, aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e professionale;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con il committente;
- gestione della qualità inerente il processo;
- gestione delle risorse inserite all'interno della funzione.

Il ruolo è svolto da persona in possesso di Laurea e con una notevole esperienza in posizione di responsabilità in attività di analisi e definizione dei fabbisogni formativi e di gestione delle risorse umane.

Area di attività previste per il **responsabile del processo di progettazione**:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di un intervento formativo ed orientativo individualizzato;
- gestione della qualità inerente il processo;
- gestione delle risorse inserite all'interno della funzione.

Il ruolo è svolto da persona in possesso di Laurea e con una notevole esperienza in posizione di responsabilità in attività di progettazione e di gestione delle risorse umane.

Area di attività previste per il **responsabile del processo di erogazione dei servizi**:

- pianificazione del processo di erogazione dei servizi;
- gestione delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione dei servizi;
- gestione delle relazioni e degli accordi con i fornitori e i clienti;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valutazioni dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento; gestione della qualità inerente il processo;
- gestione delle risorse inserite all'interno della funzione.

Il ruolo è svolto da persona in possesso di Laurea e con una notevole esperienza in posizione di responsabilità in attività di erogazione dei servizi e di gestione delle risorse umane.

Area di attività previste per il **responsabile dei processi economici- amministrativi**:

- gestione della contabilità generale, dei clienti e dei fornitori e degli adempimenti normativi;
- controllo economico;
- predisposizione delle lettere di incarico e i contratti con i fornitori esterni;
- gestione degli approvvigionamenti interni;
- rendicontazione delle spese;
- rendicontazione dei piani formativi finanziati;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione della qualità inerente il processo.

Il ruolo è svolto da persona in possesso di Laurea e con una buona esperienza in posizione di responsabilità in attività economiche-amministrative.



Sede legale e operativa

Circonvallazione Ostiense, 80
00154 Roma
Tel. 06 51 31 400

info@saperessere.com
www.saperessere.com

Social

