

Il presente estratto delle procedure aziendali PG09 e PG 12 definisce i criteri di erogazione dei servizi operati da personale esterno per conto di C.R.A.T.I.A. Srl.

C.R.A.T.I.A. Srl può rivolgersi a soggetti esterni per le seguenti attività:

- messa a disposizione aule per attività formative (effettuando corsi presso centri formativi accreditati nella regione Umbria)
- tutoraggio (coaching) e consulenza
- docenza in aula
- progettazione

Gli incarichi a personale esterno sono formalizzati mediante Lettere di Incarico sottoscritte dalla Direzione C.R.A.T.I.A. Eventuali comunicazioni tra le parti inerenti l'organizzazione del servizio o eventuali variazioni devono essere formalizzate a mezzo mail.

Gestione dei corsi di formazione

I corsi di formazione, sono indetti una volta raggiunto il numero minimo di adesioni, fissato nelle SEZ B del Progetto Esecutivo. Il numero minimo viene di volta in volta deciso in funzione delle esigenze aziendali.

Il Responsabile del processo, in relazione alle necessità, seleziona le figure del Coordinatore, del Tutor e dei Docenti in relazione alle necessità.

La selezione e la valutazione dei docenti esterni, è regolata dalle procedure di sistema relative.

Il Responsabile del Processo deve provvedere alla:

- a. Pianificazione dei processi di erogazione ovvero dare attuazione agli obiettivi preposti con il coinvolgimento di più figure: il Responsabile dell'erogazione, il Responsabile della Progettazione, Coordinatore e Tutor.
- b. Gestione delle risorse umane con il coordinamento qualifica e valutazione delle diverse figure (Coordinatore, Docenti e Tutor).
- c. Monitoraggio e valutazione

Tutor

Il Tutor svolge un'azione di raccordo tra temi, docenti e allievi, in particolare:

- animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo,
- organizzazione e affiancamento nelle attività di stages e tirocinio,
- gestione operativa delle relazioni con gli attori del territorio,
- gestione della documentazione tecnica amministrativa.

Docenti

I Docenti esterni, sono scelti in base ai titoli culturali e/o professionali coerenti con l'attività didattica prevista nel progetto di riferimento. Le funzioni svolte dal docente sono:

- progettazione di dettaglio di moduli/unità didattiche,
- erogazione della formazione,
- monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

I docenti sono tenuti a relazionare ai responsabili di processo eventuali anomalie riscontrate in sede di attività in merito ai requisiti di sicurezza di locali e attrezzature.

Erogazione Corsi di Formazione

Il Responsabile del Processo organizza le attività dal punto di vista logistico e didattico:

- si assicura della disponibilità e del buono stato dei locali e delle attrezzature destinate al corso;
- si assicura della disponibilità del materiale didattico destinato ai partecipanti e della modulistica da utilizzare;
- durante l'erogazione, quando non è prevista la figura del coordinatore, coordina lo svolgimento dei moduli ed assicura del rispetto del programma, da parte dei docenti;

- approva gli attestati e ne garantisce la consegna;
- conserva la documentazione del corso di formazione, compresa la registrazione dei risultati delle verifiche di apprendimento e del gradimento del corso (quando previsto).

Nella sezione B del Programma esecutivo del corso, sono riportati tutte le indicazioni che consentono di ricavare:

- Finalità
- Prerequisiti dei partecipanti
- Contenuti, articolazione e durata dei moduli didattici
- Metodologie didattiche
- Modalità di verifica dell'apprendimento
- Modulistica, testi e supporti didattici utilizzati per l'erogazione dei corsi

Tali indicazioni devono essere rispettate da tutto il personale impegnato nell'erogazione dei corsi, in base al proprio ruolo e a quanto stabilito nel mansionario aziendale.

Monitoraggio e valutazione

Il Monitoraggio e la valutazione del servizio si traduce nella valutazione dei soggetti coinvolti (i clienti, gli erogatori, le aziende, ecc.), le dimensioni della soddisfazione del cliente, la conformità a standard e requisiti programmati, gli esiti dell'apprendimento, la spendibilità delle conoscenze/competenze acquisite, l'efficienza ed il ritorno economico dell'investimento formativo. Tale attività viene realizzata attraverso l'acquisizione di indicatori che misurano

- il livello di realizzazione di tipo quantitativo (numero di allievi, numero di ore, ecc.),
- finanziario (costo per allievo, ecc.),
- qualitativo (grado di soddisfazione dell'utenza, efficacia/efficienza formativa).

La valutazione può essere fatto in 3 modalità: ex-ante, in itinere e ex-post.

Per la valutazione ex-ante, il responsabile analizza il progetto di riferimento e seleziona/elabora modelli e strumenti predefiniti per rilevare, misurare e valutare la conformità di azioni e piani al progetto di massima. Identifica e documenta le criticità ed i loro eventuali sistemi di regolazione.

A tal fine utilizza e/o identifica procedure e strumenti per misurare lo scostamento tra attività realizzata e attività progettata. Utilizza procedure e strumenti predefiniti per rilevare criticità e scompensi in ordine alla didattica, all'organizzazione, alle risorse strutturali e rotazionali.

La valutazione in itinere deve servire al coordinamento per verificare in corso d'opera la corrispondenza tra i risultati e gli obiettivi intermedi dell'azione e può avere come oggetto:

- la verifica dei livelli di apprendimento dei formandi (questionari di verifica dell'apprendimento),
- il clima d'aula (relazione del tutor),
- la valutazione dei docenti e l'efficacia delle metodologie adottate (schede di valutazione).

La valutazione ex-post è successiva all'intero ciclo di attività formativa. Il responsabile del processo, analizza il progetto di riferimento e seleziona/elabora modelli e strumenti predefiniti per la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza delle azioni formative, anche in riferimento ai docenti. Rileva i dati, li analizza e li interpreta. Identifica i punti di forza/debolezza di azioni di miglioramento per i programmi futuri.

A tal fine utilizza e/o identifica procedure e strumenti predefiniti per misurare e valutare: i tassi di attuazione, di successo formativo, di occupazione, di utilizzazione delle competenze nella performance lavorativa, di soddisfazione, i tassi di spesa, il costo allievo frequentante/formato/occupato.

Gli strumenti principali per la valutazione ex-post sono rappresentati da

Questionari di soddisfazione,

Relazione finale

Documentazione per la rendicontazione delle spese.

Il Responsabile provvederà poi a portare in forma scritta tali rimostranze-suggerimenti per la loro valutazione ed il loro recepimento.

.

Controllo sul processo affidato all'esterno

Per tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno viene chiesta al fornitore:

evidenza del suo processo

autorizzazioni

impegno alla esecuzione di controlli secondo quanto pianificato;

copia dei documenti di registrazione dei controlli eseguiti sul prodotto/servizio fornito e/o dichiarazione di conformità

I fornitori possono inoltre essere sottoposti ad audit di seconda parte (ove contrattualmente previsto) su processo, prodotto da parte di CRATIA Srl

In modo particolare per quanto concerne le aule noleggiate, l'azienda stipula convenzioni con Centri formativi accreditati o aule didattiche. Le responsabilità inerenti l'accertamento della sussistenza di idoneità dei locali sono riassunte nella seguente tabella

Oggetto	Documentazione	Responsabile	Frequenza
Noleggio aula	Richiesta disponibilità aula	Resp. Formazione/segreteria	Da aggiornamento Catalogo corsi.
Conformità locali ex D.Lgs 81/08 (SSL)	Certificazione a cura RSPF locatore	Resp. Formazione/segreteria	Preliminarmente all'avvio del corso
Requisiti specifici allestimento aula	Richiesta allestimento/requisiti	Coordinatore (ove previsto)/Resp. Formazione	Preliminarmente all'avvio del corso
Controllo stato dei locali (comfort, sicurezza, allestimento)	Registro corso/check list	Tutor (ove previsto)/docente	Preliminarmente ad ogni lezione
Rilevazione inadeguatezza locali	NC	Tutor (ove previsto)/docente	Ove necessario
Segnalazione al locatore Inadeguatezza locali	NC, reclamo	Coordinatore (ove previsto)/Resp. Formazione	Ove necessario
Valutazione servizio di noleggio aula	relazione	Tutor (ove previsto)/docente	Al termine del corso


C.R.A.T.I.A. assicura che i servizi di docenza, tutoraggio (coaching) e consulenza affidati a soggetti esterni rimangono sotto il proprio controllo mediante:

- Acquisizione annuale CV aggiornati

- Acquisizione abilitazioni, autorizzazioni, autocertificazione requisiti idoneità tecnico professionale

- Conferimento ai tecnici esterni di incarico dettagliato in merito al servizio da erogare, al luogo di lavoro, allo svolgimento e ai tempi di intervento (Lettere di incarico – Conferimento Incarico, mail di dettaglio).

- Per il servizio di assistenza tecnica: acquisizione e riesame dei report periodici compilati dagli incaricati, su modulistica fornita da C.R.A.T.I.A. o rispondente ai criteri del SGQ aziendale, e sottoscritta dal cliente, indicanti l'attività svolta ed eventuali indicatori di prestazione.

 <p>CratiQ Confagricoltura Umbria</p>	<p>RISORSE ESTERNE</p> <p>Modalità di esecuzione servizio per conto di C.R.A.T.I.A. Srl</p>	<p>Rev.00 19.01.2018</p>
--	---	------------------------------

- Monitoraggio in itinere a cura dei responsabili di processo mediante riunioni periodiche con gli incaricati, interviste telefoniche o scambio di mail con il cliente, sopralluoghi.
- Riesame della documentazione prodotta durante l'erogazione dei corsi (registri, test, questionari, ecc.)