

## DIREZIONE GENERALE

(Prof.ssa GRAZIA CECCHERINI, D.S.)

### Responsabilità

La direzione dell'Agenzia Formativa compete al Dirigente Scolastico. In termini di responsabilità a tale figura compete:

- La definizione delle politiche complessive e degli indirizzi generali dell'Agenzia, coerentemente con la missione (ragion d'essere) dell'organizzazione;
- La definizione di obiettivi generali di medio/lungo periodo, sentiti gli organi collegiali dell'Istituto;
- La definizione del sistema di responsabilità e dell'assetto organizzativo della struttura.

### Requisiti di ruolo

#### Competenze tecnico professionali

Il Dirigente Scolastico è nominato direttamente dal MIUR I requisiti relativi alle competenze, titoli professionali e di studio sono definiti dalle normative nazionali. La nomina del Dirigente Scolastico presuppone pertanto il rispetto di tali normative ed il possesso dei requisiti.

#### Competenze Organizzazione Comunicazione e Relazione

Le competenze organizzative necessarie a gestire efficacemente il ruolo direzionale sono focalizzate soprattutto nell'analisi dei problemi del settore e della propria organizzazione, e nella elaborazione di adeguate strategie per approcciare i soggetti istituzionali, eventuali partner (istituzioni, enti pubblici e privati), ed i soggetti interessati ai percorsi formativi.

In particolare le competenze organizzative della Direzione Generale si evidenziano nei seguenti ambiti:

- gestione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- gestione e sviluppo delle risorse umane.

In particolare le competenze relazionali sono:

- pubbliche relazioni e comunicazione con le istituzioni locali e nazionali;
- Comunicazione istituzionale con i discenti ed eventualmente le famiglie;
- comunicazione interna con l'organizzazione ed esercizio della delega e responsabilizzazione del personale.

In qualità di Responsabile Gestione Risorse Umane alla Direzione sono affidate, coerentemente con le leggi in materia di pubblico impiego, le attività di reclutamento, selezione, inserimento, sviluppo e gestione delle risorse umane necessarie al corretto svolgimento dei processi principali e di supporto presenti in azienda. Per la gestione di tali attività sono richieste le seguenti competenze:

#### Competenze tecnico professionali

Conoscenza di:

- tecniche di selezione e valutazione (assessment) del personale e di gestione dei colloqui;
- strumenti di incentivazione e di motivazione;
- principi e strumenti di organizzazione aziendale

#### Competenze Organizzazione e Pianificazione

Capacità di:

- formalizzare ruoli, mansioni, compiti e responsabilità in relazione alle funzioni aziendali
- pianificare e gestire carichi di lavoro in relazione alla pianta organica e al mansionario;
- monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- analizzare le aree di criticità e individuare le esigenze formative;
- definire i fabbisogni di personale in relazione agli obiettivi di sviluppo dell'Azienda;

#### Competenze Comunicazione e Relazione

Capacità di:

- comunicazione, relazione e lavoro in gruppo;
- risoluzione dei conflitti;
- responsabilizzazione, supportare e motivare il personale;
- gestire gruppi di lavoro e creare consenso

## **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE E RESPONSABILE DEL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ**

**(PROF. TUCCI ANTONIO)**

### **Responsabilità**

La funzione Responsabile del Sistema per la Gestione della Qualità ha la responsabilità di assicurare che le attività che hanno influenza sulla qualità dei risultati, siano predisposte, applicate e migliorate.

Il RGSQ è Rappresentante della Direzione e riferisce, in primo luogo alla Direzione Operativa e, di conseguenza, alla Direzione Generale sulle prestazioni del Sistema e sulle esigenze di miglioramento in relazione alla Politica definita dalla Direzione.

In relazione a ciò il Responsabile Gestione Sistema Qualità ha l'autorità di interrompere qualsiasi processo sia fuori controllo ed avviare le opportune attività di gestione della non conformità. In particolare:

- coordina le attività di pianificazione e definizione documentale della Qualità (procedure, modulistica, istruzioni operative, ecc.) sino a verifica di congruenza degli elementi e delle attività ad essa relative e di coerenza con le politiche ed approvazione da parte della Direzione;
- verifica la corretta applicazione delle disposizioni contenute nella documentazione descrittiva del Sistema (Manuale, Procedure, Regolamenti interni, ecc.) e ne garantisce l'aggiornamento costante;
- gestisce i processi di distribuzione e l'aggiornamento dei documenti alle funzioni interessate;
- promuove la diffusione delle informazioni sulla qualità a tutto il personale interessato;
- pianifica e coordina le attività di verifica ispettiva e le relative azioni correttive;
- riferisce alla Direzione dell'azienda sull'andamento del Sistema Qualità Implementato.

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

Le competenze richieste prevedono la conoscenza approfondita della norma UNI EN ISO 9001:2000, buona dimestichezza con l'applicazione degli strumenti statistici e manageriali per la qualità. Il responsabile della qualità deve aver conoscenze approfondite del settore di riferimento, ed essere a conoscenza delle modalità di attuazione dell'iter certificativo.

#### **Competenze Organizzazione e Pianificazione**

In termini di competenze organizzative, capacità di:

- pianificare l'utilizzo delle risorse disponibili ai fini della gestione e del miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità;
- analizzare dei problemi, individuazione delle cause, elaborazione di adeguate soluzioni e/o impostazione di soluzioni organizzative finalizzate alla soluzione dei problemi e al miglioramento del sistema;

#### **Competenze Comunicazione e Relazione**

in termini di abilità di relazione a tale figura si richiedono capacità di:

- comunicare, relazionarsi e lavorare in gruppo e gestire gruppi di lavoro;
- gestire e risolvere i conflitti;
- sensibilizzare il personale e creare consenso relativamente alle problematiche della qualità, alla politica della qualità, al perseguimento dei relativi obiettivi e al miglioramento del sistema;
- supportare e motivare il personale.

## **RESPONSABILE CONTATTI ENTI ESTERNI**

**(PROF. LUCHETTI MAURO)**

### **Responsabilità**

In termini di responsabilità si richiede di promuovere e commercializzare i servizi dell'Agenzia; gestire i rapporti con le aziende ed interlocutori di varia natura. I contenuti specifici della sua mansione riguardano:

- riceve segnalazioni e suggerimenti dai clienti e dagli interlocutori istituzionali;
- programma, organizza ed esegue le attività relative alla promozione dei servizi formativi aziendali;
- provvede all'analisi dei fabbisogni allo scopo di promuovere nuove attività formative.
- Coordina le attività di relazione connesse ad azioni formative gestite in regime di partenariato.
- indica alla Direzione punti critici della propria attività e suggerisce spunti di miglioramento

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

- ottimizzare la relazioni con gii enti, in sintonia con la strategia di comunicazione e l'immagine dell'Agenzia
- evidenziare le potenzialità formative dell'Agenzia, correlarle con le esigenze formative degli enti, reperire eventuali forme di finanziamento pubblico

## **RESPONSABILE PROGETTAZIONE**

**(PROF. FAZIO ENZO GIORGIO)**

### **Responsabilità**

Risponde direttamente al Dirigente, interagisce strettamente con RSGQ nell'azione di controllo e monitoraggio del processo di progettazione . Guida l'azione del progettista e ne riceve indicazioni al fine di migliorare il sistema di gestione della qualità.

Riceve o individua lui stesso i casi di non conformità ed attiva le relative azioni di miglioramento.

Partecipa alla validazione finale dei progetti.

Di norma fa parte del Comitato Tecnico Scientifica CTS.

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

le competenze necessarie a ricoprire il ruolo di responsabile della progettazione si esplicitano della capacità di:

- utilizzare la procedura e la relativa documentazione relativa alla progettazione;
- fornire relazioni sia scritte che verbali che descrivano compiutamente il lavoro svolto;
- interpretare la normativa regolante la formazione professionale;
- valutare la fattibilità del progetto formativo in relazione alle possibilità dell'Istituto nel suo complesso.

#### **Competenze Organizzazione e Pianificazione**

- capacità di pianificare e programmare il proprio lavoro coerentemente con le esigenze del team di progetto.
- Verificare la coerenza del lavoro del team di progetto con le procedure adottate dall'Agenzia.
- capacità di lavorare in gruppo;

## **DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI**

**(DOTT. PALLAI FABRIZIO)**

### **Responsabilità**

Al Responsabile Gestione Amministrativa competono responsabilità di sovrintendere, coordinare e supervisionare ai servizi amministrativi e contabili di ragioneria ed economato in particolare si occupa di:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - contabili -fiscali;
- del controllo economico;
- della rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- pianificazione dei fabbisogni finanziari e controllo dei rapporti bancari ai fini della ottimizzazione dei costi/ricavi finanziari;
- collaborare con i Commercialisti consulenti alla compilazione delle dichiarazioni fiscali annuali e degli atti amministrativi straordinari.
- Conserva la documentazione ufficiale (certificazioni, visite ispettive, autorizzazioni, ecc.)
- Conserva la documentazione tecnica di riferimento relativa all'accreditamento (leggi, circolari, decreti, disciplinari, ecc.)
- indicare al RSGQ i punti critici della propria attività e suggerire spunti di miglioramento.

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

Il Dirigente è nominato direttamente dal MIUR I requisiti relativi alle competenze, titoli professionali e di studio sono definiti dalle normative nazionali. La nomina del Dirigente presuppone pertanto il rispetto di tali normative ed il possesso dei requisiti.

#### **Competenze Organizzazione e Pianificazione**

Capacità di:

- pianificazione e utilizzo (programmazione, coordinamento e controllo) risorse umane e materiali per lo svolgimento delle attività funzionali e il perseguimento degli obiettivi funzionali e aziendali;
- pianificazione e budgeting coerenti con le politiche, gli obiettivi e le strategie

#### **Competenze Comunicazione e Relazione**

Capacità di:

- comunicazione, relazione e lavoro in gruppo;
- risoluzione dei conflitti;
- esercizio della delega e responsabilizzazione;
- supportare e motivare il personale;
- gestire gruppi di lavoro e creare consenso;

## **COORDINATORE - RESPONSABILE GESTIONE ACCREDITAMENTO**

**(PROF. BRUZZI ALIETI ACHILLE)**

Risponde direttamente al Dirigente, interagisce strettamente con RSGQ nell'azione di controllo e monitoraggio del processo di erogazione. Concorre col Responsabile dell'erogazione all'azione del coordinatore del corso e ne riceve indicazioni al fine di migliorare il sistema di gestione della qualità.

Riceve o individua lui stesso i casi di non conformità ed attiva le relative azioni di miglioramento.

Esegue, col Responsabile dell'erogazione, visite ispettive interne inerenti l'erogazione.

### **Responsabilità**

- Gestisce i rapporti e i contatti con gli Uffici della Regione Toscana preposti al controllo e mantenimento dell'accreditamento.
- Raccoglie la documentazione ufficiale (certificazioni, visite ispettive, autorizzazioni, ecc.)
- Raccoglie e cura l'aggiornamento della documentazione tecnica di riferimento relativa all'accreditamento (leggi, circolari, decreti, disciplinari, ecc.)
- Gestisce i rapporti con il cliente in ordine alle iscrizioni ai corsi ed ai reclami.

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

- Capacità di gestione ordinata • corretta degli aspetti burocratici connessi con l'attività di formazione professionale

#### **Competenze Comunicazione e Relazione**

Capacità di:

- comunicazione, relazione e lavoro in gruppo;
- risoluzione dei conflitti;
- esercizio della delega e responsabilizzazione; » supportare e motivare il personale;
- gestire gruppi di lavoro e creare consenso;

## **RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE**

**(PROF. SSA BAGIARDI GABRIELLA)**

### **Responsabilità**

Risponde al Dirigente. E' responsabile diretto, Interagendo col RSGQ ed il Coordinatore, nell'azione di controllo e monitoraggio del processo di erogazione . Guida l'azione del coordinatore del corso e ne riceve indicazioni al fine di migliorare il sistema di gestione della qualità.

Riceve o individua lui stesso i casi di non conformità ed attiva le relative azioni di miglioramento.

Esegue visite ispettive interne inerenti l'erogazione.

- Rappresenta il primo referente del coordinatore del corso
- Raccoglie e conserva la documentazione e le registrazioni; compila e presenta alla Direzione la relazione finale

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

- Conoscenza della gestione di sistemi qualità. Conoscenza delle tematiche didattiche ed organizzative inerenti la gestione di corsi di formazione professionale.

#### **Competenze Comunicazione e Relazione**

##### **Capacità di:**

- comunicazione, relazione e lavoro in gruppo;
- risoluzione dei conflitti;
- capacità organizzative
- supportare e motivare il personale;
- gestire gruppi di lavoro

## COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

### (STAFF)

### Responsabilità

Ha la responsabilità di fornire dati ed informazioni di supporto alla Direzione ed al Responsabile Gestione Sistema Qualità. Il CTS, sulla base delle indicazioni della Direzione, valuta la fattibilità tecnica e scientifica del corso, stende il programma didattico dettagliato per impegno orario e argomenti, valuta la necessità di disporre di risorse tecniche adeguate, ne definisce le caratteristiche qualitative e quantitative (strumenti, attrezzature, dispense, locali, materiali di consumo, ecc.). Determina i requisiti professionali del personale docente, degli assistenti, del personale esperto, del personale addetto alla sorveglianza, definisce le modalità di svolgimento della didattica (lezioni frontali, stages, attività di laboratorio, ecc.) Stabilisce inoltre i prerequisiti minimi di ingresso dei corsisti, le esigenze formative e didattiche e le competenze da acquisire a fine corso.

Il CTS non è un organo permanente ma finalizzato alla definizione degli obiettivi progettuali. I componenti del CTS sono nominati di volta in volta dalla Direzione in funzione della tipologia del progetto.

### Requisiti di ruolo

#### Competenze tecnico professionali

I requisiti di professionalità richiesti ai membri del Comitato Tecnico Scientifico si concretizzano nell'approfondita conoscenza delle aree di riferimento, dei processi che le costituiscono e dei relativi input e output, devono conoscere gli obiettivi da raggiungere e le modalità per raggiungerli.

#### Competenze Organizzazione e Pianificazione

La dimensione organizzativa si rileva nella capacità di analisi dei problemi, individuazione delle cause, elaborazione di adeguate strategie per la loro rimozione; Capacità di pianificare tenendo conto delle risorse disponibili, dei vincoli presenti, ecc..

#### Competenze Comunicazione e Relazione

In termini di abilità di relazione ai componenti del Comitato tecnico scientifico è richiesta capacità di:

- comunicazione, relazione e lavoro in gruppo;
- anticipazione, gestione e risoluzione dei conflitti.

## **CAPO PROGETTO**

**(DA NOMINARE PER OGNI PROGETTO)**

### **Responsabilità**

Il Capo Progetto viene nominato dal Dirigente esclusivamente per un singolo progetto.

Le responsabilità del progettista si esplicitano soprattutto nell'ambito del processo di progettazione. A tale figura è delegata la responsabilità di definire le finalità didattiche e tenuti del corso sulla base delle indicazioni del CTS.

La attività del Capo Progetto viene formalizzata nella stesura della documentazione | sta dalla procedura (PQ05 – Progettazione) e/o eventuale del formulario fornito de esterni

### **Requisiti di ruolo**

#### **Competenze tecnico professionali**

le competenze necessarie a ricoprire il ruolo di progettista si esplicitano della capacità

- Progettazione di massima e programmazione dell'azione formativa,
- progettazione esecutiva e di dettaglio dei moduli formativi;
- definizione delle condizioni di fattibilità come espresse dal CTS
- Compilazione della modulistica esterna ove richiesta dal bando .

#### **Competenze Organizzazione e Pianificazione**

- capacità di pianificare e programmare il proprio lavoro coerentemente con i di progetto, le scadenze e le esigenze del team di progetto.
- capacità di lavorare in gruppo;

## COORDINATORE DEL CORSO

### (DA NOMINARE PER OGNI CORSO)

#### Responsabilità

Il Coordinatore del corso viene nominato dal Dirigente esclusivamente per un singolo corso.

Le responsabilità del CC si esplicano nella gestione dell'erogazione del servizio secondo la procedura (PQ07- Erogazione).

- Gestisce tutte le attività relative alla erogazione del corso .Cura i rapporti tra le varie figure docenti e i corsisti, le Autorità interessate; mette in pratica l'applicazione del Piano di progettazione; risolve i problemi organizzativi.
- Si occupa con i docenti della valutazione e del controllo dei crediti dei corsisti
- Controlla che i tempi ed i contenuti programmati siano rispettati
- Controlla l'andamento dei corsi, le presenze e la puntualità dei docenti
- Raccoglie e conserva la documentazione e le registrazioni; compila e presenta alla Direzione la relazione finale

#### Requisiti di ruolo

##### Competenze tecnico professionali

Conoscenza della gestione di sistemi qualità. Conoscenza delle tematiche didattiche ed organizzative inerenti il progetto assegnatogli.

##### Competenze Comunicazione e Relazione

Capacità di:

- comunicazione, relazione e lavoro in gruppo;
- risoluzione dei conflitti;
- capacità organizzative
- supportare e motivare il personale;
- gestire gruppi di lavoro