

# CARTA DELLA QUALITÀ

Cooperativa per lo sviluppo regionale e la  
formazione Val Sarentino

(GRW SARNTAL)



## **Cooperativa per lo sviluppo regionale e la formazione Val Sarentino**

Piazza Chiesa, 10  
39058 SARENTINO

Codice fiscale e Partita IVA n. 02352730218 N. di Iscrizione Registro delle imprese BZ  
02352730218

Numero di Iscrizione Registro Provinciale delle Cooperative: A146117

Tel: 0471 622 786 / Fax: 0471 620 438

[info@grw.sarntal.com](mailto:info@grw.sarntal.com)

[grw.sarntal@pec.rolmail.net](mailto:grw.sarntal@pec.rolmail.net)

[www.grw.sarntal.com](http://www.grw.sarntal.com)

SARENTINO, 11/12/2017

Versione 1

Pubblicata sul sito [www.grw.sarntal.com](http://www.grw.sarntal.com)

INDICE	Pagina
1. DATI DELL'ENTE	3
a) Scopo della cooperativa	
b) Strategie organizzative	
c) Struttura organizzativa	
d) Attività principali in ambito formativo	
e) Risorse disponibili	
f) Obiettivi raggiunti	
g) Sistema di gestione - Logica	
h) Valori della cooperativa	
i) Vision - Mission	
j) Sviluppo della gestione della qualità	
2. STRATEGIA	7
3. ORGANIZZAZIONE E COLLABORATORI	8
a) Personale	
b) Collaboratori e attività	
c) Organigramma	
4. MEZZI A GARANZIA DELLA QUALITÀ	10
5. TRASPARENZA VERSO I GRUPPI TARGET E OBBLIGHI	10
a) Diritti e obblighi dei partecipanti ai corsi di formazione	
b) Processi di verifica	
6. ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI	12
a) Direzione	
b) Gestione economica e amministrativa	
c) Analisi e determinazione del fabbisogno	
d) Pianificazione	
e) Svolgimento dei servizi	
7. RAPPORTI CON GLI ATTORI TERRITORIALI	18
8. COMUNICAZIONE E CANDIDATURE	18
9. PRODOTTI E SERVIZI	19

## 1. DATI DELL'ENTE

### COOPERATIVA PER LO SVILUPPO REGIONALE E LA FORMAZIONE VAL SARENTINO

**Denominazione:** Cooperativa per lo sviluppo regionale e la formazione Val Sarentino  
(GRW Sarntal)

**Presidente:** Josef Günther Mair

**Indirizzo:** Piazza Chiesa, 10, 39058 Sarentino

**Contatti:** Tel. 0471 622786, Fax 0471 620438

E-mail [info@grw.sarntal.com](mailto:info@grw.sarntal.com)

[www.grw.sarntal.com](http://www.grw.sarntal.com)

#### a) Scopo della cooperativa

Sostegno e promozione dei membri e dei non membri in tutti gli ambiti della formazione, della pianificazione e implementazione di progetti finalizzati allo sviluppo socio-economico della regione.

GRW Sarntal è stata fondata il 24 marzo 2003 al fine di sostenere il processo di sviluppo del Comune di Sarentino, strutturalmente debole, con l'aiuto del programma Leader, promosso dall'Unione europea. GRW Sarntal ha assunto il coordinamento della collaborazione tra i settori, la pubblica amministrazione e le istituzioni locali, fondamentale per uno sviluppo sostenibile.

Una delle misure rilevanti all'interno del programma locale di sviluppo era rappresentata dalla formazione. Al fine di organizzare la formazione all'insegna della qualità, GRW Sarntal ha presentato domanda di accreditamento, ottenendolo a partire dal 26/10/2004 fino al termine del periodo Leader nel 2007.

Il Programma Leader 2007-2013 non aveva più previsto alcuna misura per la formazione generale, in quanto questa era stata organizzata e offerta dai fornitori più disparati provenienti da altri programmi. La presenza di un'offerta eccessiva a livello locale ha spinto GRW Sarntal a ridurre l'impegno per la formazione generale a favore di una formazione specialistica in gruppi di lavoro specifici (Misura 111 Leader) al fine di ottimizzare e diversificare il panorama agricolo. Dal 2012 al 2014 GRW Sarntal ha condotto due progetti FSE attraverso i quali è stata analizzata la politica occupazionale delle donne, dei giovani e delle persone con disabilità in Val Sarentino. Dopo la conclusione dei progetti e in base all'analisi dei risultati, GRW Sarntal ha ricominciato la pianificazione mirata della formazione sul territorio e ad implementarla con il sostegno della Provincia. Tra il 2015 e il 2016 sono stati svolti 23 corsi di formazione.

#### b) Strategia organizzativa

La cooperativa è istituita e disciplinata nel rispetto del principio mutualistico e non ha scopo di lucro. In qualità di organizzazione locale per la formazione, persegue l'obiettivo di sostenere e promuovere soggetti membri e non della cooperativa in tutti gli ambiti della formazione e dell'aggiornamento, così come previsto nello Statuto.

Trasmissione della conoscenza alla popolazione in fase di pianificazione, assistenza e implementazione di progetti utili allo sviluppo sostenibile della regione.

Tramite una strategia bottom-up rilevare le esigenze e le richieste della regione relative alla formazione.

Attraverso l'innovazione e un processo di sviluppo interno continuo soddisfare qualitativamente e dal punto di vista organizzativo le esigenze delle organizzazioni locali di formazione.

Al fine di soddisfare le esigenze qualitative in veste di organizzazione locale di formazione, nel 2014 GRW Sarntal ha trasferito la propria sede, affittato e arredato nuovi uffici e sale riunioni.

### c) Struttura organizzativa

Gli organi decisionali della cooperativa sono:

- l'assemblea generale (260 membri), competente per le modifiche dello Statuto, la nomina del consiglio di amministrazione e del Presidente, l'approvazione delle attività e del bilancio consuntivo.
- il consiglio di amministrazione (7 membri + Presidente) gestisce le attività della cooperativa ed è competente per l'assunzione delle decisioni amministrative.
- Il Presidente (Josef Günther Mair) è al tempo stesso amministratore delegato della cooperativa.

Ogni due anni la cooperativa è sottoposta a controllo da parte di revisori esterni, i quali ne valutano l'intera attività. La relazione dei revisori è presentata all'Assemblea.

Accanto all'assistenza prestata ai membri e ai clienti, la cooperativa gestisce un'ampia rete di partner che ne sostengono l'attività operativa sotto vari punti di vista. Istituzioni pubbliche come uffici provinciali, scuole provinciali, istituzioni provinciali di ricerca (UNIBZ, EURAC, LAIMBURG), comunità comprensoriali, amministrazioni comunali, istituti comprensivi, nonché partner sociali, associazioni di categoria e ditte private di tutti i settori.

La buona cooperazione tra la cooperativa e i suoi partner rende possibile operare in tutti i settori della formazione e dell'apprendimento permanente in qualità di organizzazione formativa e coprire il fabbisogno del territorio anche da un punto di vista qualitativo.

### d) Attività principali in ambito formativo

- Pianificazione ed esecuzione di misure in campo formativo del "Gruppo di Azione locale Alpi di Sarentino" 2014-2020 e dei Gruppi di lavoro Leader locali.
- Segreteria, amministrazione e tenuta contabilità per tutti i gruppi di azione locali Alpi di Sarentino.
- Pianificazione, coordinamento, implementazione, attività di public relations e monitoraggio del piano di sviluppo locale 2014-2020 e delle misure in campo formativo nel territorio Leader delle Alpi di Sarentino.
- Organizzazione e implementazione di corsi di formazione aziendali e di altre attività di formazione.
- Organizzazione e realizzazione di scuole esperienziali, assistenza pomeridiana, assistenza estiva e simili per bambini e ragazzi in età scolare in collaborazione con l'Istituto comprensivo di Sarentino, il Comune di Sarentino e la comunità comprensoriale di Salto - Sciliar.

- Rappresentanza degli interessi dei membri nell'ambito della formazione e dell'istruzione, nonché promozione di tutte le iniziative atte al miglioramento dei rapporti economici e sociali.
- Realizzazione comune di strutture e istituzioni per la promozione della formazione professionale, specialistica, sociale e culturale dei membri della cooperativa e di terzi.
- Pianificazione e implementazione di progetti e misure necessari per uno sviluppo sostenibile della regione.
- Funzione di interfaccia tra i privati e la pubblica amministrazione

#### e) Risorse disponibili

- Uffici in centro al paese privi di barriere architettoniche
- Struttura dotata di attrezzature, mezzi e materiale didattico adeguati
- Infrastruttura moderna e digitale e strumenti di comunicazione attuali
- Aule per la formazione
- Locali di lavoro

#### f) Obiettivi raggiunti

- Dal 2004 GRW Sarntal è operativa nell'ambito della formazione a livello locale: da un lato attraverso programmi di formazione aperti a tutti e relativi a tematiche attuali, dall'altro, attraverso i gruppi di lavoro, i quali hanno posto in essere speciali programmi di formazione specifici dei vari settori. Nell'ambito di tali gruppi di lavoro è emersa a partire dai partecipanti stessi l'esigenza di formazione che è stata poi implementata.
- Partner di dette attività formative sono stati:
  - la scuola professionale di Ora
  - la scuola professionale di Salern
  - l'istituto comprensivo di Sarentino
  - il Comune di Sarentino
  - l'Università di Bolzano
  - l'Eurac di Bolzano
  - l'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi
  - l'Unione commercio turismo servizi
  - Confartigianato Imprese

La collaborazione tra questi partner ha incrementato non solo la quantità di attività formative proposte, ma ne ha altresì migliorato la qualità. Inoltre si è riusciti a sensibilizzare tutti i settori circa l'importanza della formazione e dell'apprendimento continuo. Le cooperazioni rendono possibile redigere un'analisi mirata del fabbisogno per la regione.

#### g) Sistema di gestione - Logica

- Condizioni quadro e contesto
- Valori della cooperativa
- Vision
- Mission
- Analisi SWOT

- Analisi dei rischi
- Strategia
- Misure
- Gestione dei processi
- Controllo dei valori caratteristici e dei sistemi di valori

Allo scadere di ogni mandato (3 anni) valori, mission e vision vengono nuovamente analizzati sulla base delle attuali condizioni quadro e del contesto e, se necessario, rielaborati.

L'analisi SWOT e l'analisi dei rischi vengono annualmente rielaborate secondo le conseguenti strategie e misure.

Gli obiettivi e i processi vengono da ciò ricavati e definiti.

Il monitoraggio periodico dei valori non serve solo a fornire informazioni sulle misure di attuazione, ma funge contemporaneamente da direttiva per lo svolgimento delle analisi.

Il sistema di gestione viene costantemente verificato dal punto di vista della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia.

## h) Valori della cooperativa

### ***Fiducia nelle proprie capacità grazie a:***

Iniziativa personale grazie alle proprie competenze

Responsabilità personale

Autonomia amministrativa

Determinazione

Pensiero collaborativo

Sostenibilità

Innovazione

Apertura mentale

## i) Vision - Mission

### **Vision**

GRW Sarntal organizza e offre una formazione adeguata alle esigenze e di qualità per coloro che vivono nelle aree alpine periferiche.

### **Mission**

La cooperativa è istituita e disciplinata nel rispetto dei principio mutualistico e non ha scopo di lucro. Ha l'obiettivo di sostenere e promuovere i membri e i non membri in tutti gli ambiti della formazione, nonché della pianificazione e implementazione di progetti finalizzati allo sviluppo socio-economico della regione.

### **Obiettivi**

- Promozione generale della formazione sociale, professionale, specialistica e culturale.

- Organizzazione e svolgimento di seminari, corsi e altre attività relative all'istruzione e alla formazione.
- Organizzazione e gestione di scuole esperienziali, assistenza ai bambini e simili.
- Rappresentanza degli interessi dei membri della cooperativa nell'ambito della formazione e dell'istruzione.
- Pianificazione di progetti e misure necessari per uno sviluppo sostenibile della regione.

### **Attività**

- Gestione strategica dell'impresa
- Valutazione delle necessità nella regione
- Analisi, descrizione e controllo dei sopra citati obiettivi e delle esigenze
- Implementazione ed esecuzione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi
- Esercizio di funzioni di gestione strategiche
- Formulazione della strategia e controllo
- Analisi dell'efficacia e dell'efficienza
- Confronto dei risultati con gli obiettivi posti a base delle azioni
- Individuazione delle possibilità di miglioramento
- Gestione dei cambiamenti

### **j) Sviluppo della gestione della qualità**

Effettuare e ottenere l'accreditamento FSE

Consulenza esterna per l'accompagnamento nell'implementazione di un sistema di gestione della qualità

Inserire e coprire standard di gestione della qualità interni

Autovalutazione come base per lo sviluppo continuo dell'organizzazione

Analisi annuale della gestione della qualità con rilevamento della necessità di misure di miglioramento e implementazione nei vari ambiti della regione.

## **2. STRATEGIA**

Gli obiettivi strategici chiave della cooperativa (1.b) vengono definiti in programmi formativi di durata annuale o biennale come obiettivi aziendali ed elencati in progetti concreti. A questi seguono obiettivi concreti relativi ai collaboratori e la determinazione dei relativi processi, delle procedure e dei responsabili.

Obiettivi strategici nell'ambito della formazione:

- sviluppo e attuazione a livello locale di offerte formative adeguate alle esigenze attraverso processi di innovazione continui
- ampliamento e miglioramento dell'attività formativa della regione attraverso la sensibilizzazione
- creazione e garanzia della professionalità e della qualità dell'organizzazione per la formazione nella fase operativa
- verifica regolare delle aspettative dei gruppi di interesse significativi
- misurazione dei risultati con indicatori chiaramente definiti

### 3. ORGANIZZAZIONE E COLLABORATORI

a) Personale addetto alla formazione FSE all'interno della cooperativa

Josef Günther Mair - Presidente/Amministratore delegato

Dieter Joachim Kofler - Vice-Presidente

Hannes Kröss - Consigliere

Brigitte Eder - Collaboratrice

Eva Mair - Collaboratrice

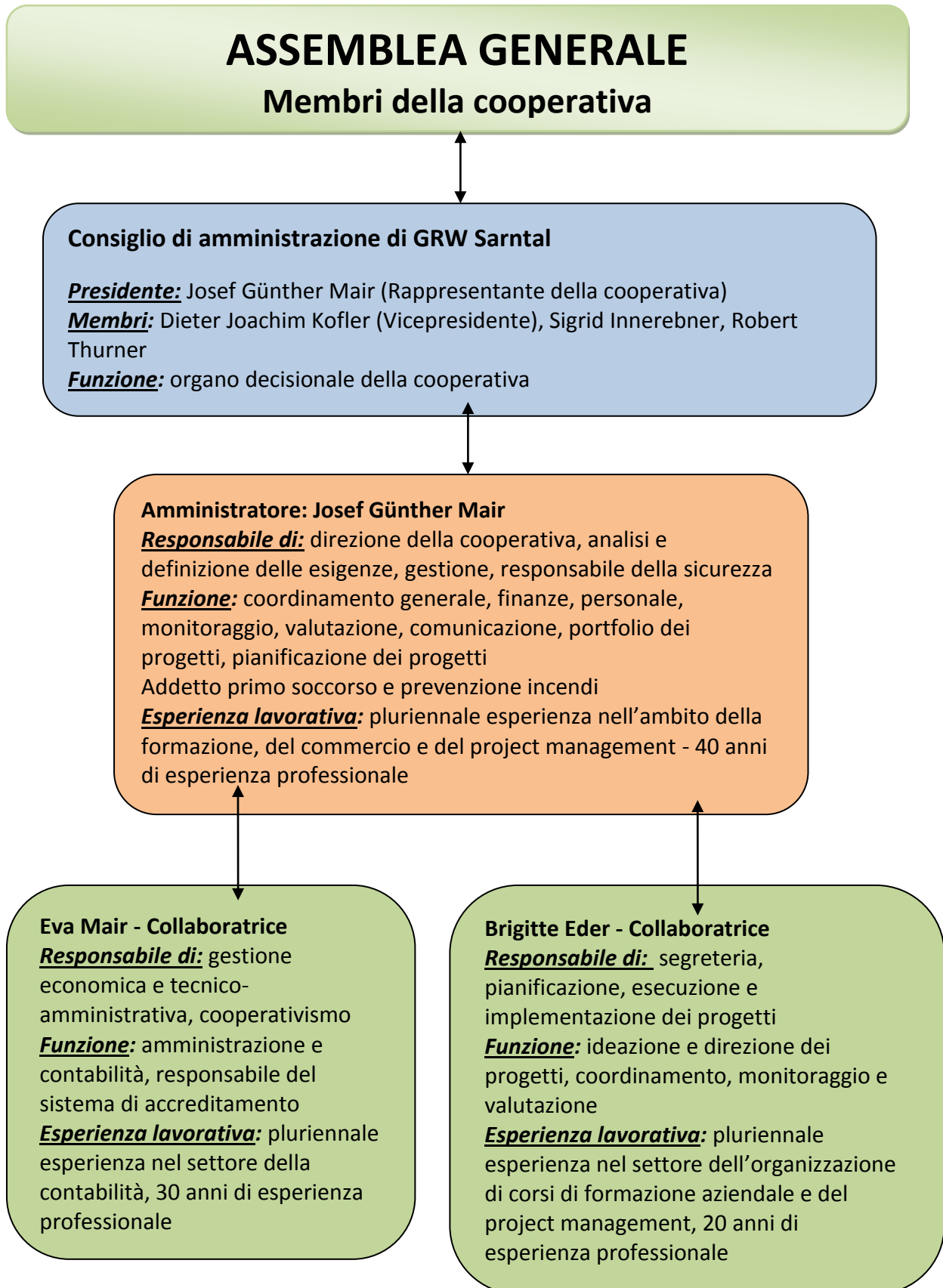
	<b>Formazione</b>	<b>Progetti</b>	<b>Attività di public relations</b>	<b>Amministrazione</b>	<b>Gestione della qualità</b>
Josef Günther Mair - <i>Tempo pieno</i>	x	x	x		x
Dieter Joachim Kofler	x	x			x
Hannes Kröss			x		x
Brigitte Eder - <i>Part-time 50%</i>	x	x		x	
Eva Mair - <i>Part-time 50%</i>		x		x	

b) Collaboratori e attività

- Definire insieme gli obiettivi
- Colloqui periodici con i collaboratori
- Valutazione dei collaboratori
- Riconoscimento dei collaboratori
- Raccolta dei feedback dei collaboratori
- Workshop sulla qualità
- Formazione individuale dei collaboratori
- Chiara descrizione dei compiti per i collaboratori e descrizione dei relativi processi
- Precisa descrizione del profilo richiesto/della posizione



c) Organigramma GRW Sarntal



## MEZZI PER GARANTIRE LA QUALITÀ

GRW Sarntal ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica / tipologia di controlli	Valore oggettivo	Macroattività
Reazione tempestiva alle richieste di analisi ed esigenze	Numero di giorni tra la richiesta di offerta e la lettera di risposta	7	Controllo a campione	5	Predisposizione e dell'offerta
Rapporto con il territorio	Numero di incontri con partner e interessati	2	Verifica delle direttive	4	Predisposizione e dell'offerta
Indice dei progetti generati	Numero di progetti presentati	2	Verifica delle direttive	4	Progettazione
Indice di successo dei progetti	Percentuale di progetti approvati rispetto ai progetti presentati	10%	Verifica delle direttive	25%	Progettazione
Rispetto dei progetti	Numero di scostamenti rispetto al progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Risposta tempestiva alle richieste di offerta del gruppo target	Numero di giorni tra la richiesta di offerta e la lettera di risposta	14	Controllo a campione	7	Assistenza, gestione del gruppo target
Comunicazione tempestiva ai corsisti di situazioni problematiche	Numero di giorni tra il verificarsi del problema e la comunicazione ai corsisti	2	Analisi dei tempi medi	1	Assistenza, gestione del gruppo target
Soddisfazione dei corsisti	Percentuale di corsisti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari	85%	Assistenza, gestione del gruppo target
Reperimento delle risorse danneggiate o mancanti	Numero di giorni tra la segnalazione e la consegna delle risorse	2	Controllo a campione	1	Gestione delle risorse

## 5. TRASPARENZA VERSO I GRUPPI TARGET E OBBLIGHI

### a) Diritti e obblighi dei partecipanti ai corsi di formazione

Diritti	Obblighi
Ciascun corsista ha il diritto di comunicare all'organizzazione proposte, consigli e reclami. Le comunicazioni possono essere trasmesse per mezzo dei moduli messi a disposizione dei partecipanti, tramite e-mail od oralmente, anche telefonicamente, al tutor, al coordinatore o al direttore.	Ciascun corsista è tenuto a prestare il consenso al trattamento dei suoi dati personali e a consegnare la documentazione richiesta dal FSE.
Il corsista ha diritto alla rimozione di eventuali irregolarità.	Se richiesto al fine della partecipazione a un corso, il corsista è tenuto a partecipare alla procedura di selezione prevista.

<b>Diritti</b>	<b>Obblighi</b>
In caso di rimostranze, il partecipante ha il diritto di ricevere una risposta scritta entro 7 giorni. GRW Sarntal comunica per iscritto eventuali cambiamenti di data per ragioni tecnico-amministrative.	Se richiesto, il corsista è tenuto a certificare la sua presenza tramite firma.
Qualora venga confermata la legittimità della rimostranza, il corsista ha diritto al risarcimento in forma di restituzione di parte dell'importo pagato ai fini dell'iscrizione.	L'abbigliamento e il comportamento del corsista devono essere consoni all'ambiente e il corsista deve evitare di arrecare danni in sé, ad altre persone o a cose.
Il corsista ha il diritto di concordare con il tutor il programma formativo del tirocinio.	In caso di tirocinio il corsista è tenuto a rispettare le regole, le disposizioni e le norme comportamentali dell'azienda.
Il corsista ha il diritto di ricevere tutte le informazioni relative al corso di formazione necessarie.	Il corsista è tenuto ad attenersi agli orari e alle scadenze previste per il corso.
Tutti hanno il diritto di partecipare alle attività formative proposte da GRW Sarntal senza discriminazioni di sesso, età, convinzioni politiche, credo religioso, orientamento sessuale o situazione economica.	Tutte le rimostranze devono essere presentate per iscritto.
Il corsista ha il diritto di vedere le valutazioni a lui relative e conoscere il numero delle sue assenze.	Ogni disdetta deve essere motivata.
Il corsista ha il diritto di utilizzare tutti gli strumenti consigliati dai docenti al fine di sostenere il suo apprendimento.	Il corsista è tenuto a partecipare in maniera attenta e attiva alle attività proposte dai docenti.

## b) Processi di verifica

Il rispetto degli standard stabiliti viene di norma verificato dal coordinatore del corso, al più tardi alla conclusione del corso. Una volta all'anno, nell'ambito delle procedure di verifica interne, il consiglio di amministrazione riassume i risultati del processo di verifica.

I fornitori di servizi sono tutelati mediante contratti di prestazioni di servizi e incarichi. I corsisti sono protetti tramite le procedure di verifica previste dai controlli pubblici: autorità amministrative FSE, Ispettorato di verifica di secondo grado, Unione europea. I feedback vengono raccolti tramite e-mail o telefonicamente. Tutti i vizi individuati saranno rimossi e corretti entro un mese.

## 6. ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI

### a) Direzione

**Responsabile:** Josef Günther Mair

Presidente, amministratore delegato e consigliere di GRW Sarntal.

Diploma di maturità, qualificazione professionale, 11 anni di esperienza professionale nel ruolo di responsabile delle attività di direzione, amministrazione e gestione del personale nell'ambito dell'istruzione, formazione, orientamento e servizi alle imprese.

Formazione ed esperienza lavorativa: diploma di maturità, pluriennale esperienza.

professionale come insegnante, imprenditore, amministratore, consulente e project manager.

Formazione specialistica: formazione certificata Live Coach, project management e diversi altri corsi di specializzazione.

Esercizio della propria funzione: libero professionista - incarico ricevuto dal consiglio di amministrazione di GRW Sarntal in occasione della seduta dell'08/04/2008 (vedasi verbale).

Mansioni: delineate nella descrizione della posizione.

#### **Documentazione da predisporre**

- Definizione della mission
- Definizione degli obiettivi e documenti di controllo

### b) Gestione economica e amministrativa

**Responsabile:** Mair Eva - Collaboratrice di GRW Sarntal - Responsabile dell'amministrazione.

Formazione ed esperienza lavorativa: diploma di istituto commerciale (3 anni), più di 10 anni di esperienza professionale nell'ambito della gestione amministrativa, segretaria aziendale e contabile.

Formazione specialistica: "La cooperativa - una moderna forma di impresa con tradizione", corsi di specializzazione in corso.

Esercizio della propria funzione: lavoratrice a tempo parziale con contratto a tempo indeterminato stipulato in data 31/08/2012.

Mansioni: delineate nella descrizione della posizione.

## **Obiettivi**

Gestione tecnico-amministrativa dell'azienda secondo i principi fiscali della cooperativa insieme alla cooperativa Raiffeisen Südtirol.

## **Attività**

- Gestione della contabilità provvisoria e predisposizione della contabilità definitiva insieme alla Federazione cooperativa Raiffeisen
- Fatturazione
- Controllo delle entrate e delle uscite relative ad ogni singolo progetto
- Predisposizione e realizzazione delle richieste tecnico-amministrative secondo il modello FSE
- Controlling dell'azienda
- Implementazione tecnico-amministrativa dei corsi secondo criteri di economicità
- Propria contabilità dei progetti e controllo interno dei progetti FSE

## **Funzioni e ruoli**

- Contabilità

## **Documentazione da predisporre**

- Documenti contabili
- Creazione delle tabelle per il controllo interno delle entrate e delle uscite relative a ciascun progetto

## c) Analisi e determinazione del fabbisogno

**Responsabile:** Josef Günther Mair

Presidente, amministratore delegato e consigliere di GRW Sarntal.

Diploma di maturità, qualificazione professionale, 11 anni di esperienza professionale nel ruolo di responsabile delle attività di direzione, amministrazione e gestione del personale nell'ambito dell'istruzione, formazione, orientamento e servizi alle imprese.

Formazione ed esperienza lavorativa: diploma di maturità, pluriennale esperienza professionale come insegnante, imprenditore, amministratore, consulente e project manager.

Formazione specialistica: formazione certificata Live Coach, project management e diversi altri corsi di specializzazione.

Esercizio della propria funzione: libero professionista - incarico ricevuto dal consiglio di amministrazione di GRW Sarntal in occasione della seduta del 08/04/2008 (vedasi verbale).

Mansioni: delineate nella descrizione della posizione.

### **Obiettivi**

La cooperativa predispose un piano formativo per la formazione professionale e l'ottenimento di qualifiche in Val Sarentino. Il piano formativo si fonda su una strategia bottom-up per il rilevamento del fabbisogno ed è posto in essere in accordo con l'istituto comprensivo, la comunità comprensoriale, le associazioni di tutti i settori e le aziende della valle.

### **Attività**

- Esecuzione dell'analisi del fabbisogno in tutti i settori
- Definizione di un questionario standardizzato
- I questionari vengono inviati specificamente a privati, associazioni o imprese.
- Consultazione personale delle imprese attraverso colloqui con i presidenti delle singole associazioni
- Valutazione quantitativa e qualitativa dell'analisi del fabbisogno
- Predisposizione del relativo piano formativo
- Indagine relativa alle necessità e alle aspettative del sistema economico locale
- Indagine relativa ad altre offerte formative tramite consulenza esterna

### **Funzioni e ruoli**

- Collaboratori della cooperativa, gruppi di progetto

### **Documentazione da predisporre**

- Questionario

- Analisi
- Piano formativo

#### d) Pianificazione

**Responsabile:** Brigitte Eder

Brigitte Eder - Collaboratrice di GRW Sarntal responsabile della formazione.

Formazione ed esperienza lavorativa: licenza media, esperienza professionale decennale nel campo delle attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di implementazione in qualità di segretaria aziendale, coordinatrice del dipartimento formazione della KVV di Bolzano e della gestione del personale. Formazione come addetto alla qualità e all'ambiente secondo gli standard ISO, esperienza professionale pluriennale nella gestione della qualità e dell'ambiente.

Formazione specialistica: corsi di specializzazione in corso.

Esercizio della propria funzione: lavoratrice a tempo parziale con contratto a tempo indeterminato stipulato in data 31/05/2011.

Mansioni: delineate nella descrizione della posizione.

#### **Obiettivi**

I collaboratori della cooperativa pianificano i progetti insieme al consiglio di amministrazione e al Presidente.

#### **Attività**

##### Pianificazione del progetto

- Il progetto è pianificato dal gruppo di progetto: Josef Günther Mair, Hannes Kröss, Karolina Stofner, Brigitte Eder, Eva Mair.
- Il piano formativo viene predisposto dopo la valutazione dell'analisi del fabbisogno.
- Le tempistiche e lo svolgimento della formazione sono stabiliti da Brigitte Eder.
- Profilo dei corsisti e profilo professionale: collaboratori di aziende dei più svariati ambiti, con diverse qualifiche.
- Tempistiche: a seconda delle risorse temporali dei docenti e in accordo con i fornitori dei corsi (formazione aziendale).

- Calcolo dei costi: bando rivolto a diversi fornitori e docenti, scelta dei fornitori dei corsi secondo criteri di economicità e disponibilità in termini temporali.
- Sedi del corso: sale di GRW Sarntal, aule esterne certificate.

#### Monitoraggio del progetto

- Responsabile: Josef Günther Mair
- Registrazione sistematica dei processi per rilevare immediatamente modifiche o scostamenti
- Quando: alla fine di ogni modulo
- Strumenti: questionario per i corsi, colloqui individuali con i corsisti

#### Valutazione

- Responsabile: Brigitte Eder
- Esecuzione: per mezzo di questionari standardizzati proposti ai corsisti/ai docenti
- Quando: alla fine di ogni corso
- Analisi della valutazione
- Base per l'organizzazione di ulteriori corsi

#### **Funzioni e ruoli**

- Gruppi di progetto stabiliti

#### **Documentazione da predisporre**

- Insieme dei documenti per la macroprogettazione (prima della presentazione dei progetti)
- Questionario per il monitoraggio
- Valutazione del monitoraggio
- Questionario per la valutazione
- Analisi della valutazione

#### e) Svolgimento dei servizi

**Responsabile:** Brigitte Eder



Brigitte Eder - Collaboratrice di GRW Sarntal responsabile della formazione.

Formazione ed esperienza lavorativa: licenza media, esperienza professionale decennale nel campo delle attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di implementazione in qualità di segretaria aziendale, coordinatrice del dipartimento formazione della KVW di Bolzano e della gestione del personale. Formazione come addetto alla qualità e all'ambiente secondo gli standard ISO, esperienza professionale pluriennale nella gestione della qualità e dell'ambiente.

Formazione specialistica: corsi di specializzazione in corso.

Esercizio della propria funzione: lavoratrice a tempo parziale con contratto a tempo indeterminato stipulato in data 31/05/2011.

Mansioni: delineate nella descrizione della posizione.

### **Obiettivi**

I corsi devono essere programmati e svolti nella maniera più efficiente possibile. Sono sottoposti a continui controlli in modo tale che sia possibile prevedere modifiche e variazioni in ogni momento.

### **Attività**

- Definizione del gruppo target del corso: a seconda delle esigenze
- Definizione della sede del corso: a seconda delle esigenze
- Bando del corso sui media locali e sul sito internet [www.grw.sarntal.com](http://www.grw.sarntal.com) - Facebook
- Selezione dei partecipanti secondo i seguenti criteri:
  - il corsista rientra nel gruppo target
  - competenze specialistiche ed esigenze specialistiche
  - esigenze dell'azienda (formazione aziendale)
- Responsabile dell'accreditamento: Eva Mair
- Responsabile della prevenzione infortuni e della sicurezza sul lavoro: Josef G Mair
- Responsabile delle attività di coordinamento e valutazione: Brigitte Eder
- Responsabile delle attività amministrative: Eva Mair
- Responsabile del monitoraggio: Josef Günther Mair

- Responsabile delle attività di orientamento: Brigitte Eder
- Accoglienza e assistenza corsisti
- Conclusione del corso
- Comunicazione con il monitoraggio, docenti e relativa documentazione

#### **Funzioni e ruoli**

- Collaboratrice GRW Sarntal (segreteria)
- Amministrazione

#### **Documentazione da predisporre**

- Documenti del bando (gruppo target, sede del corso, modalità d'iscrizione, moduli di iscrizione, pubblicazioni, ...)
- Comunicati stampa
- Documentazione fotografica

## **7. RAPPORTI CON GLI ATTORI TERRITORIALI**

La cooperativa intrattiene stretti rapporti con le istituzioni del sistema socio-economico locale. Al fine di adeguare il livello di formazione della cooperativa a quello offerto dalla Provincia di Bolzano, si punta a una collaborazione e a uno scambio continuo di informazioni con le istituzioni pubbliche competenti per la formazione, le agenzie e le aziende con compiti formativi.

Si cercano aziende che siano pronte a collaborare con la cooperativa in diversi ambiti formativi e a sostenere il modello, il lavoro e la formazione.

Eurac, UniBZ, Istituto comprensivo Sarentino, Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi, Unione commercio turismo servizi, Confartigianato Imprese, Comuni, aziende.

## **8. COMUNICAZIONE E CANDIDATURE**

L'attività di comunicazione ha i seguenti obiettivi:

- miglioramento e aumento della visibilità della cooperativa tramite una comunicazione sistematica e continua e la valorizzazione delle offerte formative
- miglioramento della strategia comunicativa tramite l'utilizzo di diversi mezzi di comunicazione: attività di public relations, eventi, internet

Per comunicazione si intende:

- comunicazione esterna e rapporto con i media

- modalità di candidatura per i corsi di formazione
- la predisposizione dei propri mezzi di comunicazione in formato digitale o cartaceo, grafici o orali, in conformità con le direttive del FSE

Attività per la pubblicizzazione di corsi di formazione e offerte della cooperativa

- Carta della qualità
- Comunicati stampa
- Sito Internet
- Candidatura tramite moduli
- Mailing mirato
- Evento conclusivo del corso e consegna degli attestati a fine corso

La candidatura viene valutata dal coordinatore del corso e deve rispettare le scadenze previste per il corso. La candidatura a un corso FSE è soggetta alla procedura di approvazione da parte dell'ufficio FSE.

La candidatura deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- contenuto e attività del corso
- gruppo target
- requisiti d'ammissione
- procedure di selezione, se previste
- programma
- orari e sede del corso
- attività di accompagnamento per l'inserimento nel mondo del lavoro
- servizi previsti, agevolazioni
- certificazioni previste
- indicazione della partecipazione alle spese (costi) se prevista
- iscrizioni dal al

Tutti i documenti elaborati relativi a un corso vengono archiviati dal coordinatore del corso ai fini della candidatura.

Le campagne pubblicitarie sono rivolte anche a tutte le strutture istituzionali e ai partner di GRW Sarntal per l'implementazione della loro formazione.

Tutte le attività formative sono pubblicate e presentate sul sito internet di GRW Sarntal [www.grw.sarntal.com](http://www.grw.sarntal.com) e sui social media esistenti.

## 9. PRODOTTI E SERVIZI

I **settori di attività** di GRW Sarntal sono i seguenti:

- minori, famiglie e bambini con disabilità
  - colonie estive per bambini in età prescolare
  - assistenza estiva per bambini in età scolare

- assistenza pomeridiana e aiuto compiti nel corso dell'anno scolastico
- ripetizioni
  
- Formazione per adulti e apprendimento continuo
  - Formazione generale
  - Formazione specialistica
  - Formazione professionale
  - Seminari
  - Eventi informativi