

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

MISSION ARTE ESTETICA FEMMINILE

CHI SIAMO:

Sicuramente una delle tante scuole, a carattere professionale, esistenti sul mercato. Cosa ci distingue però dalla moltitudine di strutture simili? Intanto la motivazione primaria di chi l'ha fondata nel 1984: la volontà di creare una struttura veramente capace di formare allievi con una preparazione di base seria, omnicomprensiva delle discipline fondamentali per l'apprendimento di un ambito professionale, una preparazione quindi adeguata e sempre aggiornata al passo coi tempi....

Questa esigenza è scaturita in quanto sono un estetista dal 1971 e, per essere sempre al corrente con le novità del settore, ero spesso alla ricerca di chi promuoveva corsi di aggiornamento e/o approfondimento, e più di una volta, purtroppo, sono incappata in alcuni corsi "mangiasoldi" cioè uscivo al termine del corso con l'amaro in bocca.

L'altra motivazione è maturata in me in anni e anni di lavoro, dopo tanta esperienza acquisita nel campo dell'estetica mi sono detta "...chi meglio di un estetista può insegnare l'Estetica, quella vera che considera la propria cliente nella sua totalità?!"

Attualmente le nostre Scuole sono due: la sede principale a Ciampino (dove ho iniziato) gestita da mio figlio Sirio Ferranti che ha fatto propri gli stessi criteri che mi hanno motivata, continuando a scegliere il meglio per quanto concerne il corpo docente sia tecnico che teorico, e la succursale a Palestrina, gestita dalla sottoscritta.

Chiunque può iniziare un'attività come questa, ma non basta mettere mano al portafogli e dare vita ad un qualcosa unicamente finalizzato al tornaconto economico: dietro e dentro ad una struttura scolastica orientata alla preparazione professionale, come la nostra, ci deve essere assolutamente la volontà e la serietà di fornire un servizio qualificato sotto ogni punto di vista.

Il futuro allievo è come un materiale grezzo da forgiare ciò implica, da parte dei formatori, una responsabilità morale e una comprensione umana nel seguire il percorso teorico-pratico dello studente in quanto, il vero scopo di chi fa insegnamento, è quello di dare gli strumenti adatti e necessari per prepararlo dovutamente nell'affrontare il mondo del lavoro.

Le nostre sedi vantano un'esperienza pluridecennale, propongono corsi autorizzati dalla Regione Lazio per le varie qualifiche previste dalla Legge 1/90 ma anche corsi liberi più o meno di breve durata, per professionisti del settore e non, che intendono migliorare o allargare i propri orizzonti lavorativi.

Flora Consalvo

estetista dal 1971

COSA PROPONIAMO:

Corsi riconosciuti e autorizzati dalla Regione Lazio, al termine dei quali si ottengono le varie qualificazioni previste.

ESTETICA

Percorso formativo teorico/tecnico relativo al 1° anno: manicure / pedicure e trattamenti mirati per gli inestetismi del piede e della mano, epilazione a spatola e rullo, diagnosi dei tipi di pelle, massaggio del viso, sostanze funzionali e cosmetici specifici per ogni tipo di pelle, pulizia del viso e trattamenti mirati per ogni tipo di inestetismo (acido glicolico, maschere ad occlusione, ecc.), uso e conoscenza degli apparecchi elettromedicali utilizzati per il viso (vapozone, alta frequenza, elettrostimolatori);

Percorso formativo teorico/pratico relativo al 2° anno: massaggio al corpo e relativa diagnosi degli eventuali inestetismi, compilazione della scheda cliente, sostanze funzionali e cosmetici adeguati al tipo di inestetismo, studio delle morfologie, trucco di base dal correttivo al trucco sposa, uso e conoscenza degli elettromedicali adatti al trattamento degli inestetismi e metodiche alternative come: bendaggi, applicazione della paraffina, cataplasmi alle alghe, fanghi, ecc. Durante lo svolgimento del 2° anno verrà ripreso anche il programma tecnico relativo al 1° anno di corso.

La Scuola inoltre, grazie alla collaborazione con diverse Aziende cosmetiche, effettua durante il biennio, incontri teorico/tecnico a scopo dimostrativo.

SPECIALIZZAZIONE per Estetiste

Percorso formativo teorico/tecnico: shiatsu, linfodrenaggio (Vodder), massaggio aromaterapico con l'ausilio degli olii essenziali e studio dei medesimi, Fiori di Bach, trucco cinetatrale, riflessologia plantare, ricostruzione delle unghie (solo gel).

ACCONCIATORE:

Percorso formativo teorico/tecnico relativo al 1° anno di corso: postura della piega e uso di spazzole e ferro (arricciacapelli, piastre/friseè), divisioni orizzontali/verticali e diagonali, studio del cuoio capelluto, scheda cliente, studio della stella di Ostwald, permanente con vari montaggi (direzionale/ corona/spirale), montaggio bigodini con varianti tecniche, massaggio del cuoio capelluto pre-shampoo, tecnica dello shampoo;

percorso formativo teorico/tecnico 2° anno: tintura, colpi di sole/ meches (stagnola, cuffia, pettine, spatola), acconciature (legate, raccolte, intrecci),taglio (forma piena, "diagonale" anteriore e posteriore, progressivo in forma quadra e arrotondata, strati uniformi, graduato). Uso forbici per sfoltoimento e rasoio, metodi di applicazione del colore, analisi dell'obiettivo prefissato.

SPECIALIZZAZIONE ACCONCIATORI

Studio delle acconciature storiche (onde ad acqua, ricci piatti), colori moda, taglio avanzato, applicazioni di extension (metodo "cucito", cheratina, anelli e bioadesivo), esecuzione di acconciatura riferita ad un periodo storico o etno.

TRUCCO CINE/TEATRALE:

percorso teorico/tecnico: conoscenza dei materiali necessari sia cosmetici che utensili per tale tecnica, esecuzioni varie (ferite, invecchiamento, ringiovanimento, effetti simulati di vari inestetismi cutanei, applicazione di posticci, maschere animali e/o di fantasia ecc.).

TATUATORI E PIERCER:

percorso formativo teorico/tecnico: uso e conoscenza del materiale lavorativo e del comparto igienico/sanitario, prove tecniche su superfici come frutto o cotenna animale, studio dei colori di base e varie miscele, studio della morfologia del volto per il trucco semipermanente, studio e conoscenza del materiale riferito al piercing, metodo di applicazione.

ONICORICOSTRUZIONE:

percorso formativo teorico/pratico: studio della morfologia ungueale, varie alterazioni ed inestetismi, metodiche varie (acrilico, gel, gel/tip, gel/seta)

CORSI DI RIQUALIFICAZIONE per ESTETISTE (autorizzati dalla REGIONE LAZIO in base alla Legge 1/90)**CORSI liberi di AGGIORNAMENTO o APPROFONDIMENTO****LINFODRENAGGIO metodo VODDER**

Corso teorico/pratico per l'apprendimento di una metodica che consente, all'operatrice, di intervenire su diverse problematiche somatiche sia del viso (acne, edemi diffusi) che del corpo (cellulite edematosa, fragilità venosa, atonia muscolare, ecc.).

Una tecnica mirata anche e soprattutto, in fase pre-operatoria o post, in quanto permette di lavorare sul sistema linfatico pertanto ottimo trattamento per il drenaggio dei liquidi in eccesso ma, anche, per un massaggio su persone che hanno problemi di circolazione sanguigna e/o teleangectasie (capillari) manifeste.

SHIATSU

Metodica di derivazione orientale, basata su una serie di pressioni, sullo studio dei meridiani, per intervenire su problematiche legate all'apparato osteo-muscolare.

MASSAGGIO AROMATERAPICO

Questa metodica di massaggio è strettamente connessa allo studio e all'applicazione degli olii essenziali, viene definito massaggio anti-stress ma è validissimo anche nel trattamento di molti inestetismi (cellulite fibrosa, atonia cutanea, contratture muscolari, ecc.).

RIFLESSOLOGIA PLANTARE

Da sola o insieme a qualsiasi altro intervento estetico massoterapico, è una metodica che permette all'operatrice d'intervenire lavorando sotto la pianta del piede, su diversi inestetismi. Come ogni metodica seria, anche questa è basata sulla conoscenza della teoria, fondamentale per effettuare un'applicazione tecnica mirata alla risoluzione del problema estetico.

FIORI di BACH

Dallo studio effettuato dal dott. Bach su moltissime piante, è nata la floriterapia. E' una metodica che l'operatrice può integrare nel suo lavoro di estetista (se lo è) lavorando sulla propria cliente in modo globale oppure, in caso di corsisti non del settore, la si può effettuare comunque ottenendo degli ottimi risultati.

TRUCCO di BASE

Corso teorico/tecnico che parte dallo studio delle morfologie del viso, dei colori, dei cosmetici per il make-up per arrivare alle opportune correzioni, ed infine, all'attuazione del trucco da giorno, da sera, da sposa.

MANICURE e PEDICURE

Teoria e tecnica in un binomio necessario per apprendere l'esecuzione professionale di queste due metodiche, che permettono di lavorare in svariati ambienti: in un salone per capelli, nelle palestre, presso un centro estetico, presso case di riposo, ecc. Il corso affronta anche tutti i vari trattamenti mirati a trattare gli inestetismi come: macchie, ingiallimento, screpolature cutanee, ispessimenti della pelle, ecc.

ACCONCIATURE da sposa:

Studio del volto, tipologia del capello, esecuzione di intrecci, volute, chignon. Apprendimento di eventuali applicazioni di posticci.

TAGLIO di BASE:

Teoria/pratica su: forma piena, forma graduata, progressivo e strati uniformi.

TAGLIO AVANZATO:

Taglio effetto extension, sfilature e sfilzature con rasoio e forbici.

EXTENSION durata per le 4 tecniche: 4 lunedì dalle 14,30 alle 18,30

Questo corso prevede 4 metodologie diverse: con cheratina, con anelli, a tessitura e bio-adesivo. Per chi fosse interessato ad una sola delle metodiche, è previsto un solo incontro.

RICOSTRUZIONE DELLE UNGHIE

Corso breve ma completo, basato sulla parte teorico/tecnica dell'uso del gel e delle tip.

Livello strategico

Politica della qualità

ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite in modo privato

ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente e l'ambiente esterno
- Implementare la gestione della Qualità al fine di ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta da **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;

→ Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative che si vogliono mettere in cantiere per l'Accreditamento:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

Attualmente vengono svolti i seguenti corsi:

Estetica – Corso biennale, durata 1800 ore – **Autorizzato Regione Lazio**

Estetica – Corso specializzazione, durata 900 ore - **Autorizzato Regione Lazio**

Acconciatore – Corso biennale, durata 1800 ore – **Autorizzato Regione Lazio**

Acconciatore - Corso specializzazione, durata 500/600 ore - **Autorizzato Regione Lazio**

Trucco cine-teatrale - Corso professionale, durata 500 ore - **Autorizzato Regione Lazio**

Tatuaggio e Piercing - Corso professionale, durata 90 ore - **Autorizzato Regione Lazio**

Onicricostruzione - Corso professionale, durata 200 ore - **Autorizzato Regione Lazio**

Corsi di riqualificazione per estetiste:

- Qualifica per l'esercizio d'impresa – Durata 900 ore (*Legge1/90 – art. 8 comma 7*)
- Qualifica per l'esercizio d'impresa – Durata 300 ore (*Legge1/90 – art. 8 comma 4*)
- Qualifica per l'esercizio d'impresa – Durata 300 ore (*Legge1/90 – art. 8 comma1*)

Corsi di aggiornamento

- Shiatsu,
- Massaggio aromatopeico
- Riflessologia plantare
- Fiori di Bach
- Trucco di base
- Manicure e pedicure
- Acconciature da sposa
- Taglio di base - avanzato

Le risorse professionali di ARTE ESTETICA FEMMINILE SNC

ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- Nella sede operativa di Ciampino (RM) vi sono spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- Spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - 3 aule didattiche, per 15 allievi;
 - 2 aule di pratica estetica da 15 allievi
 - 1 aula di pratica acconciatura per 11 allievi
 - un'aula informatica, per 12 allievi, dotata di un'attrezzatura minima in ragione di **1 PC** ogni **2** allievi;

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche 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.

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

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Ammissione a finanziamento</i>
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>3 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>5 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>85% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>75% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>60% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
Tutte le attività	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>10% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Ente formativo **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'Ente formativo **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo: Sede di CIAMPINO, via Bologna, 41 – 00043 CIAMPINO (RM)

→ per **fax** al n° 06/7964725;

→ per **email** all'indirizzo: artesteticafemminile@libero.it

→ **direttamente** al coordinatore dei corsi: Flora CONSALVO

Entro 30 gg successivi alla segnalazione **ARTE ESTETICA FEMMINILE SRL** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.....)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione <i>Flora CONSALVO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Sirio FERRANTI</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Flora CONSALVO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Responsabile del processo di progettazione <i>Rosita ZINGALES</i>	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale • progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi <i>Sirio FERRANTI</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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,

CIAMPINO (RM), 11 marzo 2014

Il Responsabile del processo di Direzione
Flora CONSALVO