

## JOB DESCRIPTION

POSIZIONE	<b>Headquarters Services Lead</b>
AREA ORGANIZZATIVA	Operations
SEDE DI LAVORO	Roma
SUPERVISORE	Head of Operations
RESPONSABILITÀ DI BUDGET	Si
LIVELLO SAFEGUARDING	1

### PRESENTAZIONE DI SAVE THE CHILDREN ITALIA

Noi di Save the Children crediamo che ogni bambina e ogni bambino meritino un futuro. In Italia e nel resto del mondo lavoriamo ogni giorno per dare ai bambini ciò che ognuno di loro merita: l'opportunità di nascere e crescere sani, di ricevere un'educazione e di essere protetti. Quando scoppia un'emergenza, siamo tra i primi ad arrivare e fra gli ultimi ad andare via. Collaboriamo con realtà territoriali e partner per creare una rete che ci aiuti a soddisfare i bisogni delle e dei minori, garantire i loro diritti e ad ascoltare la loro voce. Miglioriamo concretamente la vita a milioni di bambine e bambini, compresi quelli più difficili da raggiungere. Save the Children dal 1919 lotta per salvare la vita delle bambine e dei bambini e garantire loro un futuro.

### I NOSTRI VALORI IN PRATICA

**Trasparenza:** Siamo personalmente responsabili nell'utilizzare le nostre risorse in modo efficiente e adottiamo il massimo livello di trasparenza nei confronti dei donatori, dei partner e, più di ogni altro, dei bambini. **Ambizione:** Siamo esigenti con noi stessi e con i nostri colleghi, stabiliamo obiettivi ambiziosi e ci impegniamo per migliorare la qualità di tutto ciò che facciamo per i bambini. **Collaborazione:** Perseguiamo il rispetto reciproco, valorizziamo le diversità e lavoriamo con i partner unendo le nostre forze a livello globale per migliorare la vita dei bambini. **Creatività:** Siamo aperti a nuove idee, ci adoperiamo per il cambiamento e siamo pronti ad assumerci rischi per sviluppare soluzioni sostenibili per e con i bambini. **Integrità:** Lavoriamo aspirando sempre al massimo livello di onestà morale e comportamentale; non compromettiamo mai la nostra reputazione e agiamo sempre nel superiore interesse dei bambini.

### LE NOSTRE SAFEGUARDING POLICY

Save the Children vuole essere un'organizzazione sicura per beneficiari e le beneficiarie, minori e adulti - che raggiunge con i propri programmi. Tutti coloro che collaborano a qualunque titolo con Save the Children devono essere resi pienamente consapevoli dell'esistenza di rischi di abuso e sfruttamento sessuale in loro danno. Save the Children intende fare tutto quanto sia in suo potere per prevenire, segnalare e rispondere a tali problemi. Il personale di Save the Children, il personale di organizzazioni Partner, i loro rappresentanti dovranno sempre dimostrare i più alti standard di comportamento nei loro confronti, così come indicato nella Policy sulla Tutela di Bambine, Bambini e Adolescenti e nella Policy per la Protezione di beneficiari/e maggiorenni dallo sfruttamento sessuale, l'abuso, le molestie (<https://www.savethechildren.it/policies>).

Tali standard si applicano sia alla vita privata che a quella professionale del personale e di chiunque rappresenti l'organizzazione.

## LA POSIZIONE

Save the Children Italia è cresciuta nel tempo fino a diventare un'organizzazione che conta oggi circa 400 persone tra staff e collaboratori, in larga parte basati negli headquarters di Roma.

La sede di Roma è ospitata in un edificio antico e tutelato che per struttura, tipologia di allestimenti, dimensioni e pregio storico e artistico richiede un importante sforzo di cura e manutenzione. La sede d'altra parte consente la possibilità di ospitare eventi nell'auditorium e nelle sale più grandi, attività che si è rivelata intensa in questi ultimi anni, e che comporta impegno per la gestione ed il coordinamento dei service coinvolti.

La posizione di Headquarters Services Lead ha la responsabilità di sovrintendere alle attività di office management, di front office, di hospitality eventi e di servizi di supporto allo staff quali ad esempio la mobilità.

Il ruolo di guida di tali processi viene svolto in coordinamento con il resto dell'Organizzazione, richiede comprensione e capacità di coordinare le interdipendenze tra le diverse funzioni e l'interfaccia tra i relativi sistemi gestionali e deve realizzarsi nell'ottica del miglioramento continuo.

## PRINCIPALI ATTIVITA'

- Definire i livelli di servizio dell'ambito Headquarters Services, tendendo ai più elevati standard di riferimento, rispettando i vincoli normativi in vigore, assicurando un approccio di ascolto, cura e collaborazione; definire ed aggiornare le procedure operative e gli ordini di servizio di competenza.
- Contribuire all'ottimizzazione e alla professionalizzazione dei servizi, elaborando proposte di miglioramento continuo nelle procedure, nelle soluzioni gestionali ed operative, nella governance e nell'allineamento funzionale con le altre aree dell'organizzazione (tra cui HR, Finance, Legal, IT) per le interdipendenze dei processi.
- Pianificare e gestire il budget dell'ambito Headquarters Services, valutarne l'andamento complessivo e proporre al line management i necessari correttivi in caso di scostamenti.
- Gestire la reportistica per la Direzione svolgendo analisi di dati dai sistemi gestionali.
- Assicurare che l'allocazione, l'allestimento e l'utilizzo degli spazi interni ed esterni della sede produca il migliore rapporto possibile costo/beneficio in termini di user experience e valorizzazione dell'asset. Supportare le periodiche riallocazioni degli spazi di lavoro secondo la logica "activity based" in coordinamento con le funzioni HR e IT, proponendo diversi scenari basati sui dati di presenza.
- Sovrintendere alla gestione dei fabbisogni ordinari della sede di Roma, assicurando che essa offra le condizioni ottimali per lo svolgimento dell'attività lavorativa, garantendo il perfetto funzionamento degli impianti e la massima cura, pulizia ed efficienza degli spazi. Sovrintendere alla selezione, alla contrattualizzazione e alla gestione dei fornitori di manutenzioni ordinarie. Assicurare il puntuale aggiornamento dei registri di manutenzione con particolare riferimento agli obblighi di legge. Gestire il livello relazionale e negoziale con gli stakeholders principali interni ed esterni della sede.
- Valutare le soluzioni di maggior qualità, sicurezza, cost efficiency, compliance e sostenibilità degli interventi straordinari che può richiedere la sede. Presentare le soluzioni al Senior Management e sovrintendere alla selezione, alla contrattualizzazione e alla gestione dei fornitori.



- Supportare il team Safety & Security nell'aggiornamento dei documenti obbligatori ex normativa 81/08 (PEI, DVR, ecc.) ed assicurare il supporto del team Headquarters Services alle eventuali manovre di evacuazione di emergenza dell'edificio.
- Supportare il team di Comunicazione interna nelle iniziative di engagement dello staff.
- Assicurare il flusso di comunicazione ed una relazione collaborativa con il nostro "landlord".
- Assicurare che il Front Office svolga un eccellente servizio di accoglienza e di controllo accessi di staff e ospiti esterni, partecipanti agli eventi, beneficiari delle attività programmatiche, partner di progetto e fornitori. Sovrintendere anche alle attività interne di supporto all'ufficio e allo staff che il Front Office svolge quali il centralino, le spedizioni, l'acquisto dei materiali consumabili, l'ausilio alle attività di gestione amministrativa e documentale delle Operations.
- Coordinare e supervisionare la pianificazione degli eventi ospitati in sede e il deployment dei service per la gestione degli stessi secondo standard di qualità che massimizzino la customer satisfaction; contribuire alla valorizzazione degli spazi, facilitando lo sviluppo delle attività di apertura della sede ai nostri principali stakeholder, ai giovani e alla cittadinanza. Per quanto di competenza, supportare l'area Public Affairs nella gestione di ospiti istituzionali.
- Sovrintendere ai servizi di supporto allo staff in tema di travel management, quali la gestione del travel provider con relativo monitoraggio di performance e costi, la ricerca di soluzioni di viaggio e accomodation, la ricerca e stipula di convenzioni, la gestione flotta auto e la valutazione di altre soluzioni di mobilità.
- Gestire il team assegnato, sia sotto il profilo del people management individuale - allocazione ruoli e responsabilità, definizione di obiettivi e valutazione della performance, sviluppo delle competenze, aspetti logistici e amministrativi relativi ai contratti - sia dal punto di vista dell'allocazione delle risorse, assicurando l'allineamento con le priorità strategiche definite dall'organizzazione.

## ESPERIENZE E QUALIFICHE

- Laurea in ingegneria gestionale, o economia aziendale o discipline affini.
- Esperienza pluriennale di gestione di funzioni e processi trasversali complessi.
- Conoscenza dei principi e degli strumenti di project management.
- Esperienza di coordinamento di stakeholders interni ed esterni e di relazione con il senior management.
- Comprovata esperienza nella gestione e sviluppo di team.
- Inglese fluente.

## SOFT SKILLS SPECIFICHE

- Una persona dinamica e propositiva, capace di lavorare in piena autonomia.
- Ottime capacità organizzative e di pianificazione.
- Ottime capacità comunicative, di relazione e di negoziazione.
- Attitudine proattiva, orientamento al problem solving e capacità di lavorare sotto pressione e con deadline molto strette.
- Capacità di ascolto, di lettura dei "customer needs" e approccio alla soddisfazione del cliente.
- Capacità di identificare e agire le priorità.
- Capacità di coordinamento e sviluppo delle risorse del proprio team.

