

**CURRICULUM
FORMATIVO E
PROFESSIONALE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	ROSSANA RUSSO
Indirizzo	PIAZZA LEONARDO DA VINCI, 32 - 20133 MILANO (ITALIA)
Telefono	+39 02 23999370 cellulare: +39 3666131329
E-mail	rossana.russo@polimi.it
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	03/01/1980

ESPERIENZA LAVORATIVA

- | | |
|---|--|
| • Dal - al | Dal 05/2018 ad oggi |
| • Nome e indirizzo del datore di lavoro | Area Gestione Infrastrutture e Servizi - Politecnico di Milano |
| • Tipo di impiego | Capo Servizio Performance e Organizzazione Servizi |
| • Principali mansioni e responsabilità | <p>Gestione delle richieste e del livello dei servizi attivati</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestione del Contact Center nella presa in carico e il monitoraggio delle richieste dell'utenza interna ed esterna per l'attivazione dei servizi erogati dall'Agis (manutenzione, servizi generali, fornitura di prodotti a catalogo, accessi straordinari);• Supporto informativo di primo livello verso l'utenza interna ed esterna, centralino e smistamento chiamate ad altri uffici;• Rilevazione della Customer satisfaction e del livello dei servizi erogati <p>Gestione di servizi di accoglienza, logistica e di supporto alla didattica</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestione di servizi generali di portierato, servizio accompagnamento con autista e gestione del parco auto, servizio per gli oggetti rinvenuti, gestione degli armadietti agli studenti;• Gestione, monitoraggio e controllo dei contratti di fornitura dei servizi in outsourcing di logistica, audio e video, assistenza aule e portierato. <p>Supporto organizzativo, amministrativo e contabile al Comitato Unico di Garanzia e segreteria alla Consigliera di fiducia</p> |

• Dal - al	Dal 06/2015 al 05/2018
• Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di impiego	Area Gestione Infrastrutture e Servizi - Politecnico di Milano Responsabile Funzione di staff – Gestione, Coordinamento e controllo qualità dei servizi
• Principali mansioni e responsabilità	• Segreteria di direzione e attività di supporto amministrativo e gestionale alle funzioni dell'Area; • Coordinamento, pianificazione e controllo inter funzionale, implementazione e monitoraggio dei processi e delle procedure interne all'Area e di gestione dell'utenza; • Sviluppo e gestione del Call Center; • Monitoraggio e controllo della qualità dei servizi erogati dall'Area; • Gestione di servizi generali (centralino telefonico, autisti e parco auto dell'Ateneo, uffici oggetti rinvenuti e assegnazione/gestione armadietti degli studenti); • Implementazione, gestione e controllo qualità dei servizi di ristorazione e distribuzione automatica sia in gestione diretta che indiretta; • Gestione rapporto con i poli territoriali per le richieste di servizi generali e manutentivi e gestione dei relativi contratti.
• Dal -al	Dal 12/2011 al 06/2015
• Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di impiego	Servizio Selezione e Concorsi - Area Risorse Umane ed Organizzazione Specialista senior risorse umane (per il personale tecnico amministrativo)
• Principali mansioni e responsabilità	• Presidio dei processi di selezione, di accoglimento ed inserimento del personale, compreso quello appartenente alle categorie protette; • gestione della mobilità del personale interno ed esterno; • supporto nella gestione di processi di valutazione del potenziale; • supporto ai responsabili di dipartimento nella gestione dei colloqui capo collaboratori; • collaborazione a progetti di welfare aziendale con il Comitato Unico di Garanzia (progetto maternità e lavoro: un'impresa possibile – azioni di supporto al rientro dal congedo maternità).
• Dal - al	Dal 09/2009 al 12/2011
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	CIFI srl Centro Interaziendale per la Formazione e l'Innovazione (Milano)

• Tipo di impiego

Consulente di Carriera – Account di Formazione

• Principali mansioni e responsabilità

- Consulenza di carriera, orientamento professionale: bilancio di competenze, impostazione di strumenti di self-marketing e simulazioni di colloqui di selezione, pianificazione di strategie e contatti sul mercato per la promozione dei candidati, coaching (business/personal);
- gestione di progetti finanziati dalla Regione Lombardia (progetto Dote Lavoro – Ammortizzatori);
- docenza per corsi sulla comunicazione interpersonale;
- sviluppo database clienti e offerte commerciali per l'erogazione di servizi di formazione finanziata rivolta ad aziende e servizi al lavoro rivolti a privati.

• Dal - al

Dal 09/2008 al 05/2009

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

Chiesi Farmaceutici S.p.A. Dir. Risorse Umane Italia (Parma)

• Tipo di impiego

Supporto funzione risorse umane

• Principali mansioni e responsabilità

- Supporto alla funzione nelle attività di selezione, formazione e sviluppo, tra cui partecipazione alla progettazione e allo svolgimento di assessment center per la selezione di neolaureati;
- partecipazione al team di individuazione di programmi di retention per key people, talent management.

INCARICHI

• Dal - al

Dal 01/2012 al 07/2015

• Tipo di incarico

Politecnico di Milano - Membro esperto in qualità di psicologo del lavoro e delle organizzazioni nelle commissioni delle prove selettive per il reclutamento di Personale Tecnico Amministrativo.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Dal al

09/2007

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Abilitazione all'esercizio della professione di Psicologo presso l'Università degli Studi di Firenze

• Dal -al

2006

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Laurea in Psicologia – indirizzo Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni (vecchio ordinamento) presso l'Università degli Studi di Firenze

- Dal- al
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

1999

Diploma di Maturità Magistrale (indirizzo Pedagogico - Sociale)

ALTRE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

2011 **Corporate Coaching Program** - Coach U Italia - Scuola accreditata ICF

2009 **Master in Risorse Umane** – IFAF Business School (organizzazione aziendale, selezione, formazione, sviluppo, politiche retributive)

PRIMA LINGUA ITALIANO

ALTRE LINGUE

- | | |
|---------------------------------|---------|
| | INGLESE |
| • Capacità di lettura | BUONO |
| • Capacità di scrittura | BUONO |
| • Capacità di espressione orale | BUONO |

RELAZIONI A CONVEGNI

2012

OPL - Ordine degli Psicologi della Lombardia - Docenza su "Psicologia positiva e orientamento al futuro" per il convegno "Collaborare per Competere: gli ostacoli del ricambio generazionale fra crisi, tensioni organizzative e rigidità psicologica".

ATTIVITÀ DI DOCENZA

30/06/2015

MIP – Politecnico di Milano - Docenza su “Strumenti di analisi organizzativa e riorganizzazione delle attività di acquisto” all’interno del corso Advanced – SUM “Strategie di e-procurement e razionalizzazione degli acquisti nel nuovo contesto normativo”.

2011

Centro Donna – Provincia di Lodi. Workshop interattivo rivolto a donne/mamme dal titolo "Mom Coaching" e sessioni di coaching individuali.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all’art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all’art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Milano, 05/09/2019

Rossana Russo