

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

STEP Srl

Sede legale

Via G.Porzio 4, CDN Is. G2 - 80143 Napoli

Sede operativa:

Via Luigi Schiavonetti n.270 – Palazzina C – 00173 Roma

Redatto da:	Direzione	
Verificato da:	RSGQ	
Approvato da:	Direzione	

Data	Revisione	Descrizione/cambiamenti	Riferimento
03/01/2017	00	Prima Emissione	

INDICE

Premessa	4
1. Livello strategico.....	5
1.1 Politica della Qualità.....	8
2. Livello organizzativo	9
2.1 Servizi formativi offerti.....	9
2.2 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio.	10
3. Livello operativo	11
4. Livello preventivo	13
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	13
5. Condizioni di trasparenza	13
6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	14
6.1 Funzione Ruolo/area di attività/ Responsabilità e compiti	14

Premessa

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la STEP Srl assume nei confronti del sistema committente/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

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

STEP SRL ha acquisito a dicembre 2016 il ramo formazione della ISITEL Srl, già accreditata come ente di formazione per la Regione Lazio ed impegnata da anni nello sviluppo di progetti formativi di grandi dimensioni per enti interprofessionali e privati. La struttura ed il personale acquisito costituiscono ora un'area aziendale della STEP, a sua volta già certificata UNI EN ISO 9001 - Ed.2008 in conformità alle normative Europee, per progettazione, sviluppo e erogazione di corsi di formazione.

La "mission" della struttura è formare e, soprattutto, trasmettere il concetto di formazione professionale, necessario e mutevole, rispondente al panorama delle nuove dinamiche sociali e lavorative attuali, comprendendo anche i soggetti svantaggiati e prestando particolare attenzione ai temi dell'innovazione tecnologica e, più in generale, verso le professioni emergenti sia in ambito pubblico che in quello privato.

Per far ciò, la STEP SRL contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse. Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente (allievo).

La STEP SRL partecipa a gare bandite da Enti Pubblici e Privati, compresa l'Unione Europea, per la istituzione e la realizzazione di Corsi e Progetti Formativi, di Orientamento e di Ricerca, nonché la prestazione di consulenze specifiche in ambito informatico.

Sintetizza le esperienze maturate negli anni , inserendole nel contesto innovativo della technology community europea avendo promosso al suo interno competenze qualificate e avvalendosi di collaborazioni esterne certificate.

1. Livello strategico

La STEP SRL ritiene che, in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi, delle richieste e delle esigenze sempre più complesse del mercato, il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione del cliente (allievo).

La STEP SRL crede nella fornitura di servizi di formazione finalizzati alla formazione professionale, anche attraverso metodologie innovative, che vedono il Cliente/Committente/Allievo al centro del processo progettuale e che garantiscono un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale. Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore si impegni al massimo per soddisfare le aspettative degli utenti.

Tutta la struttura è organizzata al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità nel servizio reso al Cliente/Committente, attraverso azioni pianificate e sistematiche come lo sviluppo di contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie dirette ed indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.) e lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale

passaggio alla comunità apprendente ed anche lo sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per la STEP SRL, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

Per sostenere la Politica della Qualità, la STEP SRL ha diffuso tali obiettivi a tutti i livelli, in modo da assicurare che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, considerato come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga, sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotarsi di un Sistema Qualità Certificato da Ente Indipendente ed in conformità ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2008;
- Realizzare attività di monitoraggio in funzione di un miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare una efficace ed ottimale gestione del Sistema Qualità in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili;
- Realizzare un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- Garantire una efficace gestione dei reclami e dei consigli del Cliente/committente/allievo;
- Rivedere periodicamente la propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- La trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che la STEP SRL assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;

- Permettere il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità della STEP SRL agendo in coerenza con la normativa vigente;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerte al cliente e gestione delle attività formative da loro scaturite;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interni ed esterni) ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature.

Il tutto sempre in una logica del pieno soddisfacimento delle necessità del cliente/allievo/committente.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi, l'impegno della STEP SRL sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle seguenti responsabilità:

- Massimizzazione della politica della qualità su tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;
- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a raggiungere gli obiettivi;
- Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolandolo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- Riesaminare collegialmente la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte;
- Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori.

1.1 Politica della Qualità

La STEP SRL da sempre ha avuto l'obiettivo della soddisfazione dei propri Clienti, in termini di qualità dei prodotti forniti e dei servizi connessi.

L'Azienda si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- la garanzia che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, sistematici e ripetibili al fine di accreditarsi presso l'Amministrazione Pubblica (Regione Lazio)
- per proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche;
- il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei prodotti software nonché di erogazione dei servizi offerti, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative tecniche e di stato dell'arte tecnologico, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- l'innovazione tecnologica e lo sviluppo tecnico delle proprie risorse;
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- il miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e possano garantire un rispetto sempre puntuale delle prescrizioni normative in atto e delle procedure amministrative e gestionali;
- l'efficacia ed efficienza del proprio sistema di gestione aziendale, anche attraverso riduzione dei costi legati a prodotti e processi;
- uno sviluppo commerciale teso alla ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale.

La STEP SRL è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che questo può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a disposizione dell'Azienda, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda.

2. Livello organizzativo

I prodotti e i servizi formativi della STEP SRL sono destinati agli enti (pubblici e privati), alle aziende ed ai privati cittadini; prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

2.1 Servizi formativi offerti

Per STEP la formazione rappresenta un valore in cui credere ed investire. Negli anni ha formato oltre 150 giovani provenienti da università ed istituti tecnici, preparati per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Attualmente la proposta di STEP si incentra sulla Formazione Specialistica

Formazione Specialistica

La formazione Specialistica si concretizza nella realizzazione di progetti personalizzati, "Formazione ad hoc ad Obiettivi programmati"

Si realizzano percorsi flessibili e personalizzati nei Contenuti, nei Tempi e nei Costi, attraverso un approccio incentrato sull'analisi dei fabbisogni formativi e su strumenti agili ed efficaci di monitoraggio e valutazione.

L'utilizzo di metodologie didattiche al passo con i tempi e in linea con le nuove esigenze del mondo del lavoro, caratterizzano un approccio pratico e laboratoriale, attraverso strumenti capaci di trasmettere conoscenze, esperienze ed abilità utili al contesto in cui la figura svolge la propria attività.

La nostra formazione specialistica si basa prettamente sulle piattaforme Microsoft ed Oracle.

PROMOZIONE DEI SERVIZI

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto, il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende e/o categorie merceologiche e/o professionali.

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con depliant, pubblicazione sulla stampa locale, territoriale e nazionale, nonché su siti internet specializzati e sul proprio (www.stepsrl.org)

2.2 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza la STEP SRL si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoraggio. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

La STEP SRL, inoltre, promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti regionali e nazionali, che comprende le Università, Scuole Superiori, Aziende, Imprese, Cooperative, Consorzi, Società di consulenza verso le persone, le aziende, gli Enti Pubblici e le Associazioni di Categoria. Per operare, si avvale di strutture accreditate, che includono la sede legale e le sedi operative, sia presso strutture esterne, agendo nel pieno rispetto delle finalità statutarie e stipulando apposite convenzioni. Stipula convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzioni di raggruppamenti (ATI, ATS, Consorzi etc...), che non siano in conflitto con le sue finalità statutarie. Si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

3. Livello operativo

Fattori di qualità: Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione si riferisce all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

Indicatori: Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Standard di qualità: Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Strumenti di verifica: Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Competenze docenti	Titolo di studio specifico	Laureati o esperti dei settori tecnico specialistici specifici	Rilevazione da curriculum vitae
Soddisfazione dei partecipanti ex-post rispetto alla qualità dei docenti	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai docenti intervenuti nel servizio (valori da 1 a 5, valore obiettivo: 4)	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. Per quanto riguarda l'indicatore del periodo preso in esame, si riferisce ai seguenti aspetti: chiarezza espositiva, capacità di coinvolgimento, coerenza rispetto al percorso formativo	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa

Soddisfazione dei partecipanti ex-post rispetto alla qualità dei contenuti erogati	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai contenuti erogati in aula (valori da 1 a 5, valore obiettivo: 4)	Tali informazioni vengono monitorate per ogni singolo progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: la soddisfazione delle aspettative, la qualità e la spendibilità delle competenze percepita da ogni singolo allievo	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa
Soddisfazione dei partecipanti ex-post rispetto alla qualità del servizio erogato	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto alla qualità di erogazione del servizio (valori da 1 a 5, valore obiettivo: 4)	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: tutoring, logistica, coordinamento, materiali didattici, efficacia e usabilità della FAD	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa
Raggiungimento degli obiettivi di formazione e apprendimento previsti dal progetto formativo	Livello medio di acquisizione delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali rilevate ex ante, in itinere ed ex post (superamento test, valore obiettivo: 70%)	Tali informazioni vengono monitorate per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: in entrata: alla competenza professionale pregressa dimostrata dall'allievo, in uscita al livello di competenze acquisite, che vengono comparate con il profilo professionale che compone l'UFC (Unità Formative Capitalizzabili)	Scheda di bilanciamento delle competenze consegnata ai corsisti all'inizio, in itinere ed ex post di ogni corso

4. Livello preventivo

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

Il Sistema di Gestione della Qualità della STEP SRL prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti richiesti dai Committenti/beneficiari.

In particolare:

- La procedura “Misurazioni, Analisi e Miglioramento (PO 07)” definisce le modalità di gestione delle Non Conformità e di attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità rilevate nella realizzazione dei servizi formativi.
- La stessa procedura Misurazioni, Analisi e Miglioramento (PO 07)” definisce anche le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne, attuate per verificare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in linea con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e dalla politica di qualità dell'Istituto.

5. Condizioni di trasparenza

- La Carta di Qualità dei servizi formativi è validata da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità. - La STEP SRL ne assicura la diffusione tramite la pubblicazione sul proprio sito internet all'indirizzo www.stepsrl.org, l'affissione sulla bacheca della sede accreditata, la consegna di copia ai discenti, la consegna di copia al personale docente e non docente.
- La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità della STEP SRL, 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 dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

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

6.1 Funzione Ruolo/area di attività/ Responsabilità e compiti

Direzione

Funzione	Ruolo/area attività/Responsabilità e compiti
DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - E' responsabile ed elabora le procedure Addestramento, Riesame dei Requisiti contrattuali, Approvvigionamento - Effettua con periodicità annuale il riesame del SGQ, avvalendosi dei risultati di report periodico ricevuti dal RGQ, verificando il livello di adeguatezza ed efficacia del sistema e programmando il piano di miglioramento per il periodo a venire - Definisce le strategie commerciali e di marketing - Stabilisce l'opportunità di partecipare alle gare indette da enti pubblici o privati - Effettua le ricerche di mercato, lancia, analizza e approva i budget economici e finanziari - Programma, organizza ed esegue le attività relative alla promozione e vendita dei prodotti effettuando ricerche di mercato - Approva l'impostazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità; - Approva le procedure e le istruzioni tecniche - Approva i piani di formazione proposti dal RGQ e ne verifica l'attuazione e l'efficacia - Emette le offerte, effettua i riesami dei contratti e approva gli ordini ai Fornitori - Nomina il Rappresentante della Direzione - Provvede a mantenere programmi operativi e controlli di avanzamento e di conformità sugli stessi, per mettere in condizione l'organizzazione aziendale di applicare il SGQ - Ha il compito di proporre le azioni correttive all'interno della proprie area di responsabilità, qualora ispezionata, evidenzi non conformità
RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 del manuale, delle procedure, delle istruzioni e della documentazione correlata, della loro applicazione e del loro mantenimento - Riferisce alla Direzione sulle prestazioni del SGQ e verifica la corretta attuazione delle raccomandazioni e/o eventuali azioni correttive individuate durante i Riesami della Direzione - Sovrintende alla stesura e aggiornamento del MGQ, delle procedure

Funzione	Ruolo/area attività/Responsabilità e compiti
	<p>operative e delle istruzioni tecniche.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianifica e attiva i programmi di miglioramento in stretta collaborazione con tutte le funzioni aziendali eventualmente attivando gruppi di lavoro con scopi specifici - Ricerca le problematiche frenanti del miglioramento, di natura interfunzionale, e garantisce - direttamente o tramite informazione alla Direzione - la loro soluzione - Analizza i reclami dei Clienti ed è responsabile della valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese a seguito di tali reclami
<p>RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ha la responsabilità dell'emissione e distribuzione della documentazione del SGQ, della loro applicazione e del loro aggiornamento - individua, programma ed effettua le ispezioni sulle aree interessate, per verificare la messa in atto delle direttive delle Procedure del sistema Qualità; - identifica e promuove, per quanto necessario, le idonee azioni correttive, preventive e di miglioramento; - esegue la valutazione e qualificazione dei Fornitori; - collabora con le funzioni aziendali per l'elaborazione dei preventivi, per il riesame dei contratti e per la verifica dei documenti di progettazione; - provvede alla emissione, verifica, distribuzione ed archiviazione dei documenti di propria competenza; - emette i Rapporti di non Conformità per le non conformità rilevate o segnalate; - analizzare periodicamente i RNC emessi per individuare eventuali ripetitività o anomalie di sistema ed individuare le idonee azioni correttive e preventive; - collabora alla risoluzione delle non conformità contattando le Funzioni aziendali e quando necessario il Cliente; - mantiene i contatti con il Cliente per i problemi inerenti la qualità del prodotto; - cura la formazione del personale con le modalità concordate con la DIR; - informa (sensibilizza) il personale sul SGQ. <p>Predisporre Check List Verifica Ispettiva</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pianificare la Verifica Ispettiva -Condurre la Verifica Ispettiva Interna -Redigere il Rapporto di Audit

Funzione	Ruolo/area attività/Responsabilità e compiti
<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE</p>	<p>-incaricato per gli adempimenti introdotti dal D.lgs. 81/08 Ha responsabilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Individuare i fattori di rischio; -Valutare i rischi; -Individuare le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro nel rispetto della normativa vigente; -Elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive attuate e i sistemi utilizzati ad esito della valutazione dei rischi, e nonché i sistemi di controllo di tali misure; -Elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali; -Proporre in merito ai programmi di informazione e formazione dei lavoratori; -Partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; -Informare i lavoratori su: <ul style="list-style-type: none"> rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale; misure e attività di protezione adottate; rischi specifici cui sono esposti in relazione all'attività svolta, normative di sicurezza e disposizioni aziendali in materia; pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi, sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica; procedure concernenti il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori
<p>BUSINESS SUPPORT</p>	<p>Interfaccia con i consulenti del lavoro; Interfaccia con commercialista e con istituti di credito Gestire l'approvvigionamento di prodotti/servizi da fornitori che abbiano le capacità di soddisfare la miglior qualità ad un prezzo competitivo Collaborare con i Fornitori al fine di raggiungere un sviluppo reciproco Gestire le strutture coerentemente alle disponibilità economiche Controllo dei timesheet Calcolo buste paga Stesura contratti di lavoro Gestione rapporti con le risorse</p>

Funzione	Ruolo/area attività/Responsabilità e compiti
AMMINISTRAZIONE	Gestione offerte ed ordini in uscita Ricevimento offerta ed ordine e verifica congruità tra le stesse Inserimento fatture nel programma di contabilità Interfaccia con istituti di credito e Gestione pagamenti
SYSTEM ADMINISTRATOR	Cura della logistica Servizi presso enti esterni Si occupa della gestione tecnica e manutenzione dei beni strumentali
CONSULTING SERVICE	Gestione dei rapporti con i clienti esterni. Sviluppo dell'azienda sia in termini di fatturato che in termini di organico. Presentazione dell'organizzazione presentazione dell'offerta di erogazione servizi Gestione del materiale divulgativo Studio dei bisogni del cliente Ricerca continua di risorse umane da inserire nel gruppo dei propri dipendenti e collaboratori. Programmazione e pianificazione della risorsa. Coordinamento delle risorse che si occupano della Valutazione sulla corrispondenza tra preparazione raggiunta ed obiettivi prefissati.
TECNICAL DIVISION	Studio di fattibilità del progetto Predisposizione del piano di progetto Ricerca delle risorse da destinare al progetto Coordinamento delle risorse Monitoraggio Responsabile del raggiungimento degli obiettivi
TRAINING SERVICE	Progettazione corso per ciò che attiene al programma , alla tecnologia da utilizzare, scelta del docente. Controllo sui lavori di segreteria inerenti al controllo registri con i programmi e le presenze degli alunni Verifica sui feed-back di ritorno sia dagli studenti che dai docenti.
BUSINESS TRAINING	Progettazione corso per ciò che attiene al programma , alla tecnologia da utilizzare, scelta del docente. Controllo sui lavori di segreteria inerenti al controllo registri con i programmi e le presenze degli alunni Verifica sui feedb-back di ritorno sia dagli studenti che dai docenti.

Funzione	Ruolo/area attività/Responsabilità e compiti
Docente	Struttura il materiale didattico da utilizzare durante le lezioni. Organizza ed espleta la lezione in base alle sue competenze e nel rispetto del programma di formazione e degli argomenti di formazione stabiliti Aggiorna il registro delle lezioni riportando gli argomenti discussi Valuta il grado di comprensione dei discenti in merito agli argomenti trattati