

FONDO NUOVE COMPETENZE

22/12/2022

PROGETTO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Sommario

1. PRESENTAZIONE DEL PROGETTO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE	3
1.1 Premessa e presentazione delle finalità generali del progetto.....	3
1.2 Obiettivi dell'intervento	4
2. AZIENDE COINVOLTE NEL PROGETTO	6
2.1 Descrizione delle aziende coinvolte, attività, dimensione	6
3. ANALISI DEL FABBISOGNO	6
3.1 Destinatari dell'intervento	6
4. I PROGETTI DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE	10
4.1 I progetti di sviluppo delle competenze	10
4.2 Tabella progettazione per conoscenze e competenze	14
5. VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE	14
5.1 Modalità di valorizzazione del patrimonio di competenze possedute dai destinatari	14
5.2 Modalità di messa in trasparenza e attestazione delle competenze acquisite.....	18
6. SOGGETTO/I EROGATORE/I	21
6.1 Descrizione dei soggetti erogatori con evidenza del possesso dei requisiti	21

1. PRESENTAZIONE DEL PROGETTO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE

1.1 Premessa e presentazione delle finalità generali del progetto

Il progetto è interamente sviluppato in applicazione dei riferimenti di norma e dei principi di metodo relativi alla complessiva messa in trasparenza e valore degli apprendimenti dei lavoratori e delle lavoratrici, guardando, sia a ciò che essi hanno acquisito attraverso la propria storia ed esperienza professionale, in chiave di personalizzazione degli interventi, sia a ciò che essi acquisiranno attraverso i percorsi formativi del presente piano nell'ambito del Fondo Nuove Competenze, in chiave di loro capitalizzazione.

Di seguito, il descrittivo del processo di progettazione, erogazione ed attestazione della formazione continua, articolato sui seguenti quattro punti fondamentali:

- **Fabbisogni di sviluppo:** sono definiti sulla base degli impatti sul sistema professionale di Comdata sia delle **innovazioni nella produzione e commercializzazione di servizi che richiedono un aggiornamento delle competenze digitali**, sia della **promozione della sensibilità ambientale**, guardando in dettaglio ai diversi ruoli interessati;
- **Ruoli e fabbisogni:** sono successivamente espressi in termini di qualificazioni e competenze certificabili attraverso la loro proiezione sul "Quadro Regionale degli Standard Professionali" di regione Lombardia, istituito ai sensi del Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015. Trattandosi di formazione continua rivolta a lavoratori e lavoratrici già in forze nel Comdata, la referenziazione al Quadro Regionale non potrà dare adito ad una sovrapposizione perfetta di qualificazione/ruolo, bensì sarà operata per gradi di approssimazione il più coerenti possibile tra le competenze proprie della qualificazione e l'attività/mansione esercita in azienda. In considerazione dell'ubicazione dell'headquarter di Comdata a Corsico, nell'hinterland Milanese, nonostante il coinvolgimento di lavoratori operativi in altre sedi dell'azienda sul territorio nazionale, si è deciso di optare per il Quadro Regionale Lombardo ai fini della referenziazione a competenze standardizzate e della successiva loro messa in trasparenza. A tutti i lavoratori coinvolti sarà egualmente riconosciuta l'attestazione delle competenze referenziate al Quadro Regionale Lombardo, da cui, in funzione della relazione e del rimando di quest'ultimo al Repertorio Nazionale Inapp, sarà comunque possibile ricostruire il nesso con le rispettive "Sequenze di processo" e/o con le "Aree di Attività – ADA" afferenti;
- **I percorsi - tipo** per ruolo sono il riferimento per la messa in trasparenza degli apprendimenti formali e non formali maturati dai lavoratori e lavoratrici cui sono rivolti, in termini di personalizzazione, intesa come scelta delle unità formative relative a standard professionali del Quadro Regionale più coerenti con l'esperienza da essi svolta in impresa;
- Con riferimento alla certificazione delle competenze, al termine del percorso, sulla base dell'effettiva frequenza ed in esito all'iter di valutazione sarà rilasciato un Attestato di messa in trasparenza delle competenze acquisite da lavoratori e lavoratrici, conformemente al già citato Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015.

1.2 Obiettivi dell'intervento

Gli anni che vanno dal 2020 ad oggi saranno ricordati come straordinari per la portata degli effetti deleteri sui sistemi economici e sociali globali delle cinque crisi sovrapposte dell'ultimo triennio: la pandemia ancora perdurante, la guerra cruenta in Ucraina, l'alta inflazione che ne è seguita, la morsa energetica ed i cambiamenti climatici¹.

A livello nazionale, tutto ciò si è riverberato, con effetti proporzionalmente enormi, sul sistema economico e sulle imprese che lo compongono, accelerando ovunque la diffusione pervasiva della digitalizzazione che interessa tutti i processi, produttivi, organizzativi e di supporto. In tale contesto, una parte più tecnologicamente avanzata delle imprese è inoltre già interessata dall'intensificarsi dell'automazione e della diffusione di sistemi integrati che riconfigurano le relazioni produttive sempre più come relazioni, cosiddette intelligenti, *machine-to-machine* e *human-to-machine*. Un ulteriore fattore chiave che sta già radicalmente mutando la struttura dei modelli produttivi ed organizzativi d'impresa è altresì l'imperativo della transizione ad un'economia a basso impatto ambientale, che richiede l'evoluzione verso sistemi di produzione sostenibili, l'utilizzo razionale delle risorse energetiche, l'adozione di sistemi di produzione fondati sull'economia circolare e, non da ultimo, un'attenzione agli aspetti etici e sociali del lavoro all'interno dei sistemi imprenditoriali, ovverosia l'attenzione alla dignità del lavoro per tutte le persone.

Ne è scaturito un sistema di relazioni produttive ridefinito all'interno di ogni singola impresa, tra imprese (nel rapporto impresa-fornitori), tra impresa e clienti ed infine tra impresa e territorio (sostenibilità ambientale), sollecitando vorticosamente la caratterizzazione dei modelli produttivi, organizzativi e relazionali alla transizione digitale ed ecologica in corso. I principali elementi di cambiamento possono essere riassunti nei seguenti assi fondamentali: internet ad alta velocità, intelligenza artificiale, analisi dei big data, cloud computing, internet of things e transizione ad un modello di economia sostenibile. La principale tra le conseguenze di questa doppia transizione – digitale e sostenibile – è l'innesto di servizi abilitati ai dati in sempre più aspetti della vita, dove l'elemento chiave è la velocità con cui la tecnologia sta cambiando le abitudini di vita, di consumo e le prospettive del mercato del lavoro.

Mai come ora quindi, imprese e lavoratori non possono più contare sulle competenze acquisite nel tempo, ma devono mettere in campo attività di *upskilling* (adeguamento) e *reskilling* (riqualificazione) per gestire al meglio la transizione in un contesto competitivo ancora una volta radicalmente mutato.

E' in questo contesto che il Comdata, attraverso l'opportunità offerta da Fondo Nuove Competenze, intende rimodulare temporaneamente l'orario di lavoro aziendale, stabilendo fin d'ora che le ore di lavoro oggetto di rimodulazione saranno utilizzate per la realizzazione di un percorso formativo dedicato ed interamente *competences based*, elemento ormai imprescindibile e decisivo per far fronte alla sfida della transizione digitale ed ecologica e che richiede ingenti investimenti nel capitale umano.

Il Fondo Nuove Competenze è quello strumento di politica attiva del lavoro che, insieme al programma GOL e al sistema duale, completa il Piano Nazionale Nuove Competenze previsto nell'ambito del PNRR, con l'obiettivo di sostenere quella formazione che la Commissione Europea definisce "resiliente al futuro – future proof education"², ossia con la capacità di dotare lavoratori e cittadini delle competenze necessarie per adattarsi alle mutate e mutevoli condizioni del mercato di lavoro, sostenendo le imprese nel processo di adeguamento ai nuovi modelli organizzativi e produttivi, in risposta alle transizioni ecologiche e digitali.

Comdata intende avviare percorsi di sviluppo della professionalità, accrescendo le competenze digitali e la sensibilità ecologica dei propri dipendenti, orientandoli verso servizi "a valore". In particolare, i cambiamenti organizzativi, tecnologici, di processo e di servizio che stanno caratterizzando il settore del Business Process

¹ Censis, *La società italiana al 2022*, 56° Rapporto sulla situazione sociale del Paese/2022

² European Commission, *European skills agenda for sustainable competitiveness, social fairness and resilience* (Agenda Europea delle competenze 2020-2025)

Outsourcing – settore in cui opera le aziende – hanno reso necessario un più esteso coinvolgimento dei lavoratori di Comdata in nuovi progetti formativi finalizzati ad accrescere la produttività e la qualità del servizio erogato al committente finale, anche a fronte dell'esigenza di accompagnare le persone ad una nuova modalità di lavoro con prestazioni da remoto.

La formazione erogata costituirà una leva strategica per innalzare il livello del capitale umano, da una parte, offrendo alle lavoratrici ed ai lavoratori di Comdata l'opportunità di acquisire e sviluppare maggiori competenze e la capacità di lavorare in fasi di continuo cambiamento, dotandosi degli strumenti utili per l'adattamento alle nuove condizioni; dall'altra, sostenendo l'impresa nel processo di adeguamento ai nuovi modelli organizzativi e produttivi influenzati dalla doppia transizione digitale ed ecologica, oltretutto dalle trasformazioni economiche e sociali derivanti e che hanno un impatto diretto sul lavoro e dalle conseguenti mutate esigenze dei committenti. Le maggiori competenze che ne deriveranno, sia tecniche che trasversali, potranno rendere l'azienda più flessibile e più adattabile ai repentini cambiamenti di scenario sempre più frequenti.

Dal punto di vista degli obiettivi generali dell'intervento di sviluppo delle competenze, riferiti alle finalità di aggiornamento delle professionalità dei lavoratori a seguito della transizione digitale ed ecologica, si possono identificare i seguenti (art. 3, co. 1, lett. da a) a f), Decreto interministeriale 22 settembre 2022):

- a) innovazioni nella produzione e commercializzazione di beni e servizi che richiedono un aggiornamento delle competenze digitali;
- f) promozione della sensibilità ecologica, di azioni di valorizzazione o riqualificazione del patrimonio ambientale, artistico e culturale.

Dall'analisi precedentemente esposta, emergono come finalità principali dell'intervento:

- l'adeguamento ed il potenziamento delle competenze tecniche digitali per favorire la riorganizzazione delle modalità operative della prestazione e l'introduzione di nuovi strumenti di lavoro;
- lo sviluppo della professionalità, anche da remoto, rivedendo le modalità di lavoro in gruppo, di gestione del tempo, di comunicazione e di promozione di sé;
- l'accrescimento di una sensibilità ambientale ed ecologica in grado di incidere sui processi aziendali in un'ottica di economia circolare.

Il progetto di Comdata è costruito a partire dalle seguenti categorie di competenze:

- competenze digitali di base, sviluppate con riferimento al quadro comunitario DigComp 2.1;
- competenze digitali specialistiche, sviluppate con riferimento alla norma UNI EN 16234-1 e-Competence Framework 3.0;
- competenze legate alla gestione dei processi nell'ambito della transizione ecologica, sviluppate con riferimento al quadro comunitario ESCO delle abilità/competenze "green";
- competenze di smart management, sviluppate con riferimento alla classificazione Inapp dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni.

Tutti i percorsi afferenti alle categorie sopra descritte saranno quindi riconducibili ai seguenti obiettivi formativi e di sviluppo delle competenze così sintetizzabili:

- costruire capacità digitali su larga scala;
- innovare ed adeguare le specifiche competenze tecniche digitali relativamente alla gestione dei processi aziendali, a fronte delle mutate esigenze di mercato e del mutato contesto "ambientale";

- formare il personale sui nuovi modelli organizzativi coerenti con la gestione della transizione ecologica in azienda.

Il piano formativo di Comdata va pertanto ad agire sull'upgrade di tutte le competenze esistenti - soft ed hard - in capo alla forza lavoro e mappate con riferimento al "Quadro Regionale degli Standard Professionali" di regione Lombardia, innestandole di una dimensione fortemente digitale e sostenibile, tale da poter attivare un vero e proprio capovolgimento di prospettiva: le competenze legate alla transizione digitale ed ecologica non vengono più viste come set di competenze autonome da acquisire ed affiancare alle competenze tecniche e relazionali, bensì come una nuova e pervasiva chiave di lettura di tutte le competenze che si trovano così ad essere investite dal processo di gestione della doppia transizione.

2. AZIENDE COINVOLTE NEL PROGETTO

2.1 Descrizione delle aziende coinvolte, attività, dimensione

Comdata, principale provider globale di soluzioni innovative nel settore customer operations e customer relationship management, è coinvolto nel piano con le seguenti numeriche:

- **Comdata Spa**, attiva nel settore del customer management outsourcing di servizi vocali - contact center, help desk - e non vocali - back office, gestione del credito, gestione dei documenti - che svolge a favore di società terze, implementando le più efficienti soluzioni di mercato per raggiungere l'eccellenza operativa.
L'azienda conta su una forza lavoro di 6858 dipendenti, di cui 3891 risultano coinvolti/e nel piano di sviluppo delle competenze, in particolare:
3005 Operatori/trici;
536 Personale di staff
338 Team Leader.
12 Manager (inquadriati contrattualmente come Dirigenti)

3. ANALISI DEL FABBISOGNO

3.1 Destinatari dell'intervento

L'analisi dei fabbisogni fotografa l'attuale stato di Comdata, il modo in cui la doppia transizione digitale ed ambientale sta impattando sulla vita organizzativa e produttiva dell'azienda, le modalità adottate per gestire le attività lavorative, le risposte fornite dai lavoratori, le esigenze emerse per adeguarsi ai cambiamenti.

I fabbisogni formativi sono quindi strettamente collegati ai cambiamenti intervenuti nel mercato del business process outsourcing di riferimento per il Comdata, alle nuove competenze necessarie per gestire la transizione digitale ed ambientale e alle mutate richieste delle aziende committenti di avere servizi specializzati e diversificati per i quali occorrono competenze e professionalità specifiche in ambito digitale ed una attenzione maggiore ai temi della sostenibilità d'impresa. I cambiamenti di contesto intervenuti nel comparto di riferimento di Comdata hanno accelerato la necessità di sviluppare nuovi strumenti tecnologici a supporto della gestione delle attività e quindi di formare il personale al loro migliore utilizzo. Tali strumenti tecnologici permettono di organizzare e gestire anche da remoto un elevato numero di attività e lavorazioni.

Inoltre, la riorganizzazione del lavoro nei mesi segnati dalla pandemia ha evidenziato la necessità di favorire l'introduzione di nuove tecnologie e nuovi modi di organizzare e gestire anche da remoto un elevato numero di attività e lavorazioni. Il digitale e l'introduzione di queste tecnologie richiedono un cambiamento radicale e strutturale dell'organizzazione aziendale e delle modalità di collaborazione all'interno della azienda. È importante quindi sviluppare la learning agility necessaria per acquisire la capacità di imparare nuove competenze e abilità per essere in grado di operare in condizioni nuove, diverse o più sfidanti, attraverso la condivisione della conoscenza, delle competenze, dei dati.

Nella seguente tabella è data rappresentazione, per ogni ruolo, dei fabbisogni espressi in termini di competenze professionali agite, definite sulla base dell'analisi dei contenuti del lavoro. Le competenze sono state individuate, nell'ambito dei processi aziendali, secondo principi di modularità e dimensionamento funzionali alla successiva progettazione dei percorsi formativi, nell'ambito dei quali sono dettagliati i contenuti di conoscenza ed abilità ad esse propri.

Di seguito un elenco descrittivo dei destinatari coinvolti nell'analisi:

Azienda di appartenenza (in caso di gruppi di aziende)	Area aziendale di appartenenza	Target destinatari *Descrizione delle principali mansioni	Profilo professionale	Numero
COMDATA SPA	Operatori call center	Operatori direttizzati sulle attività verso i clienti	Operatori	3005
	HR; Amministrazione; Finance IT	Personale impegnato sulle attività indirette trasversali, di staff	Personale di staff	536
	Team leader	Personale con responsabilità di conduzione di team di commessa	Team leader	338
	Prima linea CEO (contrattualmente inquadrati come Dirigenti)	Top manager, con esperienza senior, che hanno raggiunto il massimo livello esecutivo, diventando responsabili di una determinata area funzionale in azienda.	Manager	12

Nella seguente tabella è data infine rappresentazione, per ogni profilo professionale, dei fabbisogni espressi in termini di competenze professionali agite, definite sulla base dell'analisi dei contenuti del lavoro. Le competenze sono state individuate, nell'ambito dei processi aziendali, secondo principi di modularità e dimensionamento funzionali alla successiva progettazione dei percorsi formativi, nell'ambito dei quali sono dettagliati i contenuti di conoscenza ed abilità ad esse propri.

COMPETENZE ESPRESSIONE DEI FABBISOGNI	DESCRIZIONE	PROFILO PROFESSIONALE		
		OPERATORI	PERSONALE DI STAFF	TEAM LEADER
Team Working	Promuovere la creazione del team, del senso di appartenenza e dello spirito di gruppo			
Orientamento al risultato	Impostare relazioni orientate al raggiungimento degli obiettivi del gruppo			
Gestione dei conflitti relazionali	Impostare relazioni collaborative			
Flessibilità	Pianificare in modo efficace risorse, attività e priorità al fine di garantire tempi di consegna, costi e qualità			

Gestione dello stress	Essere aperti a incorporare nuove informazioni, cambiare il modo di lavorare di fronte a nuove situazioni e riuscire a identificare gli atteggiamenti appropriati e trasferirli al team			
Capacità analitica nell'affrontare e risolvere complessità crescenti	Effettuare l'analisi delle complessità individuando e misurando i possibili rischi al fine di determinare le azioni preventive			
Propensione all'innovazione con specifico orientamento al miglioramento dei processi operativi	Sostenere, coordinare e monitorare l'implementazione di attività di miglioramento continuo, nel rispetto degli standard identificati			
Capacità di controllare efficacemente più priorità e in alcuni casi progetti potenzialmente multipli	Fissare obiettivi e road map chiare, definendo anche piani di emergenza, per attività e progetti			
Leadership	Impostare relazioni collaborative ed incoraggiare il gruppo a promuovere miglioramenti nei processi e negli strumenti			
Atteggiamento positivo e propositivo nel portare avanti iniziative di miglioramento	Svolgere attività sistematiche e verificare dati e situazioni al fine di rilevare deviazioni dal piano stabilito individuando possibili margini di miglioramento			
Problem solving	Analizzare, monitorare e controllare i processi di competenza, al fine di formulare proposte/individuare soluzioni e alternative per migliorare l'efficienza e le prestazioni delle risorse tecnologiche e umane impiegate nell'ottica del miglioramento continuo			
Decision making	Prendere decisioni sulla base di dati aggiornati e congruenti			
Sviluppare le competenze	Affianca le risorse per monitorarne le performance, per verificare le competenze procedurali e contribuisce a svilupparne le competenze trasversali			
Comunicazione efficace	Comunicare in modo efficace, conoscendo il proprio target di riferimento ed adottando stili adeguati al contesto			

Gestione risorse	Garantire che tutti gli aspetti manageriali/burocratici/amministrativi del team siano costantemente monitorati secondo le politiche aziendali			
Negoziazione	Condurre trattative			
Operativita' del committente	Conoscere prodotti e servizi offerti, soddisfare richieste e reclami dei clienti al fine di migliorarne la soddisfazione			
Cascading	Estrarre informazioni dai dati, utili alla gestione e al controllo di processo			
Conoscenza dei sistemi aziendali	Conoscere il sistema aziendale di riferimento			
Organizzazione, regolamenti, procedure e politiche di gestione	Conoscere l'organizzazione, le procedure e le politiche gestionali, contribuendo al miglioramento/sviluppo delle procedure aziendali			
Kpi file	Garantire rispetto dei KPI definiti con il committente			
Normativa giuslavoristica	Supportare la compliance aziendale agli obblighi in materia di diritto del lavoro			

4. I PROGETTI DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE

4.1 I progetti di sviluppo delle competenze

Di seguito sono riepilogati i percorsi formativi costituenti il piano, dettagliando obiettivi, durata, edizioni, modalità di erogazione, profili professionali target dei percorsi e soggetto formativo erogatore.

Percorsi formativi	Obiettivo	Durata (ore)	Edizioni	Modalità	Profilo professionale target	Soggetto erogatore
ADVANCED STATISTICS	Eeguire operazioni di raccolta dati e data mining, provvedendo alla preparazione per i successivi trattamenti	56	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		32	1	Asincrona		Adecco Formazione Srl
BASIC STATISTICS	Eeguire operazioni di raccolta dati e data mining, provvedendo alla preparazione per i successivi trattamenti	24	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		32	1	Asincrona		Adecco Formazione Srl
AZURE KUBERNETES	Integrare dispositivi fisici, reti, componenti hardware e/o software in un efficiente sistema con alti livelli di coesione e qualità, in grado di soddisfare le esigenze aziendali (es. funzionalità, performance, sicurezza dell'informazione, protezione dei dati) costruendo modelli di struttura di sistema e conducendo simulazioni di comportamento	72	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
GREEN BELT	Ridurre le inefficienze e gli sprechi, valorizzando al contempo il ruolo del cliente ed il valore percepito dal mercato di riferimento, impostando una nuova cultura aziendale orientata all'efficienza ed al sostegno del flusso del valore	40	8	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		32	8	Asincrona		Adecco Formazione Srl
PEOPLE MANAGEMENT BASE	Sviluppare un mindset manageriale che faciliti il raggiungimento degli obiettivi aziendali lavorando	48	3	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		28	3	Asincrona		

	efficientemente ed efficacemente con le persone gestite					
PEOPLE MANAGEMENT AVANZATO	Sviluppare un mindset manageriale che faciliti il raggiungimento degli obiettivi aziendali lavorando efficientemente ed efficacemente con le persone gestite	48	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		28	1	Asincrona		
SMARTBOX AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	Gestire le procedure finalizzate a predisporre, redigere ed aggiornare i documenti necessari alle pratiche amministrative ed agli adempimenti obbligatori di tipo previdenziale, fiscale e contributivo durante tutte le fasi del rapporto di lavoro, dall'assunzione alla cessazione, curandone la correttezza e coordinandosi con i soggetti interni ed esterni interessati (enti previdenziali e assicurativi, consulenti, ecc.)	40	2	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
SMARTBOX DIGITAL NEGOTIATION - BASE	Approfondire le strategie di negoziazione nel contesto digitale imparando a gestire ed indirizzare situazioni conflittuali e di tensione, incrementando l'efficacia delle proprie trattative	24	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		32	1	Asincrona		
SMARTBOX DIGITAL NEGOTIATION - AVANZATO	Approfondire le strategie di negoziazione nel contesto digitale imparando a gestire ed indirizzare situazioni conflittuali e di tensione, incrementando l'efficacia delle proprie trattative	30	2	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		32	2	Asincrona		
SMARTBOX ENGAGING COMUNICATION - BASE	Sviluppare uno stile comunicativo ingaggiante ed efficace che favorisca la comprensione reciproca e che faciliti la motivazione, la fidelizzazione e il team building	26	8	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		24	8	Asincrona		
SMARTBOX ENGAGING COMUNICATION - AVANZATO	Sviluppare uno stile comunicativo ingaggiante ed efficace che favorisca la comprensione reciproca e che faciliti la motivazione, la fidelizzazione e il team building	35	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		24	1	Asincrona		
SMARTBOX FARE SELEZIONE	Programmare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni mancanti rilevate	23	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl

	a seguito degli input della direzione, anche mediante dati disaggregati per genere e indicatori di equità					
SMARTBOX PROJECT MANAGEMENT - BASE	Fornire i fundamentals del project management a una popolazione che gestisce progetti ma che non ha mai seguito un corso di PM	24	2	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		44	2	Asincrona		
SMARTBOX PROJECT MANAGEMENT - AVANZATO	Fornire i fundamentals del project management a una popolazione che gestisce progetti ma che non ha mai seguito un corso di PM	24	3	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
		44	3	Asincrona		
SMARTBOX TEAM LEADER	Definire interventi, politiche, strategie aziendali per il conseguimento/miglioramento della sostenibilità ambientale e sociale dei sistemi informativi e delle soluzioni ICT, sulla base di monitoraggi e analisi dell'impatto ambientale e sociale delle attività d'impresa e di standard e vincoli normativi di riferimento	81	2	Asincrona	Team leader	Adecco Formazione Srl
SMARTBOX KICK OFF & GREEN ATTITUDE	Conoscere il contesto aziendale e sviluppare abilità che permettono di rispondere alle necessità di riconversione sostenibile della produzione in ogni tipo di realtà, con specifico riferimento alla realtà contesto professionale.	8	1	Asincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl
SMARTBOX TRAIN THE TRAINER	Fornire ai trainers nuovi stimoli per realizzare sessioni formative di team building e engagement da remoto	40	1	Sincrona	Team leader	Adecco Formazione Srl
		34	1	Asincrona		
SMARTBOX VERSO IL DIGITAL E GREEN MINDSET	Provvedere alla raccolta dei dati di controllo della produzione, previa definizione di indicatori, elaborando i valori rilevati al fine di verificare la coerenza fra quanto programmato e quanto effettivamente prodotto	61	3	Asincrona	Operatori	Adecco Formazione Srl
		200	2	Asincrona		
MEETING MANAGEMENT E TEAM BUILDING DIRETTORI	Pianificare interventi di sviluppo organizzativo o di ristrutturazione organizzativa, sulla base degli input della direzione, conducendo interventi di diagnosi	16	1	Sincrona	Personale di staff	Adecco Formazione Srl

<p>(Formazione per Manager inquadrati contrattualmente come Dirigenti)</p>	<p>organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle posizioni, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale, anche con riferimento ai principi di equità, inclusione e non discriminazione</p>					
<p>REMOTE PEOPLE MANAGEMENT (Formazione per Manager inquadrati contrattualmente come Dirigenti)</p>	<p>Sviluppare un mindset manageriale che faciliti il raggiungimento degli obiettivi aziendali lavorando efficientemente ed efficacemente con le persone gestite da remoto</p>	<p>40</p>	<p>1</p>	<p>Sincrona</p>	<p>Personale di staff</p>	<p>Adecco Formazione Srl</p>

4.2 Tabella progettazione per conoscenze e competenze

I percorsi formativi descritti al punto precedente sono stati quindi ricondotti alle classificazioni internazionali richiamate dall'Avviso pubblico e collegati a specifiche competenze di sviluppo, nonché a precisi risultati attesi. Gli stessi percorsi formativi sono infine stati messi in relazione con precisi standard professionali, declinati in competenze target, abilità e conoscenze da acquisire.

La progettazione dei percorsi formativi è pertanto indirizzata all'accrescimento delle competenze dei lavoratori e delle lavoratrici, individuate nell'ambito delle seguenti classificazioni internazionali:

- **con riferimento ai processi nell'ambito della transizione digitale, secondo le indicazioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale - AgID:**
 - competenze digitali di base, per le quali il quadro di riferimento è costituito dal modello europeo «DigComp 2.1», sviluppato Joint Research Center della Commissione Europea;
 - competenze digitali specialistiche, per le quali il quadro di riferimento è costituito dalla classificazione europea contenuta nella norma UNI EN 16234-1 «e-Competence Framework 3.0»;
- **con riferimento ai processi nell'ambito della transizione ecologica**, potranno riguardare lo sviluppo e l'accrescimento delle abilità/competenze identificate dalla Commissione Europea quali utili alla transizione ecologica nell'ambito della classificazione European Skills, Competences, Qualifications and Occupations (ESCO), di cui all'Allegato C dell'Avviso.

L'intera progettazione per competenze di tutti i percorsi formativi è esposta nella tabella allegata al piano.

5. VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE

5.1 Modalità di valorizzazione del patrimonio di competenze possedute dai destinatari

Il sistema di verifica dell'apprendimento è stato progettato tenendo in considerazione la diversa natura delle azioni formative con particolare riferimento agli **obiettivi** perseguiti da ogni azione e alle sue modalità di realizzazione.

Come orientamento generale, valevole per tutte le azioni del piano, si definisce che:

1. **in avvio a tutti i percorsi formativi, ogni dipendente** sarà sottoposto/a ad un **assessment tramite colloquio** per misurare il livello delle competenze in entrata;
2. **al termine di tutte le azioni formative, ogni dipendente** sarà sottoposto/a ad una **verifica sommativa delle competenze in esito, tramite test a risposta multipla** con quesiti differenti in relazione al contenuto e agli obiettivi dell'azione, la cui preparazione sarà a carico del formatore del corso.

Il requisito essenziale per la valutazione è **la chiara definizione degli obiettivi in fase di progettazione.**

La verifica dell'apprendimento prevede un'azione di valutazione che coincide sostanzialmente con l'analisi dei cambiamenti indotti nei partecipanti dall'intervento formativo, in termini di **upskilling** e/o **reskilling**. Si tratta di una fase di riflessione sul cambiamento individuale e sul cambiamento della performance professionale.

Il piano identifica variabili sostanziali nella valutazione e verifica di apprendimento che riguardano:

- ✓ Il **momento** in cui si effettua la verifica

- ✓ La **modalità con cui è stata erogata la formazione** quindi quali learning outcomes sono previsti come risultato del processo apprenditivo e su quale ambito di competenza essi vanno ad incidere. Tra essi si distinguono: ambito cognitivo; ambito trasversale; ambito processuale; ambito metacognitivo
- ✓ **L'approccio assunto** a riferimento per la formazione in età adulta secondo il quale il risultato di un processo di apprendimento si basa su **Learning Outcomes**, così come definito da INAPP rispetto ai **Risultati dell'Apprendimento**, ovvero **"Descrizione di ciò che un discente conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento. I risultati sono definiti in termini di Conoscenze, Abilità e Competenze"**
- ✓ Che le **verifiche di apprendimento tengano il più possibile in considerazione tale distinzione** permettendo di effettuare valutazioni che riguardano il cambiamento di una performance lavorativa nelle diverse componenti (conoscenza, abilità, competenza)
- ✓ Che la valutazione degli apprendimenti sia relativa ai cambiamenti indotti nei partecipanti dalla formazione in termini di **acquisizione di nuove competenze o di rafforzamento di competenze già esistenti**. Si definisce quindi che ogni verifica dovrà contenere i suddetti **3 elementi minimi** (conoscenza, abilità, competenza) indipendentemente dalla modalità con cui essa verrà erogata e valutata (test o colloquio)
- ✓ Che sia data **opportuna informazione** ad ogni formatore con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'azione sul sistema di verifica e certificazione, così che egli/ella abbiano l'opportunità di programmare le verifiche in modo sincrono alle lezioni, avendo quindi ben presenti gli obiettivi finali dei loro interventi
- ✓ Che anche i partecipanti ad inizio di ogni corso siano informati sul sistema di valutazione, verifica e certificazione
- ✓ Che i sistemi normativi di riferimento del piano a seguito della verifica dell'apprendimento, permettano il riconoscimento e/o la certificazione delle competenze acquisite dal lavoratore in ottica di long life learning.

Le verifiche vengono concepite come momenti di valutazione ma anche di riflessione sull'apprendimento. Pertanto, la loro funzione viene esplicitata in diversi momenti del percorso e con diverse finalità.

Verifica in ingresso

Per *"tarare"* al meglio il momento formativo in funzione degli obiettivi specifici e generali di apprendimento, è fondamentale rilevare le competenze in ingresso possedute dai partecipanti.

Tale rilevazione viene realizzata in tutte le azioni, in un momento precedente all'avvio dell'azione o alla prima lezione della stessa. L'assessment iniziale consente di programmare al meglio la definizione dei contenuti di dettaglio e le modalità di erogazione della formazione.

Verifiche finali

Al termine di ciascuna azione è prevista una prova di verifica finale delle competenze in esito. Tale verifica coinvolge aspetti di ordine cognitivo connessi alle singole competenze da apprendere. La prova si definisce come evidenza dell'apprendimento, **elemento necessario poi per la certificazione delle competenze**.

Trattandosi di formazione per adulti, per i quali sono state rilevate in accesso le competenze possedute, la verifica prevede anche qualche quesito di ordine processuale e trasversale al fine di poter osservare e misurare gli effettivi gap colmati. Tali elementi potranno poi essere elemento di osservazione nei due mesi a venire, periodo utile per una prima valutazione di quanto la formazione abbia inciso in termini di miglioramento delle performance dei lavoratori dopo il termine dell'azione.

La prova sarà costituita da un test a risposta multipla.

La durata di ogni prova sarà congruente e consona alla durata dell'azione.

Gli strumenti di verifica saranno costruiti e somministrati dal formatore. Per consentire il confronto tra le diverse azioni ed un'analisi a livello complessivo di piano, tutte le verifiche verranno valutate dai formatori usando gli stessi parametri di valutazione.

Per quanto riguarda la **valorizzazione delle competenze**, si farà riferimento al “**Quadro Regionale degli Standard Professionali**” di regione Lombardia, istituito ai sensi del Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015. Il sistema regionale si propone l'obiettivo di valorizzare, attestare e riconoscere le competenze apprese nei diversi contesti di tipo formale, non formale, informale, come un diritto delle persone. Il sistema si basa sui seguenti assunti:

- **Sviluppo economico e professionale.** Il capitale umano è ritenuto essere la principale risorsa per uno sviluppo economico sostenibile, per il miglioramento della qualità della vita, per una maggiore coesione sociale. Le competenze delle persone risultano essere l'esigenza emergente e/o la risorsa chiave-strategica e/o il nuovo paradigma di riferimento per la competitività delle imprese-organizzazioni, per l'occupabilità delle persone, per lo sviluppo dei sistemi di istruzione e di formazione professionale;
- **Apprendimento lungo tutto l'arco della vita.** Gli scenari economici, occupazionali e professionali evidenziano la necessità di prefigurare, oltre che attività formative prima dell'accesso al lavoro, ritorni nel sistema formativo durante e dopo periodi di lavoro. Si pone l'esigenza di un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita (lifelong learning) e si prospetta l'integrazione tra istruzione-formazione-lavoro per valorizzare e non disperdere il patrimonio individuale di competenze accumulato e accumulabile. In tale logica sono stati prefigurati contesti di apprendimento diversi ma ritenuti dello stesso valore: contesto di apprendimento formale (situazioni e percorsi di istruzione e formazione professionale istituzionalmente deputati alla trasmissione dei saperi teorici e pratici); contesto di apprendimento non formale (situazioni e percorsi lavorativi e professionali); contesto di apprendimento informale (situazioni e percorsi di vita sociale e individuale);
- **Trasparenza e il riconoscimento delle competenze.** La trasparenza e il riconoscimento delle competenze sono ritenuti necessari per dare visibilità e credibilità alle competenze acquisite-acquisibili e per consentire migliore e maggiore trasferibilità e spendibilità delle stesse nelle situazioni e nei percorsi professionali e/o formativi. Per rendere attuabile e possibile la trasparenza e il riconoscimento sono richiesti protocolli comuni e condivisi tra attori istituzionali e tra soggetti sociali. E' operativo a livello comunitario il quadro unitario di livelli di qualificazione “european qualification framework” (EQF), che i paesi membri possono assumere a riferimento nei propri sistemi nazionali, formativi, educativi e professionali. L'EQF si configura come una “meta struttura” rispetto a cui mettere in relazione e confrontare i diversi titoli rilasciati (qualifiche-diplomi-certificati-ecc.), si fonda su una struttura di livelli progressivi di apprendimento (in linea con i principi del lifelong learning), prospetta un insieme di principi per la cooperazione degli attori istituzionali e sociali interessati.

Il sistema regionale fa riferimento a figure professionali:

- **Intese come un insieme di ruoli lavorativi.** Prefigurano competenze che si esprimono e possono esprimersi in diversi ruoli lavorativi agiti (figure “ampie” e a “banda larga”). Non riflettono ruoli specifici, suscettibili di mutamento anche nel breve termine in funzione dell'evoluzione produttiva-tecnologica-organizzativa-professionale.
- **Costituite da unità di competenze.** Le unità di competenze sono aggregati di capacità e conoscenze (fattori-componenti delle competenze) necessarie a svolgere insieme di attività (in cui si esplicano e rispetto cui si individuano) che producono un risultato osservabile e valutabile. Si prendono in considerazione i risultati di apprendimento (*learning outcome*) osservabili, valutabili e socialmente riconoscibili.

- **Esprese in termini di standard professionali minimi.** Gli standard professionali (espressi dalle unità di competenza) rappresentano gli elementi essenziali connotativi della figura professionale e le principali competenze minime necessarie a svolgere le relative attività. Costituiscono riferimento comune su tutto il territorio regionale e riferimento di confronto con quanto predisposto a livello comunitario, nazionale e interregionale.
- **Collocate in aree professionali.** Le aree professionali rappresentano famiglie di figure professionali omogenee per processi lavorativi e competenze professionali (e non per settori-comparti-distretti-filiere-aziende). L'area professionale così intesa può rappresentare l'area dell'identità e sviluppo professionale delle persone che non varia pur cambiando occupazione, azienda, collocazione organizzativa, forma di rapporto di lavoro.
- **Prospettate come comune riferimento per il mondo del lavoro, per il sistema della istruzione e formazione professionale e per le persone.** Le competenze così considerate, sono allo stesso tempo: esercitate-esercitabili sul lavoro, formate-formabili nel sistema della istruzione formazione, acquisite-acquisibili dalle persone nelle situazioni e nei percorsi formativi e/o professionali e/o sociali e/o individuali. La prospettiva è l'integrazione tra istruzione-formazione-lavoro.

Da molti anni, le competenze sono al centro di orientamenti e disposizioni politico-istituzionali, dell'azione dei soggetti sociali, dell'attività degli operatori e del dibattito degli studiosi in tema di mercato del lavoro, istruzione e formazione professionale, occupazione e sviluppo professionale delle persone. **Le competenze risultano essere l'esigenza emergente e/o la risorsa chiave-strategica e/o il nuovo paradigma di riferimento per la competitività delle imprese**, per la occupabilità delle persone, per lo sviluppo dei sistemi di istruzione e di formazione professionale; sono considerate come nuovo oggetto di scambio tra individui-imprese/organizzazioni-istituzioni; sono ormai considerate un valore in sé.

Le competenze sono dimensione costitutiva e fondante delle qualificazioni regionali, in correlazione alle aree professionali nazionali, che le caratterizza come:

- **esercitate- esercitabili sul lavoro;**
- **formate-formabili nel sistema dell'istruzione e della formazione;**
- **acquisite-acquisibili dalle persone nelle situazioni e nei percorsi formativi e/o professionali e/o sociali e/o individuali.**

Nella configurazione delle qualificazioni regionali i fattori-componenti delle competenze sono identificati in capacità e conoscenze:

- **le capacità riguardano i processi cognitivi ed attuativi da agire nell'attività professionale (essere in grado di...)**
- **le conoscenze riguardano i saperi di riferimento dell'attività professionale (conoscere...)**

Le competenze (capacità-conoscenze) considerate rinviano alle attività professionali in cui si esplicano, si manifestano, si dimostrano e rispetto a cui si individuano. Nell'esercizio dell'attività professionale le capacità e le conoscenze risultano unitarie e integrate: le capacità riflettono conoscenze; le conoscenze si manifestano in capacità.

L'identificazione-distinzione delle capacità e delle conoscenze è una operazione metodologicamente necessaria ai fini dell'analisi, descrizione, comparazione, accertamento, valutazione, riconoscimento, certificazione, progettazione, formazione e sviluppo delle competenze. Nella prospettiva assunta per competenze professionali si intende un insieme integrato di capacità e conoscenze, necessarie ed agite per esercitare efficacemente attività professionali. Nell'articolazione rimangono escluse le caratteristiche più individuali e soggettive delle persone (atteggiamenti, valori, motivazioni, ecc.).

5.2 Modalità di messa in trasparenza e attestazione delle competenze acquisite

Con riferimento al processo di referenziazione all'“**Quadro Regionale degli Standard Professionali**” di regione Lombardia per le competenze possedute ed agite dai lavoratori e lavoratrici delle aziende afferenti a Comdata, al termine del percorso formativo, sulla base dell'effettiva frequenza ed in esito all'iter di valutazione descritto al punto precedente, si procederà al rilascio di “**Attestati di messa in trasparenza delle competenze**”, compilati in coerenza con l'impianto logico e metodologico definito ai sensi e per gli effetti del Decreto 13/2013. Al fine di garantire ai lavoratori la massima trasparenza e spendibilità degli apprendimenti maturati, l'attestato conterrà il set minimo di informazioni specificate nell'Allegato 6 della Nota operativa di Anpal n. 5329 del 05.03.2021.

Il processo di messa in trasparenza ed attestazione delle competenze sarà garantito da **MYLIA**, organismo di formazione certificato ed in possesso dei requisiti e delle professionalità necessarie ad operare in un processo di formalizzazione ed attestazione delle competenze.

MYLIA, brand di **Adecco Formazione srl**, è la società del Gruppo Adecco che offre alle aziende un servizio globale per la formazione, ponendosi come un punto di riferimento per l'analisi, la consulenza e la realizzazione di progetti di crescita e sviluppo competitivo. L'obiettivo è rispondere ai bisogni formativi delle aziende clienti, in relazione a tutte le aree funzionali aziendali e per tutti i target di destinatari finali.



La società conta circa 150 dipendenti suddivisi su 16 sedi operative dislocate sul territorio nazionale e rientranti nel Sistema di Gestione Qualità aziendale.

Mylia ha, infatti, un Sistema di gestione per la Qualità certificato nel febbraio 2005 e conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, settori IAF 35 e EA 37 (Progettazione ed erogazione di corsi di formazione finanziati e non finanziati destinati ad aziende del gruppo Adecco e ad aziende esterne al gruppo Adecco, progettazione ed erogazione di servizi di consulenza alle imprese, progettazione ed erogazione di corsi di coaching individuali e di gruppo).

È inoltre socio ordinario ASFOR, l'Associazione Italiana per la Formazione Manageriale.

Mylia è specializzata nella creazione di percorsi di sviluppo e ha come obiettivo quello di analizzare, interpretare e definire i bisogni delle persone nelle organizzazioni, nell'ottica di migliorare l'*employability* degli individui e la competitività delle aziende.

Mylia è accreditata per i servizi formativi presso i seguenti Amministrazioni Regionali:

1. Regione Lombardia dal 26/10/2009 iscrizione n°581 – ID Operatore 543400/2009
2. Regione Veneto dal 15/04/2010 – ID Operatore 4049
3. Regione Piemonte dal 24/05/2012 – ID Operatore D48765
4. Regione Emilia Romagna dal 23/07/2013 ID Operatore 8714
5. Regione Toscana dal 26/02/2015 - ID Operatore F10971
6. Regione Lazio dal 30/03/2016 – ID Operatore G03015
7. Regione Campania dal 13/03/2017 n° 2662/07/16
8. Regione Abruzzo determinazione n° DPG008/25 del 22/03/2017
9. Regione Sicilia dal 05/06/2018 – CIR Organismo FRW886
10. Regione Liguria delibera del 29/11/2019 n°1012
11. Regione Puglia con delibera del 19/06/2019 n°0670
12. Iscrizione Elenco Regionale dei Soggetti Formatori Regione Sicilia (DASOE) ai sensi del D.A. n. 1432/2019 – dal 09/09/2020

MYLIA è stata inoltre qualificata ad operare come Soggetto Attuatore dai seguenti Fondi Interprofessionali:

- Fondimpresa www.fondimpresa.it
- Fondirigenti www.fondirigenti.it
- FonARcom www.fonarcom.it
- Fondo Forte www.fondoforte.it
- Fondo Banche e Assicurazioni www.fondofba.it
- Fondir www.fondir.it
- Fonder www.fonder.it
- Fonter www.fonter.it
- Fondoprofessioni www.fondoprofessioni.it
- Formazienda www.formazienda.com
- Fondartigianato www.fondartigianato.it
- Fon. Coop www.fonder.it
- FOR.AGRI www.foragri.com

MYLIA ha ricevuto da AIF (Associazione Italiana Formatori) l'attestato di qualità e qualificazione professionale per le seguenti figure:

- Analista del Fabbisogno (42 dipendenti Mylia)
- Responsabile della Rendicontazione (4 dipendenti Mylia)
- Progettista (11 dipendenti Mylia)
- Direzione (5 dipendenti Mylia).

MYLIA è inoltre Provider CNI - Consiglio Nazionale degli Ingegneri - con codice p-00472 e comunicazione del 24/01/2019 U-ss/758/2019, ovvero è soggetto autorizzato all'organizzazione di attività di Formazione Professionale Continua di tipo formale, frontale, riconoscibili ai fini del conseguimento di CFP.

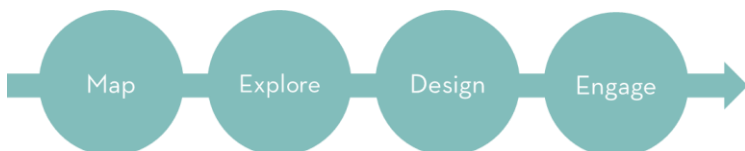
L'*offering* MYLIA si fonda su quattro pilastri:

- **Human Centred:** Una proposta con un focus puntuale, derivato da strumenti di analisi dei comportamenti individuali, sulle caratteristiche di ciascun individuo e sui suoi bisogni formativi specifici che ne valorizzi le inclinazioni e le capacità piuttosto che insistere a colmare i gap.
- **Data Driven Learning:** L'utilizzo delle reti neurali e dell'AI per favorire un apprendimento efficace nel minor tempo possibile; un adattamento dei modelli, delle tecnologie e dell'ambiente formativo in relazione ai dati di analisi del singolo *learner*. Lo sviluppo di strumenti che permettano di interpretare i dati sensibili dell'azienda, come quelli impliciti nella cultura organizzativa.
- **Informal Learning & Community:** La costruzione degli strumenti necessari per facilitare e misurare il trasferimento di conoscenze cogliendo così l'opportunità fondamentale di sfruttare tutte le inestimabili competenze nascoste, che solitamente sono fuori dalla portata delle più classiche strategie formative.

Allo stesso tempo fornire il sostegno per la crescita e lo sviluppo di comunità di apprendimento, dentro e fuori dall'azienda.

- **Skill Revolution:** Lo scenario che prevede l'introduzione sempre più massiva di nuove tecnologie e nuovi sistemi digitali in azienda non può prescindere dal fattore umano. La proposta mira a facilitare e sostenere nel tempo l'adozione di quei comportamenti che ne faciliteranno l'adozione e l'introduzione nel quotidiano professionale e privato.

Per la creazione di interventi di formazione e sviluppo Mylia adotta un approccio impostato in quattro fasi:



Tale approccio in quattro fasi (Mappatura, Analisi, Design e Coinvolgimento) permette una forte customizzazione degli interventi di formazione e sviluppo.

L'obiettivo è aumentare la competitività delle organizzazioni private e pubbliche e sviluppare l'occupabilità delle persone, anche attraverso l'utilizzo di strumenti basati sulle tecnologie più avanzate tra cui l'Intelligenza Artificiale, mantenendo d'altro canto il focus sulla persona e sul suo processo di crescita.

In particolare, l'approccio di Mylia al cliente prevede una preliminare analisi del fabbisogno, attraverso un allineamento con il cliente stesso, che permetta di mappare un campione di dati qualitativi e quantitativi ampio ed integrato, da cui si rilevi una un'approfondita conoscenza del contesto e delle risorse da formare. Si lavora, dunque, ad una micro – progettazione di percorsi di apprendimento più adatti alle esigenze del cliente, attraverso l'identificazione di pratiche e strumenti applicabili. Al centro dell'esperienza di design prima, e di formazione e sviluppo poi, vi è sempre il fattore umano, così che il percorso di apprendimento pensato e realizzato per il cliente sia stimolante e caratterizzato da una visione innovativa.

Mylia conta su un team interno di ricerca e sviluppo, costituito da oltre dieci *Design Expert*, specialisti della progettazione, che affiancano i Sales Consultant nel lavorare a stretto contatto con il cliente integrandosi con le iniziative in corso, le priorità di *business* ed i valori chiave, potendo inoltre contare sull'esperienza di lungo periodo nel settore delle risorse umane del Gruppo Adecco.

La capillarità della distribuzione territoriale in 16 sedi operative dislocate sul territorio nazionale e la *faculty* di oltre 300 docenti professionisti permettono di seguire da vicino i clienti, con soluzioni di delivery accurate. Quest'ultima è affidata per ogni progetto ad un team interno di professionisti, che si occupa espressamente di organizzare e coordinare le attività commissionate dal cliente, azienda privata, multiutilities, partecipata o pubblica amministrazione.

Ogni progetto è curato da un *Training Project Manager* che supervisiona sia la fase di progettazione che quella di delivery, mantenendo una comunicazione costante con il cliente e coordinandosi internamente con i colleghi dell'*Operation Delivery Center*. Cura gli aspetti organizzativi ed il coordinamento dei formatori coinvolti, monitora il livello di soddisfazione e di efficacia delle attività.

Assiste il cliente in tutta la gestione, monitoraggio, reportistica e stesura delle relazioni finali. La squadra si compone anche di un *Business Analyst*, che assicura lo svolgimento delle operazioni economico – amministrative riguardanti i progetti formativi realizzati, in stretta collaborazione con il *Training Project Manager*.

I servizi di formazione e consulenza offerti sono molto ampi e differenziati e sono raggruppati nelle seguenti soluzioni:

- il Servizio di ricerca e gestione finanziamenti per la formazione (fondi interprofessionali, politiche attive, partecipazione a gare, bandi regionali);
- il Focus internazionale su fundraising e networking (ricerca partner, trainers);
- l'ambito del *Digital Learning* (progettazione di *serious game*, e-learning, *newsroom* manageriali, *business simulations*);

- la Consulenza: in ambito di comunicazione e *marketing*, strategia, organizzazione/*HR Cycle*, gestionale, sulla sicurezza e relativi sistemi di gestione;
- Servizi di *appraisal* e di sviluppo manageriale e lo sviluppo di *Corporate Academy* customizzate;
- le soluzioni formative di vertical/funzionali: *People Management, Sales & Marketing, Finance & Controlling, ICT Management, Project Management, HR*;
- le soluzioni di *Learning & Development* in ambito comportamentale, *operations (lean production, supply chain management, gestione della produzione, integrazione funzionale)*, in ambito di *Personal development* (bilancio di competenze, laboratori *one to one, learning tours*), in ambito di formazione obbligatoria ovvero normata da accordo Stato-Regioni, formazione tecnico specifica (igiene-qualità-ambiente, informatica, lingue).

6. SOGGETTO/I EROGATORE/I

6.1 Descrizione dei soggetti erogatori con evidenza del possesso dei requisiti

Tutte le attività formative saranno erogate da formatori esterni.

I formatori garantiranno il presidio di tutti gli step del processo formativo:

- rilievo esigenze in stretta collaborazione con le prime linee manageriali aziendali e dei processi nella rilevazione dei fabbisogni e nella predisposizione degli adeguati interventi formativi;
- progettazione di dettaglio corsi di formazione;
- tutorship e coaching tecnico /comportamentale dedicato al personale aziendale;
- erogazione diretta della formazione;
- valutazione dell'efficacia formativa con assessment delle competenze pre e post intervento formativo.

Ragione sociale	ADECCO FORMAZIONE SRL - MYLIA
P.IVA	10539160969
Tipologia	<p>MYLIA, brand di Adecco Formazione srl, ente formativo certificato ISO 9001:2015, settori IAF 35 e EA 37 (Progettazione ed erogazione di corsi di formazione finanziati e non finanziati destinati ad aziende del gruppo Adecco e ad aziende esterne al gruppo Adecco, progettazione ed erogazione di servizi di consulenza alle imprese, progettazione ed erogazione di corsi di coaching individuali e di gruppo).</p> <p>Mylia è accreditata per i servizi formativi presso i seguenti Amministrazioni Regionali:</p> <p>Regione Lombardia dal 26/10/2009 iscrizione n°581 – ID Operatore 543400/2009</p> <p>Regione Veneto dal 15/04/2010 – ID Operatore 4049</p> <p>Regione Piemonte dal 24/05/2012 – ID Operatore D48765</p> <p>Regione Emilia Romagna dal 23/07/2013 ID Operatore 8714</p> <p>Regione Toscana dal 26/02/2015 - ID Operatore FI0971</p> <p>Regione Lazio dal 30/03/2016 – ID Operatore G03015</p> <p>Regione Campania dal 13/03/2017 n° 2662/07/16</p> <p>Regione Abruzzo determinazione n° DPG008/25 del 22/03/2017</p> <p>Regione Sicilia dal 05/06/2018 – CIR Organismo FRW886</p> <p>Regione Liguria delibera del 29/11/2019 n°1012</p> <p>Regione Puglia con delibera del 19/06/2019 n°0670</p> <p>Iscrizione Elenco Regionale dei Soggetti Formatori Regione Sicilia (DASOE) ai sensi del D.A. n. 1432/2019 – dal 09/09/2020</p>