



PROCEDURA ORGANIZZATIVA

EROGAZIONE DI SERVIZIO DI FORMAZIONE

PO 0704
Rev. 01 del 30.03.15

INDICE:

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. CONFORMITÀ
4. RESPONSABILITÀ
5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
6. ACRONIMI UTILIZZATI
7. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA
8. MODULISTICA

Stato di revisione				
Rev.	Descrizione	Data	Verificato RAQ	Approvato DIR
01	Emesso per applicazione	30/03/2015		



PROCEDURA ORGANIZZATIVA

EROGAZIONE DI SERVIZIO DI FORMAZIONE

PO 0704
Rev. 01 del 30.03.15

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere il processo di erogazione del servizio di formazione.

2. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica alla erogazione del servizio di formazione.

3. CONFORMITA'

La presente procedura è conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'erogazione del servizio di formazione è di DIR coadiuvato da tutto il personale delle varie strutture centrale e periferiche.

5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

MSQ Sez.07

6. ACRONIMI UTILIZZATI

DIR	Direzione
SEGR	Segreteria
RAQ	Responsabile della Assicurazione qualità
RDD	Rappresentante della Direzione per la qualità
ASF	Analisi studi di fattibilità
SP	Sviluppo e progettazione
MGT	Management
GS	Gestione scientifica
GTA	Gestione Tecnico amministrativa
DOC	Docenti
TR	Tutor
CRD	Coordinatori

7. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

I "servizi formativi" del CNR ARTOV forniscono le seguenti tipologie di formazione:

1. Formazione superiore

E' quella rivolta a persone in possesso di titoli scolastici di livello maturità o equivalente oppure in possesso di titoli inferiori abbinati ad un'esperienza lavorativa riconosciuta come equivalente relativamente alle competenze possedute. Nella formazione superiore rientrano gli interventi di formazione post diploma e post laurea rivolti a giovani in fase di primo intervento lavorativo. La formazione superiore è finalizzata all'acquisizione di competenze compiute di livello superiore o di aree di specializzazione coerenti con la precedente specializzazione.

2. Formazione continua

E' quella rivolta a persone adulte già inserite professionalmente. Nel termine generale "formazione continua" rientrano sia gli interventi promossi dalle imprese a supporto dei propri processi di



PROCEDURA ORGANIZZATIVA EROGAZIONE DI SERVIZIO DI FORMAZIONE

PO 0704
Rev. 01 del 30.03.15

qualificazione del personale, sia gli interventi rientranti nel più ampio concetto di “educazione permanente” rivolti alle singole persone che aderiscono alle iniziative per motivi di sviluppo professionale personale.

3. Formazione a distanza

E' quella rivolta ad una platea molto più ampia di utenti e che si avvale di una piattaforma informatica con accesso riservato agli utenti registrati (è possibile, a seconda dei casi, prevedere un'area ad accesso pubblico per la descrizione del corso/servizio offerto). La piattaforma può prevedere accessi differenziati per diversi livelli di formazione e per diversi profili dell'utente che può essere abilitato ad effettuare varie operazioni (visualizzazione, modifica e integrazione del materiale didattico, questionari di valutazione). La tipologia di lavoro è basata su un approccio di tipo collaborativo che implica una partecipazione più attiva dell'utente nelle attività di formazione rispetto, ad esempio ad un sistema di e-learning (comunque implementabile quando necessario). Il percorso si articola in diverse fasi: inizialmente vengono predisposti nella piattaforma dei materiali (in diversi formati multimediali) relativi agli argomenti da trattare; gli utenti quindi utilizzano gli strumenti a loro disposizione per visionare i materiali (di tipo multimediale) e successivamente interagiscono con la piattaforma per la creazione di contenuti. Ciascun utente può anche intervenire su contenuti creati da altri e può esprimere il proprio giudizio attraverso una votazione. Ogni attività è registrata dal sistema che in ogni momento può produrre un resoconto dell'attività svolta da ciascun utente, permettendo quindi di valutarne l'evoluzione nel tempo.

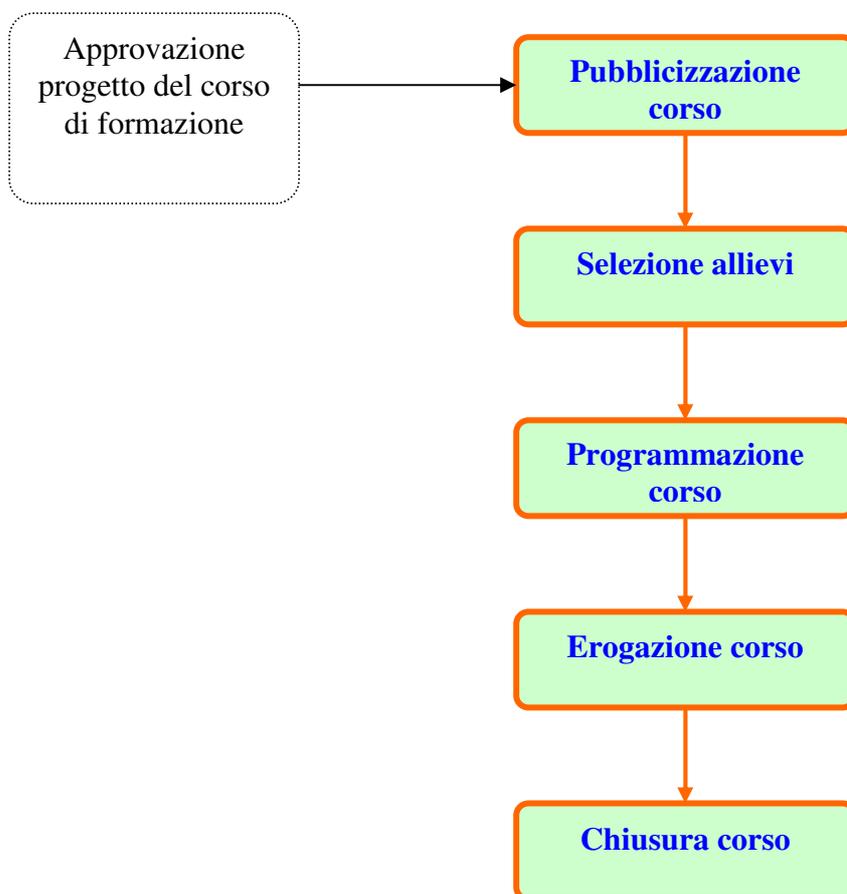
*** Per la corretta gestione della formazione a distanza verranno utilizzati i moduli RP 0704 Registro Passcode e RCV 0704 Registro utenti classi virtuali. ***

In generale in servizio di formazione individua due macroattività

- Programmazione e gestione operativa
- Controllo dell'erogazione del servizio formativo

• Programmazione e gestione operativa

L'erogazione dei servizi di formazione avviene a seguito della decisione di DIR di partecipare a bandi per la formazione emessi da enti pubblici o di far fronte a richieste pervenute da privati, la decisione precedente porta come conseguenza l'avviamento della fase di progettazione del corso. L'accettazione del progetto da parte del committente (pubblico con l'inserimento del progetto tra quelli finanziati, privato con la firma per accettazione del progetto) dà inizio formalmente all'erogazione vera e propria del servizio che può schematicamente essere così riassunta:



Ognuna delle fasi sopraindicate rappresenta l'insieme delle operazioni da compiere per dare il servizio completo in ogni sua parte.

PRIMA FASE

**Pubblicizzazione
corso**

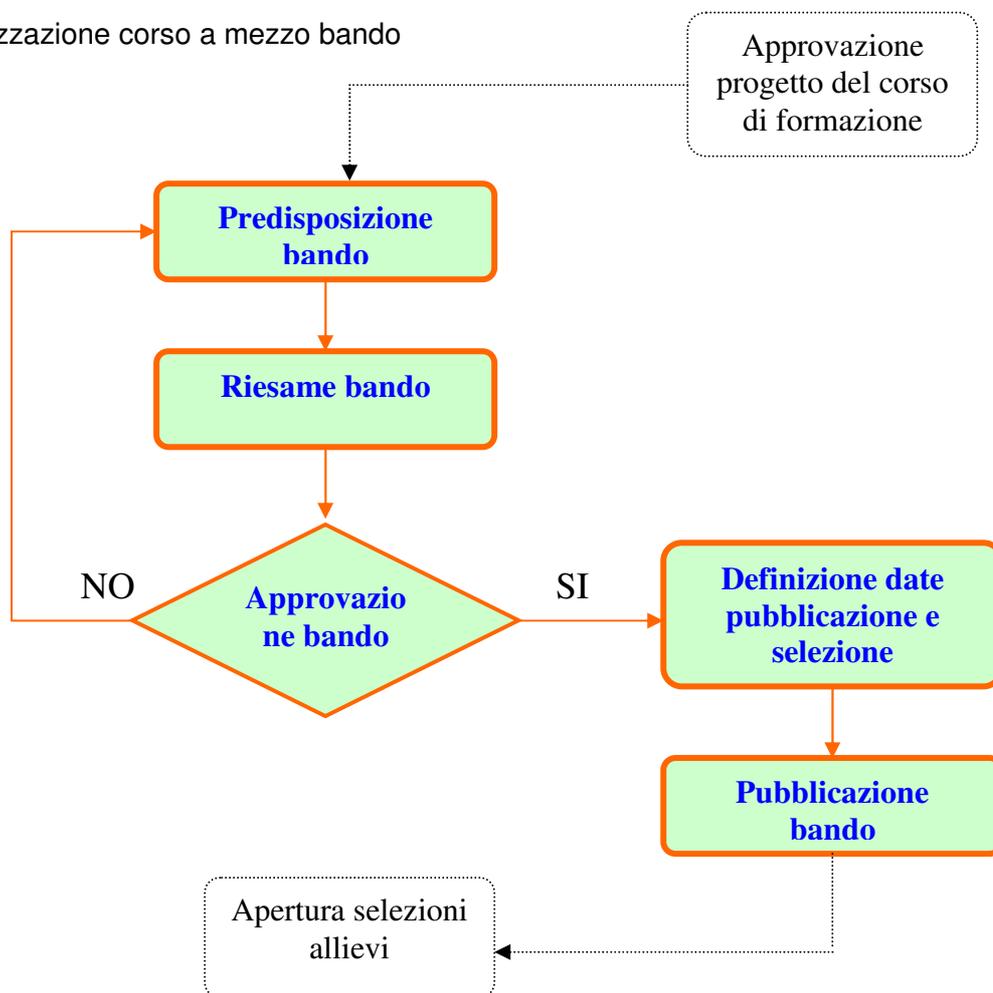
- Pubblicizzazione

La pubblicizzazione del corso avviene di norma sul sito internet del CNR o attraverso la pubblicità su giornali a carattere nazionale o, se privato, a cura del committente.

- Emissione bando per enti pubblici

Qualora richiesto, a progetto approvato DIR stabilisce con l'Ente erogatore dei fondi i criteri di emissione del bando di partecipazione al corso; nel bando saranno riportati i requisiti minimi per l'accesso al corso, la documentazione da presentare da parte dei candidati e le date per le prove di selezione quando queste sono previste e le date di emissione dei risultati delle prove e degli elenchi dei partecipanti al corso. Comunque DIR o un suo delegato in assenza di prove di selezione effettuerà un colloquio con tutti i candidati per ricavare elementi di giudizio circa l'opportunità di partecipare al corso.

Publicizzazione corso a mezzo bando



SECONDA FASE



In seguito all'emissione del bando di partecipazione o della pubblicizzazione del corso SEGR con il controllo diretto di DIR riceve le domande degli allievi interessati alla partecipazione al corso stesso entro i termini previsti. GS, dopo aver verificato il possesso da parte dei concorrenti delle competenze richieste come prerequisito per la fruizione del servizio stila un elenco per la selezione. GS predisporre le prove previste dal bando in collaborazione con i docenti che hanno partecipato alla progettazione del corso. I risultati delle prove danno luogo ad un elenco di persone abilitate alla partecipazione al corso.



PROCEDURA ORGANIZZATIVA EROGAZIONE DI SERVIZIO DI FORMAZIONE

PO 0704
Rev. 01 del 30.03.15

TERZA FASE

**Programmazione
corso**

e

Erogazione corso

le attività fondamentali della programmazione e gestione del corso sono:

- Coordinamento delle risorse
- Calendarizzazione del servizio con definizione delle date di svolgimento del servizio formativo
- Attivazione dei docenti, coordinatore, tutor, amministrazione
- Predisposizione dei locali delle attrezzature e delle tecnologie necessarie e verifica delle disponibilità delle stesse
- Predisposizione dei materiali didattici, programmi settimanali degli interventi, copie del materiale didattico e di supporto per gli allievi
- Quant'altro necessario al corretto svolgimento del corso

QUARTA FASE

Chiusura corso

Con la chiusura del corso

- **Controllo dell'erogazione del servizio formativo**

Il processo di erogazione del servizio formativo, che nelle sue fasi essenziali vede coinvolto come co-protagonista l'utente finale (allievo partecipante) ha delle caratteristiche peculiari che di seguito si riassumono:

- Impossibilità di fare "prove" di erogazione in assenza dei partecipanti
- Impossibilità di avere "scarti"; criticità e disservizi ricadono immediatamente sui partecipanti e da questi sono immediatamente recepiti.
- Necessità di prevenzione per evitare criticità e disservizi attraverso una progettazione rigorosa e completa.

I controlli dell'erogazione del servizio hanno quindi il fine di prevenire l'insorgenza di non conformità e agire tempestivamente per raggiungere comunque i risultati previsti.

1. controlli all'inizio del servizio formativo

- verifica delle presenze effettive
- illustrazione ai partecipanti di programma contenuti ed obiettivi di apprendimento, richiesta di aspettative e motivazioni al fine di accertare il loro grado di adesione agli obiettivi formativi e di raccogliere eventuali esigenze (questo aspetto può essere condotto in fase di selezione degli allievi per un corso di formazione)
- verifica del possesso da parte dei partecipanti delle competenze richieste come prerequisito per l'ottimale fruizione del servizio.
- Verifica della disponibilità e della funzionalità delle attrezzature previste.



PROCEDURA ORGANIZZATIVA

EROGAZIONE DI SERVIZIO DI FORMAZIONE

PO 0704
Rev. 01 del 30.03.15

Le verifiche sugli allievi vengono effettuate preliminarmente in fase di accettazione delle domande di partecipazione al corso e prima delle eventuali prove di ammissione e registrate nella scheda di ciascun allievo SA 0701.

Le verifiche delle strutture e delle attrezzature didattiche sono, all'inizio del corso, a cura del servizio gestione GTA. Le verifiche delle strutture e delle attrezzature necessarie al regolare svolgimento del corso sono formalizzate con il riempimento del verbale di verifica strutture VVS 0704.

Durante l'erogazione del corso le verifiche sulla struttura e sulle attrezzature presenti o necessarie sono formalizzate dal tutor o dal coordinatore attraverso lo stesso VVS 0704

2. controlli in itinere

Durante il servizio formativo saranno svolte attività di:

- monitoraggio delle attività formative
- valutazione da parte del docente sull'attività formativa svolta (apprendimento programma, partecipazione logistica)
- misurazione in itinere dell'apprendimento degli allievi e valutazione dei risultati di apprendimento conseguiti
- rilevazione della reazione dei partecipanti in riferimento agli obiettivi dichiarati e raggiunti alle aspettative, alla gestione didattica /formativa, ai servizi di supporto.

tutte queste fasi sono sintetizzate nei questionari indicati in P.O.0803

Le verifiche delle strutture e delle attrezzature didattiche durante il corso sono a cura del tutor o del coordinatore del corso. Le verifiche delle strutture e delle attrezzature necessarie al regolare svolgimento del corso sono formalizzate con il riempimento del verbale di verifica strutture VVS 0704 e notificate a GTA

In caso di rilascio di attestati il CNR ARTOV ha creato un archivio storico su supporto informatico che permette la rintracciabilità e l'eventuale rilascio di attestazioni di partecipazione a corsi senza fissare alcuna scadenza di conservazione della documentazione.

Il rilascio degli attestati avviene direttamente nelle mani degli interessati o a persone munite di delega e documento di riconoscimento del delegante.

In casi eccezionali l'attestato può essere inviato per raccomandata con ricevuta di ritorno ma solo su richiesta scritta dell'interessato che dovrà allegare copia di un documento di riconoscimento. In casi particolari la consegna degli attestati avviene direttamente a cura della struttura che ha commissionato il corso o richiesto il servizio.

8. MODULISTICA

VVS 0704	Verbale Verifica Strutture ed attrezzature
RP 0704	Registro Passcode
RCV 0704	Registro utenti classi virtuali
RPS 0704	Registro presenze