

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- 1-I RIFERIMENTI DI FORCOOP CORA VENEZIA SC
- 2-PRESENTAZIONE DI FORCOOP CORA VENEZIA SC
- 3-PRINCIPI GENERALI
- 4-POLITICA PER LA QUALITA'
- 5-COME LAVORIAMO
 - 5.1 LE AREE DI ATTIVITA'
 - 5.2 LA PROGETTUALITA'
 - 5.3 L'ACCOGLIENZA
 - 5.4 LE FIGURE DI RIFERIMENTO
 - 5.5 LA GIORNATA FORMATIVA
 - 5.6 L'ASSISTENZA E LA PERSONALIZZAZIONE
- 6. INDICATORI DI QUALITA'
 - 6.1 LE ASPETTATIVE DEI CLIENTI
 - 6.2 LA SICUREZZA
 - 6.3 L'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO
 - 6.4 LA STRUTTURA
 - 6.5 IL PERSONALE
 - 6.6 ORGANIZZAZIONE
 - 6.7 IL PROGETTO FORMATIVO
 - 6.8 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

1. I RIFERIMENTI DI FORCOOP CORA VENEZIA SC

DIREZIONE	
IL DIRETTORE	ELEONORA BARBIERI
NR DI TELEFONO	0421 307741
NR DI FAX	0421 307741
E-MAIL	eleonora.barbieri@progettagroup.com

AMMINISTRAZIONE	
IL RESPONSABILE	PATRIZIA LOIOLA
NR DI TELEFONO	0421 307741
NR DI FAX	0421 307741
E-MAIL	patrizia.loiola@progettagroup.com

RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE/ORIENTAMENTO	
IL RESPONSABILE	PATRIZIA LOIOLA
NR DI TELEFONO	0421 307741
NR DI FAX	0421 307741
E-MAIL	patrizia.loiola@progettagroup.com

COORDINAMENTO	
IL RESPONSABILE DIDATTICO	ELEONORA BARBIERI
NR DI TELEFONO	0421 307741
NR DI FAX	0421 307741
E-MAIL	eleonora.barbieri@progettagroup.com

RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'	
IL RGQ	UMBERTO FOSSALI
NR DI TELEFONO	0421 307741
NR DI FAX	0421 307214
E-MAIL	ufossal@alice.it ufossal@tin.it

RESPONSABILE SERVIZI AL LAVORO	
IL RESPONSABILE	PATRIZIA LOIOLA
NR DI TELEFONO	0421 307741
NR DI FAX	0421 307741
E-MAIL	patrizia.loiola@progettagroup.com
Sedi servizi al lavoro Forcoop Cora Venezia: Noventa di Piave (VE) c/o Villa Bortoluzzi, via Santa Teresina 7 Feltre (BL) c/o associazione sindacale CGIL, Piazzale Parmeggiani 25	Sportello: tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 Servizi: su appuntamento Su appuntamento

2. PRESENTAZIONE

Forcoop nasce nel 1990 dall'iniziativa di un gruppo di cooperative che danno vita ad un Consorzio, senza scopo di lucro, come emanazione dell'A.G.C.I. (Associazione Generale Cooperative Italiane) con l'obiettivo di ideare e realizzare percorsi formativi, sia per qualificare nuove risorse da inserire in aziende dei settori afferenti all'esperienza specifica dei soci (agroalimentare, florovivaistico, turismo, ecc.), sia per promuovere attività di aggiornamento e specializzazione a favore degli addetti occupati.

Nel tempo gli interventi si sono estesi anche ad altri settori, in particolare nell'area dei servizi alle imprese e nel settore dell'Economia Sociale.

Forcoop opera nell'ambito della formazione professionale: la maggior parte delle iniziative di formazione sono state sviluppate a valere sui Programmi operativi dell'Unione Europea, in particolare nei Programmi Regionali e Multiregionali di Ex Obiettivo 3 e 4 (formazione post-diploma e post-laurea, formazione continua, formazione per le donne, extracomunitari, orientamento) e con contributi della Regione Veneto (L.R. 10). Forcoop ha realizzato inoltre progetti di formazione personalizzata per le aziende, in particolare nel settore agroalimentare, florovivaistico; negli ultimi anni, attraverso le strutture associate, ha rafforzato le attività di consulenza e supporto alla gestione di strutture cooperative.

Forcoop è partner in numerosi progetti Nazionali, Multiregionali e Comunitari.

Negli ultimi anni Forcoop Cora Venezia ha sviluppato diverse azioni rivolte alle donne, individuando bisogni territoriali e di settore e ricercando possibilità di collaborazioni con altri soggetti/partner (Associazioni di categoria, Aziende, Enti di formazione, Associazioni, ecc.). Attraverso le diverse azioni realizzate sono state offerte opportunità formative e di orientamento a donne in possesso di titoli di studio deboli e difficilmente spendibili nel mercato del lavoro, a donne che desideravano reinserirsi nel mercato del lavoro e a donne extracomunitarie. Per rafforzare e certificare questa strategia, **dal 1996 Forcoop aderisce a C.O.R.A. (Centri Orientamento Retrauvailer Associati)** indirizzando maggiormente i suoi interventi nel campo dell'orientamento e della formazione per le donne, e, in particolare, rinforzando le competenze metodologiche rivolte all'utenza "di genere". Le attività di Orientamento e Formazione sono affidate prevalentemente ad Orientatrici CORA regolarmente iscritte all'Albo.

I centri C.O.R.A. sono nati in Italia nel 1986, per favorire l'inserimento-reinserimento lavorativo delle donne: il metodo Retrauvailer, a cui i Centri si ispirano, ha individuato l'orientamento come scelta strategica. I metodi, le esperienze, i moduli vengono adeguati ai cambiamenti della realtà e ai nuovi bisogni degli individui. *In un mondo in continuo mutamento diventa centrale la capacità dei soggetti di saper interpretare il cambiamento con consapevolezza, flessibilità ed intelligenza.*

Le metodologie di orientamento sono centrate sulla persona considerata nella sua globalità e sulla conoscenza del mondo del lavoro: la professionalità delle orientatrici C.O.R.A. è certificata da un iter formativo specifico che abilita all'utilizzo delle metodo.

Forcoop dispone di un gruppo di formatrici/formatori che da tempo si dedicano alla formazione, all'orientamento "di genere" ed ai servizi delle Politiche Attive, all'interno di programmi regionali, nazionali e comunitari.

Gli obiettivi strategici di Forcoop per le azioni formative e di orientamento prevedono:

- La comprensione delle specificità del soggetto per ottenerne informazioni al fine del miglioramento della qualità dei progetti rivolti ai diversi target di utenza
- La promozione di una rete di relazione tra diversi soggetti che si occupano di azioni rivolte a specifici target di utenza
- La risposta al fabbisogno formativo attraverso interventi adeguati, anche nelle modalità organizzative
- L'attivazione di una programmazione didattica, delle metodologie e delle modalità di comunicazione didattica rivolte a specifici target di utenza
- La promozione di azioni di supporto a quelle formative quali: formazione formatori, attività transnazionali, servizi informativi ecc.

Tali strategie si concretizzano in azioni e servizi con specifiche attenzioni “di genere”.

Forcoop Cora Venezia è ente accreditato in Regione del Veneto negli ambiti della Formazione Superiore, Formazione Continua, Orientamento, Servizi al Lavoro.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

- Nell'erogazione dei servizi FORCOOP CORA VENEZIA SC si ispira al principio di uguaglianza dei diritti delle/degli utenti senza distinzioni o discriminazioni di alcun tipo. Viene garantita imparzialità, obiettività e parità di trattamento.

CORTESIA

- Sarà cura di FORCOOP CORA VENEZIA SC improntare i rapporti con l'utente a criteri di gentilezza e di cortesia.

TRASPARENZA

- Nei rapporti con l'utenza, FORCOOP CORA VENEZIA SC pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

PARTECIPAZIONE

- Ogni utente potrà, in qualsiasi momento, verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati. Potrà avanzare proposte, richieste, suggerimenti e inoltrare reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- FORCOOP CORA VENEZIA SC si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative e di orientamento offerte.

CONTINUITA'

- FORCOOP CORA VENEZIA SC pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto ente/utente, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze dell'utenza stessa.

Forcoop Cora Venezia sc

La Presidente

Patrizia Loiola



4. POLITICA PER LA QUALITÀ

FORCOOP CORA VENEZIA SC é una cooperativa che eroga servizi formativi, di orientamento, di inserimento lavorativo, di supporto alla creazione d'impresa e di ricerca ed opera sul mercato regionale, nazionale ed europeo con particolare attenzione alle innovazioni nell'ambito dei processi formativi e di orientamento con particolare riferimento al tema delle Pari Opportunità, allo sviluppo di qualità specificatamente nella progettazione, alla funzionalità delle partnership e alle azioni transnazionali, all'innovazione tecnologica, nei servizi per le imprese cooperative.

FORCOOP CORA VENEZIA SC ha assunto la Qualità come proprio obiettivo strategico, quale fattore competitivo di successo per leggere ed elaborare le aspettative implicite ed esplicite dei propri utenti/clienti ed offrire risposte sotto forma di servizi capaci di contribuire ad affrontare e risolvere i problemi. FORCOOP CORA VENEZIA SC intende essere riconosciuta dai propri utenti/clienti come un'organizzazione costantemente impegnata nel migliorare e innovare la propria offerta formativa e di orientamento anche attraverso la documentazione, la valutazione, la pubblicizzazione, la diffusione dei propri risultati.

I principali utenti/ clienti di FORCOOP CORA VENEZIA SC sono:

- **L'utenza privata** rappresentata da persone disoccupate, in cerca di occupazione di varia tipologia (donne, giovani, fasce deboli, ecc.) o che necessitano, se occupate, di riqualificazione e aggiornamento, attraverso attività formative, di orientamento, di inserimento lavorativo, di supporto alla creazione d'impresa sia di breve che lunga durata, in particolare partecipando ad iniziative che godono di contributi e finanziamenti di Enti Pubblici (Regioni, Ministeri, Comunità Europea, Province ecc.). In questo senso diventano clienti di Forcoop gli stessi **Enti finanziatori** delle iniziative (progetti formativi e di orientamento, corsi, progetti, ecc.). Rispetto a questa tipologia di utenti/clienti (privati ed Enti Pubblici) la cooperativa si impegna ad erogare i servizi rispettando le normative previste, nonché ad assicurare i livelli di qualità richiesti e la trasparenza e correttezza nelle informazioni trasmesse.

Verso questi clienti Forcoop Cora Venezia si impegna a:

- *produrre una lettura approfondita e una rielaborazione puntuale dei fabbisogni sociali e formativi* per offrire risposte progettuali efficaci, traducibili in obiettivi di impatto sociale ed occupazionale;
 - *controllare la fase di erogazione del servizio formativo e di orientamento*, verificando la coerenza e la conformità delle azioni realizzate rispetto all'offerta predisposta e dichiarata;
 - *rielaborare e diffondere i risultati delle proprie progettazioni formative e di orientamento* anche attraverso la promozione di iniziative culturali che riconoscano e valorizzino il ruolo di tutti i soggetti coinvolti.
- Le **aziende** con particolare riferimento al **sistema cooperativo**, e in particolare della cooperazione **sociale**; altre tipologie di società che richiedano interventi formativi nell'area dello sviluppo d'impresa, delle risorse umane, nell'organizzazione dei processi di lavoro.
 - Gli **Enti Formativi** committenti di servizi consulenziali, o partner in progetti comuni (progettazione di percorsi formativi e di orientamento individuale e di gruppo, realizzazione e gestione di attività di formazione e di orientamento individuale e di gruppo, valutazione dei progetti, ecc...)

Verso tali soggetti e strutture Forcoop é impegnata:

- a fornire *un'adeguata traduzione ai fabbisogni di servizio formativo e di orientamento* espressi attraverso *efficaci progettazioni e l'attivazione di servizi complementari* quali la ricerca, la documentazione e la produzione di materiale informativo e didattico, la valutazione, la diffusione e la pubblicizzazione dei risultati.
- a garantire ai propri utenti/clienti *la correttezza formale dei servizi resi e il rispetto dei tempi concordati.*

Nella consapevolezza che gli esiti di qualità si raggiungono con il concorso e il **coinvolgimento attivo di tutti gli operatori**, la cooperativa promuove:

- momenti di informazione e di sensibilizzazione per condividere i valori, gli obiettivi strategici e la politica della qualità di Forcoop,
- uno stile partecipato nell'affrontare le criticità e i problemi, valorizzando le capacità e le competenze di ciascun dipendente/collaboratore nel trovare soluzioni di miglioramento continuo,
- specifiche occasioni formative per innovare e potenziare la professionalità degli operatori a tutti i livelli (direttivo, tecnico ed operativo).

La realizzazione di un sistema qualità formalizzato é dunque la priorità di Forcoop Cora Venezia sc per istituzionalizzare, guidare e verificare le attività connesse alla politica della qualità della propria organizzazione.

Gli audit interni rappresentano uno dei mezzi più importanti per verificare e migliorare il sistema qualità e per indicare alla direzione le aree prioritarie di intervento.

I principi base della politica della qualità di Forcoop sono pertanto riassunti nei seguenti punti:

- La qualità è un fattore strategico di sviluppo
- La qualità è soddisfazione del cliente: la soddisfazione del cliente significa essere riconosciuti e stimati professionalmente
- La qualità promuove il coinvolgimento e la partecipazione del personale
- La qualità è miglioramento; non c'è limite al miglioramento

5. COME LAVORIAMO

Lo stile e la professionalità è uno degli aspetti che contraddistinguono l'operato di FORCOOP che ha organizzato una struttura formativa in grado di rispondere ai fabbisogni di sviluppo delle competenze dei clienti. FORCOOP vuole mettere la propria esperienza al servizio dei propri clienti. Questo caratterizza ogni momento di relazione con i partecipanti, dall'accoglienza, all'ambiente formativo, alla selezione dei docenti, alla disponibilità delle tecnologie formative. I percorsi formativi nascono da una ricerca sistematica dei fabbisogni dei clienti che danno luogo a un progetto formativo complesso e articolato, con una estrema cura dei dettagli, di cui i momenti formativi rappresentano solo la parte visibile e finale del processo.

Per fare questo FORCOOP mette a disposizione una struttura organizzativa che integra le capacità professionali dei propri collaboratori, in modo da trasferire le proprie esperienze e competenze con un taglio pratico e efficace, come richiesto dal mercato.

Il servizio qualità ha la missione di prendersi cura dei clienti e fare in modo che vivano un'esperienza formativa/orientativa motivante e gratificante.

L'attivazione di un sistema di gestione in ottica di Qualità garantisce un modello organizzativo che pone la qualità della formazione al centro del sistema formativo di FORCOOP CORA VENEZIA SC.

5.1 LE AREE DI ATTIVITÀ AREA ORIENTAMENTO

Forcoop mette a disposizione dei partecipanti ai corsi/progetti (e di chiunque lo desidera) gli strumenti di analisi e sviluppo di competenze, in particolare quelle maggiormente idonee al/ai profilo/i professionali desiderati, alle proprie attese e alle proprie motivazioni, sempre tenendo conto delle dinamiche e dei bisogni del mercato del lavoro

AREA FORMAZIONE SUPERIORE

Vengono progettati percorsi formativi specifici per i fabbisogni dell'utenza e delle aziende del territorio in ambito manageriale, sviluppo RU, comunicazione e marketing, competenze tecniche per lo sviluppo delle competenze e di specifiche professionalità delle persone.

AREA FORMAZIONE CONTINUA

Quest'area è stata progettata pensando ai bisogni dell'azienda, nel quale oltre alle competenze tecniche, è necessario sviluppare/migliorare le competenze relazionali e gestionali.

Vengono inoltre pensate ed offerte opportunità formative e di orientamento specifiche per donne in possesso di titoli di studio deboli e difficilmente spendibili nel mercato del lavoro, che desiderano reinserirsi nel mercato del lavoro, che necessitano di rafforzare la propria professionalità per migliorare la propria carriera o mobilità professionale e a donne extracomunitarie, sempre più frequentemente in partenariato con reti locali, nazionali e transnazionali (ad es. Associazione C.O.R.A.-Centri Orientamento Retravailleur Associati, Rete europea Tandem Plus)

5.2 LA PROGETTUALITÀ:

I percorsi formativi sono progettati dopo un'analisi sistematica di fabbisogni dei clienti e degli orientamenti dei mercati di riferimento. FORCOOP utilizza il proprio sistema CRM per sviluppare una conoscenza approfondita dei clienti e delle decisioni di acquisto. I fabbisogni nascono grazie all'apporto continuo dell'area formazione, dell'area tecnico-scientifica e dell'area formazione.

Quando sorge un nuovo fabbisogno formativo viene creato ad hoc un team di progettazione per sviluppare i contenuti e le modalità formative del nuovo percorso.

I progettisti vengono scelti tra figure professionali competenti sugli argomenti trattati ed esperti di progettazioni formative.

La progettazione dei nuovi corsi viene ispirata ai principi guida di FORCOOP ed è alla continua e costante ricerca di metodologie e contenuti innovativi e efficaci.

5.3 L'ACCOGLIENZA:

I clienti vengono presi in carico dal momento dell'iscrizione dal nostro personale che si occupa di fornire tutte le informazioni disponibili per raggiungere le sedi formative e riguardo all'organizzazione dei corsi.

Il Servizio qualità si occupa di accompagnare in aula i partecipanti, fornirgli il materiale formativo e introdurlo alla giornata.

La sede di erogazione dei servizi (di accoglienza, formativi, orientativi,...) è progettata appositamente per creare un atmosfera serena e accogliente.

5.4 LE FIGURE DI RIFERIMENTO:

LA DIREZIONE

Il responsabile dell'Area Formazione/Orientamento ha la missione di organizzare e gestire per i clienti percorsi individuali e di gruppo interessanti, motivanti ed efficaci; è il responsabile del palinsesto percorsi e di come essi vengono gestiti.

LA SEGRETERIA

Si prende cura del cliente nel momento dell'accoglienza e per tutta l'erogazione dei servizi.

IL SERVIZIO QUALITÀ

Organizza il dietro le quinte dei servizi erogati; risolve i problemi nascosti con la missione di curare tutti i dettagli organizzativi dei percorsi formativi e di orientamento.

LA GESTIONE E IL CONTROLLO AULE

Si occupa di garantire la perfetta efficienza delle aule e delle tecnologie formative e rimane a disposizione dei clienti per le loro necessità.

I FORMATORI/CONSULENTI

I formatori/consulenti vengono selezionati in base al loro curriculum professionale, all'esperienza nel settore e alla capacità comunicativa e formativa.

Al termine della prestazione il formatore viene valutato per verificare la piena rispondenza alle aspettative dei partecipanti

Il formatore ha la missione di trasferire ai partecipanti una esperienza importante e gratificante professionalmente.

Tutti i collaboratori di Forcoop sono formati e hanno a disposizione dei piani formativi permanenti per la crescita della loro motivazione e delle loro competenze.

5.5 LA GIORNATA FORMATIVA/ORIENTATIVA

All'arrivo, i partecipanti vengono accompagnati nelle aree formative o nei laboratori in funzione della formazione prevista; subito dopo l'accoglienza, viene consegnato il materiale formativo, ci si prepara per l'attività e iniziano i percorsi formativi. All'inizio della lezione/attività il Formatore illustra il programma della giornata, ascolta le aspettative dei partecipanti e avvia il percorso.

Ad inizio percorso individuale o di gruppo viene definito il "patto formativo" attraverso il quale vengono dichiarate le motivazioni e le aspettative dei partecipanti alla fruizione dei servizi dell'ente e gli impegni reciproci che ente e partecipanti si assumono per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Le aule e i laboratori sono a disposizione così come organizzato nel programma di dettaglio.

A seconda del programma e della calendarizzazione, l'attività può essere realizzata nella mezza giornata o nella giornata intera. In questo secondo caso, dopo la pausa pranzo, le attività riprendono fino alla chiusura finale delle attività e alla verifica della soddisfazione dei partecipanti, che avviene attraverso feedback diretto (discussione di gruppo con formatore/tutor...) e attraverso la compilazione di apposito questionario di rilevazione somministrato a fine percorso e, in base alla durata dello stesso, anche in itinere.

Per alcune attività (ad esempio l'orientamento di gruppo) o per alcune tipologie di clienti (es. personale dipendente in orario di lavoro, occupati fuori orario di lavoro) è più efficace programmare l'erogazione dei servizi sulla mezza giornata (mattino o pomeriggio a seconda delle esigenze dei partecipanti) o su orario serale/in fine settimana per agevolarne la frequenza e la conciliazione con gli altri impegni di lavoro/personali.

Per i servizi di accoglienza, orientamento, bilancio di competenze, accompagnamento alla ricerca del lavoro, di norma le attività sono programmate con colloqui individuali su appuntamento.

5.6 L'ASSISTENZA E LA PERSONALIZZAZIONE

Su richiesta dei clienti, FORCOOP organizza percorsi formativi o orientativi personalizzati; FORCOOP organizza il piano formativo dell'azienda e si fa carico della crescita dei collaboratori; organizza percorsi individuali di orientamento e bilancio delle competenze.

6. INDICATORI DI QUALITÀ

La qualità, intesa come corrispondenza alle aspettative dei clienti è una componente importante per Forcoop e viene pianificata e verificata costantemente. Gli indicatori di qualità esprimono i livelli di servizio che si vogliono rispettare a tutela degli utenti.

6.1 LE ASPETTATIVE DEI CLIENTI

Le aspettative dei clienti sono monitorate in modo continuo e l'organizzazione viene predisposta per rispondere a esse. In particolar modo, al termine attività vengono predisposti questionari di gradimento sulla qualità del servizio erogato distribuiti ai vari partecipanti e/o committenti i cui risultati vengono raccolti in apposite tabelle riassuntive formulate in accordo con quanto richiesto dal sistema di accreditamento regionale.

PARTECIPANTE ALLE ATTIVITA' FORMATIVE/ORIENTATIVE

ASPETTATIVE	CHE COSA CI IMPEGNAMO A FARE
Formazione culturale e professionalizzante	Analisi continua dei sistemi di CRM per l'individuazione di fabbisogni specifici. Progettazione coerente con le analisi dei fabbisogni e le richieste di mercato
Chiarezza e coerenza del percorso formativo	Cura dei dettagli nel progetto formativo e selezione accurata dei formatori
Facilitazione del processo di apprendimento	Formazione continua dei propri formatori sulle metodologie didattiche
Ambiente piacevole e sereno, gratificante	Prendersi cura dei partecipanti. Cura dell'accoglienza educazione e cortesia. Attenzione a un ambiente piacevole e sereno.
Professionalità dei formatori	Competenze qualificanti, esperienza, serietà, puntualità, capacità di relazione.

6.2 LA SICUREZZA

Qualità della sicurezza vuol dire:

possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture; personale preparato agli adempimenti previsti;

6.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Accessibilità del servizio vuol dire garantire informazioni tempestive e utili, un palinsesto usufruibile dai partecipanti con orari e giornate ritagliati sulle esigenze dei partecipanti. Possibilità di contattare nell'arco di tutta la giornata il nostro Servizio qualità per iscrizioni o informazioni sui corsi.

6.4 LA STRUTTURA

Qualità della struttura significa qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai clienti; manutenzione e cura dell'edificio e degli arredi; adeguatezza delle tecnologie e attrezzature; cura della pulizia.

6.5 IL PERSONALE

La qualità del personale comporta:

possesto dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale continui, lavoro di gruppo per una progettazione e una organizzazione della formazione più efficace, capacità formativa e organizzativa;

6.6 ORGANIZZAZIONE

Pianificazione delle attività giornaliere e comunicazione, organizzazione dei momenti di aula e di laboratorio, facilità di relazione e accoglienza da parte del personale.

6.7 IL PROGETTO FORMATIVO

I servizi di Forcoop hanno la missione di migliorare l'efficacia e la competitività dei clienti. Completezza e approfondimento del progetto formativo, corrispondenza ai bisogni di mercato, approfondimenti scientifici, esperienza specifica sulle materie sono i fattori di qualità del progetto formativo.

6.8 IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Attraverso specifica procedura, Forcoop gestisce le attività di miglioramento all'interno della struttura al fine di garantire un servizio adeguato alle richieste dei clienti e secondo gli obiettivi di qualità indicati dalla Direzione.

Il piano di miglioramento è l'insieme degli interventi sistematici e organizzati da parte della Direzione per migliorare aree specifiche.

I piani di miglioramento possono prevedere la costituzione di gruppi di lavoro a cui vengono assegnati temi specifici di miglioramento. In questo caso i gruppi di lavoro progettano le azioni specifiche da proporre alla Direzione. I piani definiscono le responsabilità e le modalità di realizzazione delle azioni di miglioramento.

Le azioni correttive e preventive vengono definite in specifiche procedure e sono azioni attivate a fronte di una non conformità o di una potenziale non conformità.

In particolare, Forcoop si impegna a rilevare la soddisfazione dei partecipanti alle proprie attività, attraverso colloqui individuali (ad es. con tutor), feedback di gruppo, possibilità di compilare schede di "suggerimenti e reclami" anche in forma anonima e raccolti in apposita cassetta dei reclami e suggerimenti, presente in ogni sede operativa, oppure da spedire a forcoop@progettagroup.com, in alternativa a Forcoop Cora Venezia sc, Via Santa Teresina 7, 30020 Noventa di Piave (VE).

In ogni caso, e attraverso qualsiasi forma di rilevazione, specifica attenzione viene prestata alle criticità che dovessero insorgere nell'erogazione dei servizi: per ciascuna, con apposita procedura, viene stabilito se aprire una "non conformità" o un'azione di miglioramento e procedere con la risoluzione e chiusura della stessa.



Sede legale: Via G. Dall'Armi, 11/3 30027 San Dona' di Piave (Ve)
Sede operativa: Via Santa Teresina, 7 – 30020 Noventa di Piave (Ve)
tel. +39 0421 307741 – fax +39 0421 307741
e-mail: forcoop@progettagroup.com
C. F. e P.Iva: 02263920262

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n.: A163064
Accreditamento presso Regione del Veneto n. A0162 per Formazione Superiore, Continua e Orientamento
Accreditamento presso Regione del Veneto n L126 per i Servizi al Lavoro