

# SOFIA

**Servizi per un'Ospitalità Fruibile,  
Inclusiva e Accogliente**

***Services pour une hospitalité  
agréable, inclusive et accueillante***



## **PIANO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA QUALITA'** **PLAN DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ**

- **Kick-off Meeting, 26 Marzo/Mars 2020**

Presentazione a cura di/Présentation par Team srl

# 1. **L'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA QUALITA'...** **L'ACTIVITÉ DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ...**

**... ha lo scopo di rilevare, e analizzare le cause di eventuali criticità e deviazioni rispetto al Piano di lavoro e di segnalare possibili e tempestive azioni correttive.**

*... il est conçu pour détecter et analyser les causes et les écarts par rapport au plan de travail et de signaler en temps opportun les mesures correctives possibles.*

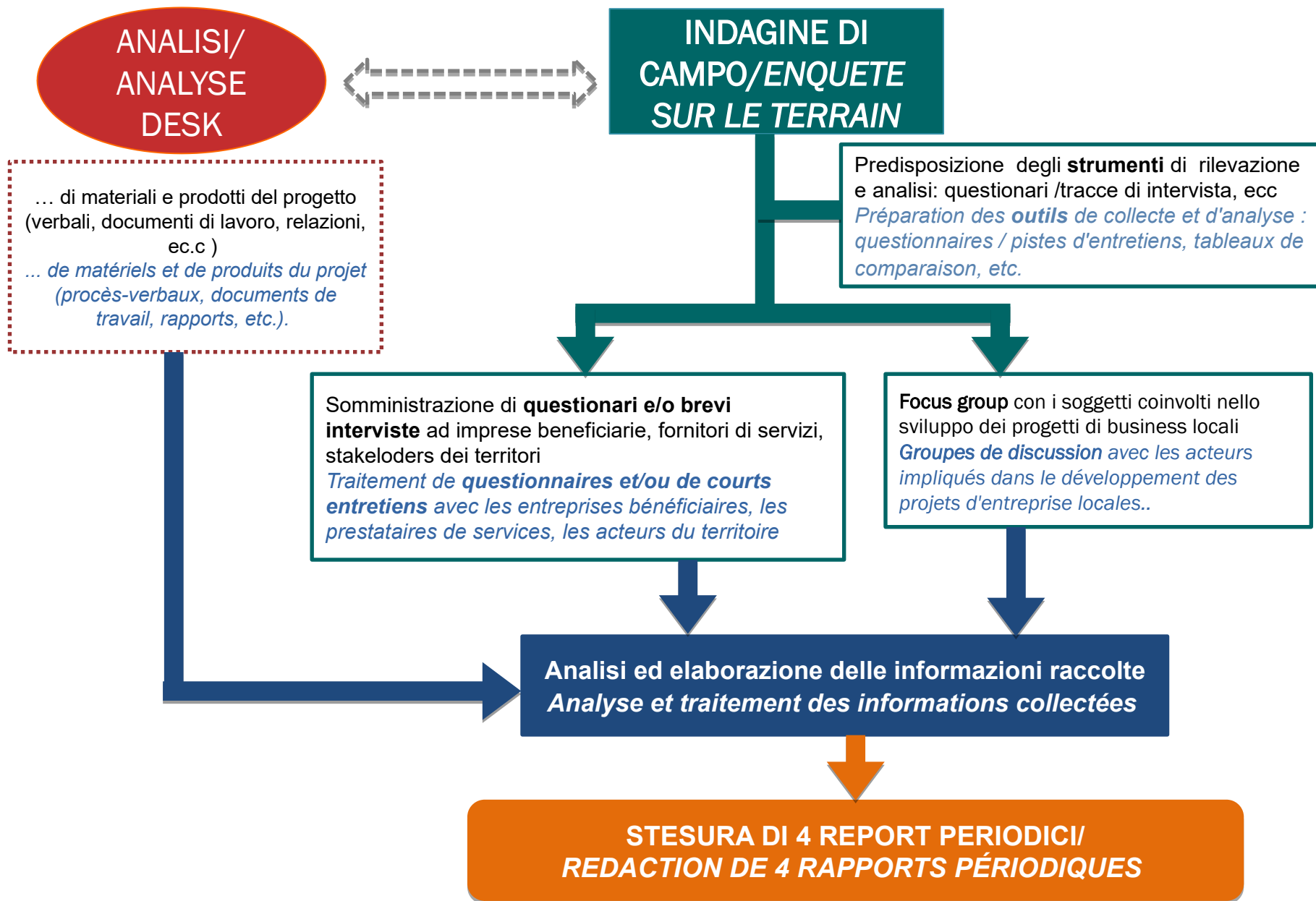
Pertanto sarà periodicamente verificato il livello di avanzamento fisico e finanziario del progetto: rispetto della tempistica, percentuale di completamento di prodotti e output, costi sostenuti, risorse impegnate, risultati raggiunti, ecc.

*Il faudra périodiquement vérifier le niveau d'avancement physique et financier du projet par rapport au calendrier, le pourcentage d'achèvement des produits et des output, les coûts, les ressources engagées, les réalisations, etc.*

**... ma anche/soprattutto di verificare la corretta erogazione nonché l'effettiva efficacia e utilità dei SERVIZI EROGATI ALLE IMPRESE.**

*... mais aussi/et surtout vérifier la bonne exécution ainsi que l'efficacité et l'utilité effective des SERVICES FOURNIS AUX ENTREPRISES.*

# Gli strumenti per il monitoraggio e il controllo / Les outils pour la suivi et le contrôle



# 1. L'analisi quantitativa e qualitativa dei servizi alle imprese... L'analyse quantitative et qualitative des services aux entreprises...

## MONITORAGGIO/SUIVI

- n. di imprese beneficiarie/nombre d'entreprises bénéficiaires
- n. di ore di consulenza erogate per impresa, tipologia di servizio e fornitore/nombre d'heures de conseil fournies par entreprise, type de service et fournisseur
- n. di imprese e altri soggetti coinvolti nello sviluppo dei piani di business locali/ Nombre d'entreprises et d'autres parties impliquées dans l'élaboration de plans d'affaires locaux

## VALUTAZIONE/EVALUATION

- Gradimento dei servizi ricevuti dalle imprese rispetto ai bisogni espressi (customer satisfaction) satisfaction des entreprises en ce qui concerne les services reçus par rapport aux besoins exprimés (satisfaction du client)
- Tipologia di servizi più richiesti e utilizzati dalle imprese/types de services les plus demandés et les plus utilisés par les entreprises
- Nuove conoscenze e competenze acquisite dalle imprese beneficiarie/Nouvelles connaissances et compétences acquises par les entreprises bénéficiaires
- Nuove prospettive di business dichiarate dalle imprese/Nouvelles perspectives commerciales déclarées par les entreprises

# 1. La metodologia in dettaglio: LE FONTI DELLA VALUTAZIONE

## La méthodologie en détail: LES SOURCES DE L'ÉVALUATION

- ➔ L'analisi dei bisogni delle imprese effettuata dai facilitatori/l'analyse des besoins des entreprises réalisée par les facilitateurs
- ➔ Le relazioni dei coacher (contenute nel diario di bordo delle sessioni di coaching)/Le rapports des coachs (contenus dans le journal de bord des séances de coaching)
- ➔ I questionari compilati dalle imprese (online, con strumenti da definire, es:SurveyMonkey, Google form)/les questionnaires remplis par les entreprises (en ligne, avec des outils à définir, par exemple : SurveyMonkey, Google form)
- ➔ I feedback informali raccolti tra le imprese dai coacher e dai facilitatori/retour d'information informel recueilli auprès les entreprises par les coaches et par les facilitateurs
- ➔ Le interviste ai coacher (realizzate dai facilitatori)/les entretiens avec les coachs (réalisés par les facilitateurs)
- ➔ I feedback dei focus group dei progetti di business locali (realizzate dai facilitatori)/retour d'information des groupes de discussion sur les projets d'entreprises locales (mis en œuvre par les facilitateurs)

Inoltre, per il monitoraggio ordinario di tutte le attività progettuali/En outre, pour le suivi ordinaire de toutes les activités du projet :

- ◆ I report di monitoraggio inseriti dai partner sul sistema di gestione del Programma/Les Rapports de suivi téléchargés par les partenaires dans le système de gestion du Programme
- ◆ I materiali e i questionari richiesti ai partner dal responsabile dell'attività di Monitoraggio e controllo della qualità/Le matériel et les questionnaires demandés aux partenaires par le responsable de l'activité de suivi et de contrôle de la qualité.

# Monitoraggio e controllo di qualità: CHI E QUANDO

## *Suivi et contrôle de la qualité : QUI ET QUAND*

**CHI/QUI**

**Team srl in collaborazione/en  
coopération avec Unige-DAD...**

- predisporre e fornisce agli altri partner gli strumenti di rilevazione e analisi/développe et met à la disposition des autres partenaires les outils de collecte et d'analyse
- analizza documenti e materiali di lavoro prodotti dagli altri partner/analyse les documents et le matériel de travail produits par les autres partenaires
- Stende i report di monitoraggio e li presenta al CdP/rédige les rapports de suivi et les présente au CdP

**Accademia del Turismo, Impronta, OTI La  
Londe les Maures, CO.M.MENTIS...**

- forniscono le informazioni e i materiali richiesti/fournissent les informations et le matériel requis
- facilitano la somministrazione dei questionari/interviste alle aziende beneficiarie/facilitent la gestion des questionnaires/entretiens aux entreprises bénéficiaires
- raccolgono feedback informali tra le imprese, i coacher, gli stakeholders locali/recueillent les réactions informelles des entreprises, des coachs, des acteurs locaux, etc.

**QUANDO/  
QUAND**

**Attività di monitoraggio e controllo  
Activités de suivi et de contrôle**

**Realizzazione di / Réalisation de  
4 Report di monitoraggio /  
4 Rapports de suivi**

**Marzo/Mars 2020-  
Febbraio/Février 2022**

**Da presentare/à présenter:**

- I report → 2°/2ème meeting**
- II report → 3°/3ème meeting**
- III report → 4°/4ème meeting**
- IV report → 5°/5ème meeting**