

Curriculum Vitae Comune di Milano

Data di compilazione

18/10/2023

Informazioni personali

Cognome Nome

GHIURA ARIANNA

Indirizzo

Cittadinanza

IT

Sede di lavoro

Via Durando Giovanni,38/A

Direzione

Direzione Educazione

Area

Area Servizi All'Infanzia

Unita'/ Ufficio

Ufficio Monitoraggio Processo Qualità

Profilo Professionale

Posizione Organizzativa - Istruttore Direttivo dei Servizi Amministrativi

Categoria Giuridica

D1

Incarico di P.O./A.P.

POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione Incarico

Ufficio Monitoraggio Processo Qualità - Attività principali: analisi e monitoraggio del processo della qualità finalizzato al mantenimento della certificazione; promozione di interventi innovativi per lo sviluppo qualitativo dei servizi; progettazione e sperimentazione di interventi innovativi per lo sviluppo della qualità erogata e percepita dei servizi; interventi di supporto multidimensionali alla qualità della vita lavorativa all'interno dei servizi come prerequisito alla qualità erogata agli stakeholder; attività di consulenza/coaching mirata all'implementazione della qualità erogata e percepita dei servizi con particolare attenzione ai processi di customer care; rilevazione, analisi, produzione e promozione di strumenti innovativi per la valutazione ed autovalutazione dell'erogazione dei servizi; attività di consulenza, interventi di supporto e promozione degli strumenti di valutazione ed autovalutazione per la stesura del piano di miglioramento qualitativo dei servizi; analisi e interventi esplorativi della correlazione tra qualità erogata e percepita del servizio e attività di promozione del welfare aziendale; gestione delle relazioni con l'utenza; monitoraggio e cura dell'aggiornamento delle informazioni relative ai servizi all'infanzia presenti sul portale comunale, in stretta connessione con tutti gli uffici di staff per fornire un quadro completo e organico delle informazioni utili per le famiglie.

Esperienze professionali interne

*Da 25/11/2021 A 31/08/2023

Profilo: ISTRUTT. DIRETT. DEI SERVIZI AMM.VI

Ambito di Attività: Educazione

Attività svolta: Ufficio Progetti - Attività principali: progettazione, implementazione e rendicontazione di progetti in risposta ai bandi nazionali ed europei con particolare attenzione allo sviluppo di progettazioni innovative; organizzazione e realizzazione di trasferte ed eventi sia a rilievo cittadino che internazionale legati alle progettualità gestite; sviluppo e coordinamento dell'attività di comunicazione per conto della Direzione sia in ambito progettuale che istituzionale; sviluppo dell'attività di digitalizzazione per conto della Direzione.

*Da 01/01/2020 A 24/11/2021

Profilo: COLLABORATORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ambito di Attività: Educazione

Attività svolta: Ufficio Progetti - Attività principali: progettazione, implementazione e rendicontazione di progetti in risposta ai bandi locali, nazionali ed europei; organizzazione e realizzazione di trasferte ed eventi sia a rilievo cittadino che internazionale legati alle progettualità gestite; sviluppo dell'attività di comunicazione per conto della Direzione sia in ambito progettuale che istituzionale; sviluppo dell'attività di digitalizzazione per conto della Direzione.

*Da 31/07/2018 A 31/12/2018

Profilo: COLLABORATORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ambito di Attività: Educazione

Attività svolta: Unità pianificazione, assegnazione e gestione delle risorse umane

Titoli di studio

Conseguito nel: 2023

Livello: laurea specialistica/magistrale

Tipologia o indirizzo degli studi o albo: Scienze economiche per l'ambiente e la cultura - LM-76

Principali tematiche affrontate/ competenze professionali acquisite: Interfacoltà di Economia - Lettere e Filosofia
Corso di laurea: Methods and Topics in Arts Management
Principali materie: design thinking, account and

fundraising, economics and management for the arts, visual and performing arts, law in the arts, HR management.

Nome e tipo dell'ente erogatore dell'istruzione: Università Cattolica del Sacro Cuore

Livello nella classificazione nazionale ed internazionale: 110/110

Conseguito nel: 2019

Livello: diploma di laurea

Tipologia o indirizzo degli studi o albo: Scienze dell'economia e della gestione aziendale - L-18

Principali tematiche affrontate/ competenze professionali acquisite: Interfacoltà di Economia - Lettere e Filosofia
Corso di laurea: Economia e Gestione dei Beni Culturali e dello Spettacolo

Principali materie: marketing della cultura, istituzioni e politiche culturali, economia e gestione dei beni culturali e dello spettacolo, economia aziendale, diritto privato e commerciale, diritto pubblico e diritto dell'economia, legislazione dei beni culturali.

Nome e tipo dell'ente erogatore dell'istruzione: Università Cattolica del Sacro Cuore

Livello nella classificazione nazionale ed internazionale: 110 e lode/110

Conseguito nel: 2016

Livello: diploma di maturità

Tipologia o indirizzo degli studi o albo: Linguistica

Principali tematiche affrontate/ competenze professionali acquisite: Lingue straniere: inglese, spagnolo, francese (ESABAC)

Nome e tipo dell'ente erogatore dell'istruzione: Liceo Classico Statale Salvatore Quasimodo

Livello nella classificazione nazionale ed internazionale:
Diploma maturità italiana: 91/100
Diploma maturità francese: 15/15

Corsi di formazione interni

Frequentato nel: 2023

Titolo del corso: BILANCIO E CONTABILITA' DEGLI ENTI TERRITORIALI SOGGETTI AL D.LGS. 118/2011

Ente erogatore: COMUNE DI MILANO

Durata in ore del corso: 7

Frequentato nel: 2023

Titolo del corso: INFANZIA E DIGITALE - GRUPPO PILOTA

Ente erogatore: ANCILAB S.R.L.

Durata in ore del corso: 9

Frequentato nel: 2023

Titolo del corso: INFANZIA E DIGITALE -WEBINAR 1 - COLLEGI 7-8-9

Ente erogatore: ANCILAB S.R.L.

Durata in ore del corso: 2

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: CYBERGURU

Ente erogatore: Cyberguru

Durata in ore del corso: 12

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: SMART WORKING O LAVORO AGILE

Ente erogatore: INTELLERA CONSULTING S.r.l.

Durata in ore del corso: 3

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: FOLLOW UP NEOASSUNTI "IL TUO BILANCIO E RILANCIO" - GRUPPO I

Ente erogatore: PERFABRICS S.R.L.

Durata in ore del corso: 3,5

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: FOLLOW UP NEOASSUNTI "INTEGRARSI PER IMPATTARE NEL RUOLO" - GRUPPO I

Ente erogatore: PERFABRICS S.R.L.

Durata in ore del corso: 3,5

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: INSERIMENTO AL COMUNE DI MILANO: ORGANIZZAZIONE, CULTURA, RUOLO-ED. DIGITALE - GRUPPO B22

Ente erogatore: COMUNE DI MILANO

Durata in ore del corso: 17

Frequentato nel: 2021

Titolo del corso: PROGRAMMA DI FORMAZIONE A DISTANZA IN TEMA DI SICUREZZA INFORMATICA

Ente erogatore: CYBERGURU S.R.L.

Durata in ore del corso: 3

Frequentato nel: 2020

Titolo del corso: D.LGS.81/08 CORSO 1.1 CORSO BASE SICUREZZA - TEST IN PRESENZA

Ente erogatore: SAN RAFFAELE RESNATI SPA, AZIENDA OSPEDALIERA ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO, NIER INGEGNERIA SPA, SINTESI SPA E CO.META SCCRL

Durata in ore del corso: 1

Frequentato nel: 2020

Titolo del corso: FORMAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E SULLA RIFORMA PRIVACY ITALIANA - III ED EDUCAZIONE (APRILE)

Ente erogatore: AFOL

Durata in ore del corso: 3,5

Corsi di formazione Esterni

Frequentato nel: 2021

Titolo del corso: Corso di alta formazione Lavorare nel mercato dell'arte - professioni tradizionali e nuove competenze

Durata in ore del corso: 30

Area tematica affrontata: Arte, beni culturali, restauro

Lingue

Ente di formazione: Università Cattolica del Sacro Cuore

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2020

Titolo del corso: Managing international relations

Durata in ore del corso: 0

Area tematica affrontata: altro

Ente di formazione: Università Cattolica del Sacro Cuore

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2020

Titolo del corso: Le professioni del mercato dell'arte –
scenario attuale e sfide future

Durata in ore del corso:

Area tematica affrontata: Arte, beni culturali, restauro

Ente di formazione: Università Cattolica del Sacro Cuore

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

italiano

Lingua: inglese

Livello Letto: Utente avanzato (C1)

Livello Parlato: Utente avanzato (C1)

Livello Scritto: Utente avanzato (C1)

Lingua: francese

Livello Letto: Utente avanzato (C1)

Livello Parlato: Utente avanzato (C1)

Livello Scritto: Utente avanzato (C1)

Lingua: spagnolo

Livello Letto: Utente autonomo (B2)

Livello Parlato: Utente autonomo (B2)

Livello Scritto: Utente autonomo (B2)