

Il Ruolo del Manager nell'Organizzazione Vincente Corso di Formazione per Dipendenti della Pubblica Amministrazione

Premessa

L'Amministrazione Pubblica, o per amor di semplicità anche denominata P.A., si è scontrata negli ultimi anni con l'incarnazione dello stereotipo di azienda deficitaria sotto il punto di vista dell'efficienza e retaggio della vecchia impostazione burocratica di mera produttrice di documentazione. L'impostazione introdotta dal "libro bianco" e l'entrata in Europa trasformano la P.A. investendola del ruolo di primo attore nel mondo del lavoro, relegando l'immagine di contenitore sociale per assumere il ruolo di attivo proponente nell'inserimento nel mercato del lavoro. L'introduzione delle politiche attive del lavoro, quindi, vengono richieste oggi proprio in prima istanza alle istituzioni pubbliche, politiche che necessitano di una chiara formazione volta a comprenderle e applicarle al meglio. La P.A. si trasforma da contenitore sociale a primaria fonte di rinnovamento e cambiamento sociale.

Finalità dell'intervento

L'intervento si propone innanzitutto di sviluppare una panoramica dei cambiamenti che hanno portato al cambiamento della P.A. così da contestualizzare al meglio il momento formativo proposto. La creazione di un setting ove operare si tramuta poi nella comprensione degli argomenti trattati e nella facilitazione della loro applicazione in contesto lavorativo. L'obiettivo è quello di comprendere i cambiamenti in atto e di sviluppare strategie per meglio governarli. Il fine diventa quindi quello di acquisire la conoscenza di metodologie e strumenti lavorativi atti a ricoprire un ruolo manageriale volto alla pianificazione delle attività, ad un riscontro con gli effetti prodotti dall'erogazione dei servizi e la possibilità di un miglioramento continuo. Comportamenti differenti, più orientati al lavoro di gruppo e più consapevoli del miglioramento del servizio come strategia di aggressione del mercato sono il risultato misurabile di ciò che ci si aspetta dall'intervento.

Descrizione dell'intervento

- sede operativa: P.zza S. Giovanni Bosco, 24 72014 Cisternino (BR) tel 080.4447091 fax 080.4447091 •
 - sede legale: Via De Nicolò, 7 70121 Bari •
- c.f. 93297630720 • inform@form360.it • www.form360.it

L'intervento, tradotto in formazione frontale prevede tre giornate di lezione, dove saranno trattati gli argomenti di seguito espressi. Data, la peculiarità dell'obiettivo formativo, si prevede l'immediato riscontro pratico tramite esercitazioni guidate lungo tutto il percorso formativo.

I principali cambiamenti nell'amministrazione pubblica.

Il libro bianco e la riforma Biagi

Dalla politica di sostentamento alle politiche attive del lavoro: transizioni

Il Decreto Legislativo 297/02

Dall'ufficio di collocamento ai Centri per l'impiego: cambiamenti

Problem Solving

a) L'approccio P-D-C-A e il metodo 8-D per la risoluzione dei problemi rilevanti

b) Le fasi dell'8-D:

- Le azioni immediate per evitare ripercussioni a valle
- La costituzione del team di lavoro
- La caratterizzazione e la quantificazione del problema
- Le azioni temporanee di contenimento: attuazione e verifica
- L'individuazione delle cause "radice" e dei punti di "non rilevamento"
- L'individuazione e la verifica preliminare degli interventi da attuare
- L'attuazione e la validazione degli interventi decisi
- Le azioni per evitare il ripetersi del problema
- Il riconoscimento dell'impegno e dei risultati ottenuti dal team di lavoro

c) Analisi e discussione di casi studio aziendali: problemi risolti con il metodo 8-D

Project management

Ottica sistemica del Project Management;

La gestione dei progetti: fasi, strategie, prestazioni;

La gestione per progetti e la gestione delle risorse;

La gestione dei costi/budget di progetto;

Il multi-project management;

Il new Product development;

La progettazione del servizio;

Management delle commesse di produzione/costruzione/servizi di tipo engineering to order;

Applicativi informatici per la gestione manageriale: Microsoft Project.

Lavorare in gruppo

diversi tipi di gruppo: formale e informale

Le caratteristiche dei gruppi

I ruoli all'interno dei gruppi

Strumenti di lavoro di gruppo: brain-storming, write-storming, in case, ecc.

Strumenti di osservazione e analisi delle dinamiche di gruppo
Metodi di soluzione dei conflitti interni
Fondamenti teorico-metodologici del lavoro di gruppo;
Processi cognitivi e processi emozionali nella dinamica di gruppo;
Gruppo educativo
Fare squadra
L'auto e il mutuo aiuto
La comunicazione nel gruppo

Customer satisfaction

Gli obiettivi della C.S. Il modello.
La gestione della C.S. come proposta di miglioramento aziendale
La gestione delle vendite vs. le richieste del mercato
Aree di applicazione:
Generali o particolari
Mercato e concorrenza
Metodi alternativi
La necessità e gli strumenti di misurazione

Gestione e valutazione delle politiche

I sistemi di rilevazione statistica
Le principali sistemi di analisi
Modelli previsionali
Pubblicazione dei risultati

Sistema di coordinamento

Il controllo delle fasi e della buona riuscita dell'intervento e quindi di eventuali modificazioni del progetto in itinere sono garantite da un comitato di

- sede operativa: P.zza S. Giovanni Bosco, 24 72014 Cisternino (BR) tel 080.4447091 fax 080.4447091 •
- sede legale: Via De Nicolò, 7 70121 Bari •
- c.f. 93297630720 • inform@form360.it • www.form360.it

progettazione che pianifica gli interventi e ne garantisce la corretta applicazione. Inoltre il comitato applica un sistema di monitoraggio previsto dal S.Q.A., che utilizza un insieme di strumenti di valutazione. L'attenzione è concentrata sulla misurazione e sul miglioramento del servizio. In particolare, per questo progetto, in coerenza con l'obiettivo di valutazione attraverso la soddisfazione dei partecipanti, lo strumento principale si basa sui sei principali indicatori diretti di Customer Satisfaction, previsti dalle norme ISO 9001:200 che valutano la soddisfazione come corrispondenza tra attese e percezioni del servizio, relativamente alla soddisfazione dei bisogni e al risultato previsto dal corso.

Sarà compito del comitato di progettazione stimare l'effettiva funzionalità rispetto agli obiettivi programmati e analizzare rilevamenti e dati raccolti per valutare se le misurazioni prodotte determinano un risultato positivo. Il tutto confluirà nella Relazione Finale sull'attività svolta per illustrare i risultati raggiunti.

Inoltre tutte le attività di erogazione del servizio saranno monitorate e verificate attraverso questionari e incontri strutturati, con i conduttori e con i partecipanti in diversi momenti:

- ex-ante per analizzare nel dettaglio i fabbisogni specifici di ogni allievo in termini di esigenze di risultato;
- in itinere per raccogliere informazioni sull'andamento dell'attività al fine di consentire eventuali aggiustamenti e garantire il buon esito dell'intervento;
- ex-post per valutare i risultati e formulare un giudizio complessivo, recuperando le informazioni elaborate nelle fasi precedenti.

La raccolta dei dati verrà integrata dalla stima dell'effettiva funzionalità del programma rispetto agli obiettivi attraverso i rilevamenti della Customer Satisfaction e della misurazione dei relativi gap.