

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

Via Gran Bretagna, 30 - 04100 Latina (LT)

Tel. e Fax: 0773.604438

mail: c.rimonti@libero.it – sito web: www.artedelparrucchiere.it

C.F. – P.IVA 00948010590

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Indice

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Introduzione | 2 |
| 2 | La Carta della Qualità | 2 |
| 3 | Livello strategico..... | 2 |
| 3.1 | Politica della qualità..... | 2 |
| 3.1.1 | Mission e Obiettivi | 3 |
| 3.1.2 | Modalità e strumenti di attuazione | 3 |
| 4 | Livello organizzativo..... | 4 |
| 4.1 | Informazioni generali sui servizi formativi offerti | 4 |
| 4.1.1 | Aree di attività | 4 |
| 4.1.2 | Risorse professionali..... | 4 |
| 4.1.3 | Risorse logistico-strumentali..... | 4 |
| 5 | Livello operativo | 4 |
| 5.1 | Fattori di qualità..... | 4 |
| 5.2 | Indicatori | 5 |
| 5.3 | Standard di qualità..... | 5 |
| 5.4 | Strumenti di verifica | 6 |
| 6 | Livello preventivo | 7 |
| 6.1 | Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari..... | 7 |
| 7 | Condizioni di trasparenza | 7 |
| 7.1 | - validazione da parte della Direzione e da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità | 7 |
| 7.2 | - modalità di diffusione al pubblico..... | 7 |
| 7.3 | - modalità di revisione periodica | 7 |
| 8 | Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi | 8 |
| 8.1 | Attività previste per il responsabile del processo di direzione | 8 |
| 8.2 | Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi | 8 |
| 8.3 | Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni | 8 |
| 8.4 | Attività previste per il responsabile del processo di progettazione..... | 8 |
| 8.5 | Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi..... | 8 |

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

1 **Introduzione**

La scuola professionale "Arte del Parrucchiere" ha per oggetto la progettazione, l'organizzazione e la gestione di corsi di formazione professionale non finanziati, rivolti a soggetti occupati e non, finalizzati alla creazione di specifiche competenze nelle varie aree di interesse (tecnologiche, linguistiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali, eccetera) per l'ambito del settore delle acconciature femminili e maschili.

2 **La Carta della Qualità**

La Carta della Qualità della scuola professionale "Arte del Parrucchiere" 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 (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità per la formazione della scuola professionale "Arte del Parrucchiere" si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti secondo criteri di trasparenza ed efficacia garantendo il costante confronto tra le esigenze degli utenti e la propria offerta formativa.

La Carta della Qualità è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione rivolto al proprio interno attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori e collaboratori e all'esterno attraverso la creazione di un nuovo rapporto fatto di collaborazione e lealtà con i propri clienti.

La scuola professionale "Arte del Parrucchiere" opera definendo impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio e operando nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, la scuola professionale "Arte del Parrucchiere" adotta i seguenti strumenti:

- Esplicitazione della politica della qualità;
- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi,
- Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili; verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

La scuola professionale "Arte del Parrucchiere" si impegna innanzitutto a mettere a disposizione di ogni beneficiario dei corsi la presente Carta della Qualità tramite affissione nei locali della scuola e sul proprio sito web www.artedelparrucchiere.it.

La scuola professionale "Arte del Parrucchiere" si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione di analisi di customer satisfaction, sia attraverso i normali canali di comunicazione quali fax, mail, sia attraverso i propri collaboratori.

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione la scuola professionale "Arte del Parrucchiere" comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Il tutto è ovviamente orientato al miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto. La scuola professionale "Arte del Parrucchiere" prevede di verificare annualmente la Carta della Qualità per testare gli standard di qualità raggiunta, le promesse mantenute e quelle disattese, per consolidare e rendere sempre più trasparente il rapporto con i clienti.

3 **Livello strategico**

3.1 **Politica della qualità**

La politica della qualità adottata dalla scuola professionale "Arte del parrucchiere" è volta al miglioramento continuo dei processi mediante la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act).

La pianificazione accurata di tutte le attività/servizi e la messa in atto del sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo consente di prevenire errori e disservizi e realizzare la propria attività con efficacia ed efficienza.

L'individuazione e l'erogazione delle risorse necessarie consente di attuare gli impegni assunti e di realizzare il prodotto, ottemperandolo ai requisiti.

L'esecuzione delle attività nelle forme previste riduce l'incidenza dei disservizi.

La continua verifica e misurazione dei risultati è indispensabile per il raggiungimento delle prescrizioni di qualità definite e favorisce l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo per la

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

qualità delle attività svolte dalla scuola professionale "Arte del Parrucchiere" e per la soddisfazione di coloro che si rivolgono ad essa.

L'aggiornamento della politica della qualità è garantito dalle verifiche costanti degli obiettivi. Gli obiettivi fondamentali sono quindi:

- Ricercare la soddisfazione del cliente;
- Gestire accuratamente eventuali reclami/non conformità e/o segnalazioni;
- Monitorare costantemente la qualità del servizio offerto;
- Perseguire le logiche del miglioramento continuo.

Nell'erogazione del servizio formativo la scuola professionale "Arte del Parrucchiere" si impegna a garantire:

- il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- l'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- i criteri di efficienza e di efficacia;
- l'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che "gioca" il cliente/beneficiario del corso di formazione. A tal fine, l'allievo deve:

- esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- esprimere pareri, proposte e reclami;
- collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e dall'ente gestore del corso;
- tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari, ...).

3.1.1 Mission e Obiettivi

La scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" individua la propria mission nella formazione di soggetti aventi i requisiti per l'intrapresa nel mondo dell'artigianato in collaborazione con le istituzioni e le persone a sviluppare il loro potenziale artistico e il conseguente valore economico e sociale, ad affinare le abilità tecniche e gli stili personali, a valorizzare la capacità di interpretare dei "desiderata" del cliente attraverso un'offerta intensa e differenziata e variegata, finalizzata a sviluppare specifiche competenze professionali nelle varie aree (tecniche, linguistiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali ecc.)

La scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" opererà affinché l'investimento in formazione sia per tutte le categorie di utenti sempre più un investimento in professionalità.

La scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" infine si riconosce nei seguenti valori:

- rispetto delle persone poste al centro del valore della scuola;
- ascolto, confronto attraverso la condivisione di saperi e conoscenze;
- passione alla base del nostro impegno e del nostro lavoro visti come produzione di valore per la società, oltre che di profitto e sviluppo per l'impresa;
- rigore intellettuale e professionale intesi come serietà e approfondimento per ogni decisione e come ricerca e sperimentazione per crescere.

3.1.2 Modalità e strumenti di attuazione

Affinchè tale politica sia compresa il personale viene formato al momento della stipulazione del contratto di lavoro e nel corso della formazione periodica organizzata sulle specificità delle proprie mansioni di lavoro.

All'inizio di ogni corso gli allievi vengono sensibilizzati circa gli aspetti organizzativi e gestionale della scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" ed invitati a leggersi la "Carta di Qualità dell'offerta Formativa" disponibile all'interno dei locali e sul sito web istituzionale della scuola www.artedelparrucchiere.it.

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

4 Livello organizzativo

4.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

4.1.1 Aree di attività

Le aree di attività dei processi formativi fanno riferimento all'ambito dell'acconciatura femminile e maschile. Le azioni formative fanno riferimento a quelle fasce di utenti che intendono dotarsi di una specifica formazione per poter poi intraprendere una attività lavorativa sia presso strutture già esistenti che in proprio.

4.1.2 Risorse professionali

La scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" si avvale dei propri collaboratori, validi professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la propria struttura.

Nell'organigramma seguente sono definiti i compiti affidati all'interno della struttura, mentre l'attività di docenza viene affidata in genere a esperti esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del corso o a docenti scolastici che abbiano competenze disciplinari e metodologiche in materie specifiche.

4.1.3 Risorse logistico-strumentali

La scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" è dotata di idonei locali, secondo la normativa vigente, per la realizzazione di corsi di formazione. Ogni locale è dotato di apposita segnaletica con tutti i riferimenti previsti dalla normativa regionale di accreditamento. Inoltre la sede è dotata di tre aule didattiche idonee agli ambiti di formazione della scuola con attrezzature specifiche per l'attività di parrucchiere ed ai materiali di consumo tutti di altissima qualità testata.

Completa la dotazione di strumenti formativi una idonea consistenza di postazioni informatiche superiori al numero minimo di 4 pc previsti per l'ambito formativo.

Completamento le dotazioni strumentali i seguenti elementi

- Linea telefonica con servizio fax
- Apparato per l'invio e ricezione di fax
- Connessione ad internet
- Sito web istituzionale: www.artedelparrucchiere.it
- mail: c.rimonti@libero.it
- Postazione informatica completa di stampante e scanner per le attività amministrative e contabili

La scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" 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.

5 Livello operativo

5.1 Fattori di qualità

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

Ricerca la soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- gestire ogni rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;
- tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti, e cioè che i corsi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo la scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere" ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne definendo i sotto elencati indicatori.

Gli elementi fondamentali presidiati in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari sono i seguenti:

- Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività
- Rispetto dei tempi di progettazione
- Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsali
- Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati
- Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine
- Grado di soddisfazione dell'utenza
- Efficacia della gestione amministrativa e contabile
- Efficacia della gestione del personale
- Efficienza della gestione delle lezioni d'aula
- Efficacia della formazione in termini di occupazione

5.2 Indicatori

| Id | Fattore | Criteri di misurazione |
|-----|---|---|
| 1. | Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività | Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato |
| 2. | Rispetto dei tempi di progettazione | Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato |
| 3. | Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsali | Esame moduli di iscrizione riportanti domande specifiche, indagini a campione sul territorio |
| 4. | Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati | Conteggio dei dati numerici |
| 5. | Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine | Conteggio dei dati numerici |
| 6. | Grado di soddisfazione dell'utenza | Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell'ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie |
| 7. | Efficacia della gestione amministrativa e contabile | Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato |
| 8. | Efficacia della gestione del personale | Test specifici per il personale, attività di monitoraggio, modulistica per la segnalazione delle anomalie |
| 9. | Efficienza della gestione delle lezioni d'aula | Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell'ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie |
| 10. | Efficacia della formazione in termini di occupazione | Indagini post corso a sei mesi dal termine dell'erogazione del corso |

5.3 Standard di qualità

| Id | Fattore | Criteri di misurazione | Obiettivi |
|----|---|--|--|
| 1. | Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività | Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato | Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20% |
| 2. | Rispetto dei tempi di progettazione | Rapporto tra tempo impiegato e tempo | Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20% |

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

| | | pianificato | |
|-----|---|---|---|
| 3. | Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsali | Esame moduli di iscrizione riportanti domande specifiche, indagini a campione sul territorio | Soglia del 70% di conoscenza dell'offerta formativa per mezzo degli strumenti adottati rispetto ad altri canali |
| 4. | Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati | Conteggio dei dati numerici | 10% del rapporto considerato |
| 5. | Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine | Conteggio dei dati numerici | 10% del rapporto considerato |
| 6. | Grado di soddisfazione dell'utenza | Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell'ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie | Soglia di soddisfazione superiore al 60% come media delle risposte totali. |
| 7. | Efficacia della gestione amministrativa e contabile | Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato | Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20% |
| 8. | Efficacia della gestione del personale | Test specifici per il personale, attività di monitoraggio, modulistica per la segnalazione delle anomalie | Soglia di soddisfazione superiore al 60% come media delle risposte totali |
| 9. | Efficienza della gestione delle lezioni d'aula | Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell'ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie | Soglia di soddisfazione superiore al 70% come media delle risposte totali. |
| 10. | Efficacia della formazione in termini di occupazione | Indagini post corso a sei mesi dal termine dell'erogazione del corso | Soglia del 20% di occupazione ottenuta post corso |

5.4 Strumenti di verifica

| Id | Fattore | Criteri di misurazione | Obiettivi | Strumenti di verifica |
|----|---|---|---|--|
| 1. | Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività | Rapporto tra tempo utilizzato e tempo pianificato | Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20% | Analisi ad hoc |
| 2. | Rispetto dei tempi di progettazione | Rapporto tra tempo utilizzato e tempo pianificato | Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20% | Analisi ad hoc |
| 3. | Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsali | Esame moduli di iscrizione riportanti domande specifiche, indagini a campione sul territorio | Soglia del 70% di conoscenza dell'offerta formativa per mezzo degli strumenti adottati rispetto ad altri canali | Modulistica di iscrizione ai corsi |
| 4. | Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati | Conteggio dei dati numerici | 10% del rapporto considerato | Dati gestionali |
| 5. | Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine | Conteggio dei dati numerici | 10% del rapporto considerato | Dati gestionali |
| 6. | Grado di soddisfazione dell'utenza | Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell'ambito delle azioni dei tutor nei | Soglia di soddisfazione superiore al 60% come media delle risposte | Modulistica in itinere al corso, moduli di |

Arte del Parrucchiere di Rimonti Carlo

| | | corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie | totali. | segnalazione anomalie |
|-----|--|---|--|--|
| 7. | Efficacia della gestione amministrativa e contabile | Rapporto tra tempo utilizzato e tempo pianificato | Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20% | Registri |
| 8. | Efficacia della gestione del personale | Test specifici per il personale, attività di monitoraggio, modulistica per la segnalazione delle anomalie | Soglia di soddisfazione superiore al 65% come media delle risposte totali | Test, moduli per segnalazione anomalie |
| 9. | Efficienza della gestione delle lezioni d'aula | Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell'ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie | Soglia di soddisfazione superiore al 65% come media delle risposte totali. | Test |
| 10. | Efficacia della formazione in termini di occupazione | Indagini post corso a sei mesi dal termine dell'erogazione del corso | Soglia del 20% di occupazione ottenuta post corso | Analisi e ricerche, questionari |

6 Livello preventivo

6.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Gli strumenti di tipo preventivo e di tipo correttivo messi in atto dalla scuola di formazione professionale "Arte del Parrucchiere", al fine del miglioramento continuo dei propri processi in modo da migliorare la soddisfazione di tutti gli attori coinvolti nei processi che la riguardano, sono i seguenti:

- Questionari di soddisfazione per la rilevazione del feedback
- Questionari di soddisfazione all'interno dei corsi di formazione
- Sistema di indicatori di processo e performance
- Form di contatto sul sito web istituzionale www.artedelparrucchiere.it
- Moduli per la segnalazione di anomalie

Altri elementi a garanzia dell'utente vengono poi dettagliati nei vari documenti contrattuali tra le parti.

7 Condizioni di trasparenza

7.1 - validazione da parte della Direzione e da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità

La validazione da parte della Direzione e da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità avviene tramite l'apposizione della data e della firma a piè del documento

7.2 - modalità di diffusione al pubblico

La Carta della Qualità è resa disponibile al pubblico per la consultazione tramite i seguenti canali

- Affissione all'interno dei locali della sede formativa
- Disponibilità sul sito web istituzionale www.artedelparrucchiere.it

7.3 - modalità di revisione periodica

La responsabilità della revisione della Carta della Qualità è del Responsabile del processo di gestione della qualità almeno una volta l'anno e comunque ogni qualvolta intervengano fatti che ne richiedano la revisione come ad esempio modifiche organizzative a seguito di decisioni della Direzione o a seguito di modifiche rese necessarie a seguito di audit interni. Tutte le parti coinvolte nei processi della scuola professionale "Arte del Parrucchiere" vengono informate sui vari cambiamenti che avvengono nel tempo nella Carta della Qualità

8 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

8.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Le attività previste per il responsabile del processo di direzione sono le seguenti:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

8.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Le attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi sono le seguenti:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

8.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Le attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono le seguenti:

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

8.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Le attività previste per il responsabile del processo di progettazione sono le seguenti:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

8.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Le attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi sono le seguenti:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Data

01/06/2015

Carlo Rimonti

