

CURRICULUM  
FORMATIVO E  
PROFESSIONALE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **ROSSANA RUSSO**  
Indirizzo **PIAZZA LEONARDO DA VINCI, 32 - 20133 MILANO (ITALIA)**  
Telefono  
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
  - Gestione delle richieste e del livello dei servizi attivati**
    - 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
  - Gestione di servizi di accoglienza, logistica e di supporto alla didattica**
    - 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.
  - Supporto organizzativo, amministrativo e contabile al Comitato Unico di Garanzia e segreteria alla Consigliera di fiducia**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dal - al</li> </ul>	<p>Dal 06/2015 al 05/2018</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e indirizzo del datore di lavoro</li> <li>• Tipo di impiego</li> </ul>	<p>Area Gestione Infrastrutture e Servizi - Politecnico di Milano</p> <p><b>Responsabile Funzione di staff – Gestione, Coordinamento e controllo qualità dei servizi</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali mansioni e responsabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segreteria di direzione e attività di supporto amministrativo e gestionale alle funzioni dell'Area;</li> <li>• Coordinamento, pianificazione e controllo inter funzionale, implementazione e monitoraggio dei processi e delle procedure interne all'Area e di gestione dell'utenza;</li> <li>• Sviluppo e gestione del Call Center;</li> <li>• Monitoraggio e controllo della qualità dei servizi erogati dall'Area;</li> <li>• Gestione di servizi generali (centralino telefonico, autisti e parco auto dell'Ateneo, uffici oggetti rinvenuti e assegnazione/gestione armadietti degli studenti);</li> <li>• Implementazione, gestione e controllo qualità dei servizi di ristorazione e distribuzione automatica sia in gestione diretta che indiretta;</li> <li>• Gestione rapporto con i poli territoriali per le richieste di servizi generali e manutentivi e gestione dei relativi contratti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dal -al</li> </ul>	<p>Dal 12/2011 al 06/2015</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e indirizzo del datore di lavoro</li> <li>• Tipo di impiego</li> </ul>	<p>Servizio Selezione e Concorsi - Area Risorse Umane ed Organizzazione</p> <p><b>Specialista senior risorse umane</b> (per il personale tecnico amministrativo)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali mansioni e responsabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio dei processi di selezione, di accoglimento ed inserimento del personale, compreso quello appartenente alle categorie protette;</li> <li>• gestione della mobilità del personale interno ed esterno;</li> <li>• supporto nella gestione di processi di valutazione del potenziale;</li> <li>• supporto ai responsabili di dipartimento nella gestione dei colloqui capo collaboratori;</li> <li>• 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).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dal - al</li> </ul>	<p>Dal 09/2009 al 12/2011</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e indirizzo del datore di lavoro</li> </ul>	<p>CIFI srl Centro Interaziendale per la Formazione e l'Innovazione (Milano)</p>

• 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 1999  
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione **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