

3. GUIDA METODOLOGICA PER LA DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SEDE ORIENTATIVA

Viene di seguito proposta una sequenza metodologica di attività che una Sede Orientativa potrebbe seguire per definire il proprio sistema di gestione partendo dagli idealtipi predisposti. Nella definizione della sequenza proposta si è ipotizzato che la Sede Orientativa sia già esistente, svolga servizi orientativi consolidati ed abbia un proprio mercato/territorio di riferimento.

Lo schema utilizzato mette in evidenza le attività che dovrebbero essere svolte, gli input che potrebbero essere considerati per lo svolgimento dell'attività e gli output che l'attività dovrebbe fornire.

Input	Attività	Output
Idealtipo nel Manuale della Qualità	Formalizzare la missione della Sede Orientativa	Documento che specifica la mission
Idealtipo nel Manuale della Qualità	Specificare la tipologia dei servizi svolti e di cui si richiede accreditamento	Documento che specifica i servizi svolti
Idealtipo nel Manuale della Qualità Pubblicazione Isfol - Il modello organizzativo, gestionali e operativo Volume 1 - "schema dei processi e delle funzioni secondo gli allegati tecnici al D.M. 166/2000".	Valutare ed eventualmente adeguare la struttura organizzativa rispetto le funzioni e ruoli previsti	Organigramma Documento che specifica i principali compiti delle funzioni e dei ruoli
Idealtipo di rappresentazione grafica dei processi nel Manuale della Qualità	Identificare i processi svolti	Rappresentazione grafica dei processi
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare l'idealtipo del processo di Diagnosi relativi alle aree operative AO1 (flusso e modulistica). Confrontarlo con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per l'area operativa AO1 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>

segue

Input	Attività	Output
<i>Decisioni</i> Modello di Procedure documentate (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate dell'area operative AO1	Procedure documentate, specifica per la Sede Orientativa, di Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento contenente il flusso e i richiami agli strumenti
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi del processo di Progettazione relativi alle aree operative BO1, BO2, BO3 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le aree operative BO1, BO2, BO3 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>
<i>Decisioni</i> Modello di Procedure documentate (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative BO1, BO2, BO3	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa, di: <ul style="list-style-type: none"> • Programmazione e pianificazione dei servizi orientativi • Programmazione di interventi di orientamento individuali e di gruppo • Progettazione e produzione di strumenti per l'orientamento individuali e di gruppo contenenti il flusso e i richiami agli strumenti
<i>Decisioni</i> Modello di Procedure documentate (allegato 2)	Formalizzare la Procedura documentata dell'area operativa CO1	Procedura documentata, specifica per la Sede Orientativa, di Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza contenente il flusso e i richiami agli strumenti
Documento che specifica i servizi erogati Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi relativi all'Erogazione dei servizi effettivamente erogati dalla Sede Orientativa che possono essere riferiti alle aree operative CO2, CO3, CO4, CO5, CO6 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le pertinenti aree operative CO2, CO3, CO4, CO5, CO6, decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>

segue

Input	Attività	Output
<i>Decisioni</i> Modello di Procedura documentata (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative CO2, CO3, CO4, CO5, CO6	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa e funzionali ai servizi erogati, di: <ul style="list-style-type: none"> • Informazione orientativa • Formazione orientativa • Consulenza orientativa • Gestione del Bilancio delle competenze • Counselling contenenti il flusso e i richiami agli strumenti
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi del processo di Monitoraggio e Valutazione relativi alle aree operative DO1 e DO2 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le aree operative DO1 e DO2 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>
<i>Decisioni</i> Modello di Procedura documentata (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative DO1 e DO2	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa, di: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio delle azioni e dei programmi di orientamento • Valutazione dei risultati dei servizi orientativi contenenti il flusso e i richiami agli strumenti
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi del processo di Promozione relativi alle aree operative EO1 e EO2 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le aree operative EO1 e EO2 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>
<i>Decisioni</i> Modello di Procedura documentata (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative EO1 e EO2	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa, di: <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle relazioni locali con l'impresa, i servizi per l'impiego, gli organismi e gli attori locali • Promozione e marketing dei servizi orientativi della struttura contenenti il flusso e i richiami agli strumenti

segue

Input	Attività	Output
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi del processo di Qualità e ricerca relativi alle aree operative FO1 e FO2 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le aree operative FO1 e FO2 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>
<i>Decisioni</i> Modello di Procedura documentata (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative FO1	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa, di: <ul style="list-style-type: none"> • Gestione del sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento contenenti il flusso e i richiami agli strumenti
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi del processo di Coordinamento e direzione relativi alle aree operative GO5 e GO7 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le aree operative GO5 e GO7 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>
<i>Decisioni</i> Modello di Procedura documentata (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative GO5 e GO7	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa, di: <ul style="list-style-type: none"> • Selezione e gestione dei contratti con i fornitori • Gestione e sviluppo delle risorse umane contenenti il flusso e i richiami agli strumenti
Idealtipo nella raccolta delle Procedure documentate	Analizzare gli idealtipi del processo di Amministrazione relativi alle aree operative HO1, HO2, HO3, HO4 (flussi e modulistica). Confrontarli con quanto effettivamente svolto ed identificare le differenze	<i>Differenze</i>

segue

Input	Attività	Output
<i>Differenze</i>	Valutare le differenze riscontrate per le aree operative HO1, HO2, HO3, HO4 e decidere quali modifiche apportare al flusso e agli strumenti	<i>Decisioni</i>
<i>Decisioni</i> Modello di Procedura documentata (allegato 2)	Formalizzare le Procedure documentate delle aree operative HO1, HO2, HO3, HO4	Procedure documentate, specifiche per la Sede Orientativa, di: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento e controllo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - contabili - fiscali • Coordinamento e supervisione del controllo economico • Rendicontazione delle spese • Gestione amministrativa del personale contenenti il flusso e i richiami agli strumenti
Documento che specifica la mission Documento che specifica i servizi erogati Organigramma Documento che specifica i principali compiti delle funzioni e dei ruoli Rappresentazione grafica dei processi Idealtipo di Manuale della Qualità	Predisposizione del Manuale della Qualità	Manuale della Qualità della Sede Operativa
Manuale della Qualità della Sede Operativa Procedure documentate Strumenti	Formazione del personale interno	Comprensione del modello di gestione Capacità di attuare i processi descritti e utilizzare gli strumenti definiti

Note:

- Le Procedure documentate definite dalla Sede Orientativa possono avere qualsiasi denominazione: nella tabella precedente si è voluto mantenere la denominazione presente nella " Raccolta degli idealtipi di Procedure documentate e di strumenti gestionali per le Sedi Orientative" al fine di favorirne la riconoscibilità.
- Nelle attività di analisi degli idealtipi e di valutazione delle differenze riscontrate è preferibile coinvolgere il personale della Sede direttamente coinvolto nei processi.

Nell'Allegato 1 viene proposta una lista di riscontro che può essere utilizzata per programmare lo svolgimento delle attività e tenere sotto controllo il loro svolgimento.

