

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome  
Indirizzo  
Telefono  
Fax  
E-mail  
Nazionalità  
Data di nascita

**D'ANNA ANGELO**  
**VIA G.A. MERCURIO, 3 - 95014 GIARRE (CT)**  
**347119\*\*\*\***

**adanna7@libero.it**

02/01/1963

*date (da - a)*

- Dal 2009 a tutt'oggi

**Avvocato - iscritto all'Albo degli Avvocati di Catania (2010) con indirizzo Diritto del Lavoro, Societario e Civile.**

**Socio Fondatore e Amministratore Unico di "Sistema A.R. Mediazione" srl, in sigla "ARSMEDIA" srl, Organismo di Mediazione Civile e Commerciale accreditato dal Ministero di Giustizia (2011).**

**Mediatore Professionista dal 12 marzo 2011 e Formatore Pratico Mediatori Professionisti dal novembre 2013 (D.M. 180/2010).**

**Docente a contratto Master Universitario in "Organizzazione ed Amministrazione del Personale" presso Università di Catania – Facoltà di Scienze Politiche, 1° semestre 2009. In particolare si sono tenute cicli di lezioni inerenti la "flessibilità e gestione del personale" e la "strategia aziendale".**

**Co-ideatore e moderatore attività del II° ciclo di Seminari per Imprenditori dal titolo "La valorizzazione del capitale umano e la leadership in un'epoca di crisi economica e scarsità di risorse" – Residenza Universitaria Alcantara – Catania 2009**

Si sono in particolare affrontate tematiche relative alla "gestione del cambiamento organizzativo", allo "sviluppo delle risorse umane come variabile vincente della competizione", al concetto di "responsabilità sociale ed etica d'impresa", al come "costruire un'organizzazione coesa".

**Progettazione e docenza dei corsi manageriali "Il Personale di front line: comportamenti e capacità per la gestione della relazione con il cliente" e "Leadership e Gestione del Cambiamento" - In catalogo Società Diogene Formazione.**

Corsi su **Comunicazione Interna ed Esterna** in collaborazione con **PRO.SCA, ONG, nell'ambito dei Progetti Fondimpresa**, a favore dei responsabili negozi del gruppo GICAP SpA (2 edizioni). In tale ambito si sono sviluppate tematiche inerenti la centralità del Cliente (interno ed esterno), i processi di comunicazione, la presentazione, l'ascolto attivo, la comunicazione verbale e non verbale, gli stili relazionali, l'assertività, la gestione dei problemi e delle criticità, la motivazione, la delega, la fiducia.

**Docente Master in "Esperto in selezione del personale" - Modulo "La consapevolezza di ruolo e responsabilità professionale" - Catalogo Alta Formazione Interregionale – Associazione Team Project (luglio 2010).**

## ESPERIENZA LAVORATIVA

date (da - a)

**Docente presso IRSES** (Istituto di Ricerca per lo Sviluppo Economico e Sociale) nel corso **“Mediatore Culturale - PROF 2010”** per il modulo **“Diritto del Lavoro e Sindacale”**, finanziato dall'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale della Regione Siciliana (giugno-luglio 2010).

**Co-progettazione** dei corsi su **“Comunicazione e relazione col cliente”** (per Platania S.r.l.) e **“Sviluppo Organizzativo in ambito distribuzione”** (per Komedis S.r.l.) in collaborazione con **FIDIA S.r.l.**, nell'ambito del **Bando 2/2010 del Fondo Interprofessionale “FORTE”** (dicembre 2010). **Docenza Corso presso Komedis S.r.l. 2011 – 2012.**

**Progettazione e docenza percorso formativo 2011 per CONFCOMMERCIO Giarre (CT).** Sono stati programmati **3 Seminari** rivolti agli Imprenditori commerciali titolari: **“Governare il cambiamento per garantire lo sviluppo dell'Azienda”** (marzo 2011); **“La gestione e lo sviluppo delle proprie Persone fattore vincente per l'Impresa”** (maggio 2011); **“Mantenere il Cliente al centro delle politiche aziendali”**. A seguire sono stati progettati **2 corsi di formazione** rivolti ai dipendenti delle Aziende dal titolo: **“Comportamenti e capacità per la gestione efficace della relazione con il cliente”**; **“Essere co-protagonisti del cambiamento”**.

**Docente presso IRSES** (Istituto di Ricerca per lo Sviluppo Economico e Sociale) nel corso **“Mediatore Culturale - PROF 2011”** per il modulo **“Diritto del Lavoro e Sindacale”**, finanziato dall'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale della Regione Siciliana (luglio-settembre 2011) e per il modulo **“Legislazione STATUS RIFUGIATO E RICHIEDENTI ASILO”** – (anno 2012).

**Docente presso IRSES** (Istituto di Ricerca per lo Sviluppo Economico e Sociale) nel corso **“Mediatore Interculturale”** per il modulo **“Diritti del Lavoro, Sindacale e Tutela Previdenziale - Progetto Social Work”** e nel corso **“Operatore per l'Infanzia - Progetto Social Work”** per il modulo **“Diritto del Lavoro e Sindacale”**, ambito formativo **FAS –Pacchetto base cofinanziato FSE 2007-2013** della Regione Siciliana (febbraio - marzo 2013).

**Docente presso IRSES** (Istituto di Ricerca per lo Sviluppo Economico e Sociale) nel corso **“Mediatore Interculturale”** per i moduli **“Diritti del Lavoro, Sindacale e Tutela Previdenziale - Progetto Social Work”** e **“Tutela dei Migranti e dei Rigugiati nel Diritto Internazionale”** e nel corso **“Operatore per l'Infanzia - Progetto Social Work”** per il modulo **“Diritto del Lavoro e Sindacale”**, ambito formativo **FAS – Pacchetto base cofinanziato dalla Regione Siciliana** (marzo-giugno 2014).

Progettazione vari **Piani di formazione** per Aziende Pubbliche e Private.

**Componente Collegio Arbitrale** su risoluzione controversia tra Imprese, definita con Lodo arbitrale nel mese di dicembre 2010.

Attività di **Consulenza Organizzativa Aziendale**, presso MT Service Srl - Catania (da ottobre 2010).

Socio Fondatore dell'**Associazione “Synistemi Cultura Impresa”** (2012).  
Socio Fondatore e Presidente dell'**Associazione Città Viva – Protagonisti del Bene Comune** (2012).  
Socio Fondatore e già Presidente dell'**Associazione Insieme ... Persone onlus** (2007).

Date (da – a)

- **Dall'inizio del 2007 a marzo 2009**

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

Gruppo Rodriquez Cantieri Navali

- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego

Gruppo RCN SpA - leader nel campo della Cantieristica Navale.

Dirigente

- Principali mansioni e responsabilità

**Responsabile Direzione Qualità' di Gruppo, Affari Generali e Personale Divisione Fast Ferries.**

Quale Responsabile della Direzione Qualità ha il compito di coordinamento delle pertinenti funzioni nelle diverse Divisioni del Gruppo, al fine di assicurare il rispetto delle procedure e dei sistemi gestionali impostati e favorirne il miglioramento continuo ed il mantenimento delle certificazioni già acquisite. E' stato individuato, in esecuzione di delibera del CdA, quale soggetto fornitore per il Gruppo RCN delle informazioni privilegiate da inserire secondo procedura nel Registro degli Insider del Gruppo IMMSI. Quale Responsabile degli Affari Generali sede di Messina e del Personale della Divisione Fast Ferries, rappresenta il Gruppo presso gli Enti Istituzionali locali, propone ed assicura gli investimenti necessari non produttivi ed organizza e gestisce i servizi generali di sede. In qualità di Responsabile del Personale della Divisione Fast Ferries si occupa di gestione, sviluppo e formazione del personale della divisione e delle relazioni industriali territoriali.

- **Dall'ottobre 2005 al 31 dicembre 2006**

Gruppo Rodriquez Cantieri Navali

Dirigente

**Direttore Risorse Umane e Legale di Gruppo**

Alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato del Gruppo che è composto da 6 Società di progettazione e realizzazioni navali articolate in 3 Divisioni di Business, Fast Ferries, Militare e Yacht, il Gruppo costruisce le diverse tipologie di navi (fast ferry, aliscafi, catamarani, cacciamine, motovedette, yacht in vetroresina, mega yacht in alluminio,...) in 4 stabilimenti industriali sul territorio nazionale che occupano circa 400 dipendenti e si avvalgono di un consistente indotto. Il Gruppo svolge altresì attività di riparazioni e gestione delle garanzie. Nell'ambito delle Risorse Umane definisce le politiche del personale e presiede alle attività di selezione, gestione, formazione e sviluppo del personale, ai sistemi di incentivazione per obiettivi (MBO – Politiche meritocratiche) alle attività di organizzazione del lavoro ed alla gestione delle compensation, alla normativa contrattuale ed all'amministrazione del personale, all'attività di relazioni industriali con gli organismi provinciali e le RSU. E' altresì responsabile del trattamento dati ai sensi della 196/2003 ed è soggetto Fornitore della Società Rodriquez Cantieri Navali S.p.A., ai sensi della Procedura per la gestione del Registro delle persone che hanno accesso ad Informazioni Privilegiate (D.Lgs. 58/98 e relativo Regolamento).

Quale Responsabile Legale intrattiene rapporti con gli studi legali esterni e supporta gli altri responsabili aziendali nella definizione di tematiche contrattuali e nella risoluzione delle problematiche connesse. Può nominare procuratori ad lites e ad negozia per vertenze; può transigere, definire e conciliare liti e controversie; può promuovere ed accettare arbitrati, designando arbitri e collegi arbitrali; rappresentare la Società in giudizio e in arbitrato; instaurare e abbandonare giudizi anche di preventiva cautela e di esecuzione davanti qualsiasi autorità giurisdizionale e amministrativa; resistere negli stessi; nominare avvocati, procuratori e periti con tutti gli occorrenti poteri; sporgere denunce e querele.

• Date (da – a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

• **Dal febbraio 2004 al settembre 2005**

Gruppo TIM SpA – Telecom Italia Mobile  
TIM SpA – leader nel campo delle Telecomunicazioni Mobili  
Dirigente

**Responsabile Customer Operations Palermo**

Responsabile Customer Operations Palermo alle dirette dipendenze del Responsabile Direzione Customer Operations TIM SpA.

Coordinando una realtà organizzativa composta da circa 600 risorse suddivise in quattro linee funzionali, cura l'Assistenza Clienti Aziende e Consumer con attività di front end e di back office concernenti informazioni, attivazioni e variazioni commerciali; reclami telefonici, cartacei e via e-mail; attività di outbound e di proattività commerciale; azioni di retention e più in generale mirate alla fidelizzazione della clientela gestita (circa 3 milioni). La gestione del cliente comprende anche il credito e le eventuali frodi.

In ottica CRM, si sono promosse azioni di caring conseguendo significativi risultati sulla soddisfazione percepita dal cliente, monitorata periodicamente attraverso sondaggi e Customer Opinion Survey.

• **Dall'ottobre 2002 a gennaio 2004**

Gruppo TIM SpA – Telecom Italia Mobile  
Dirigente

**Responsabile Risorse Umane Area SUD ITALIA**

In una realtà con circa 2000 dipendenti oltre ad alcune centinaia di lavoratori temporanei, e coordinando direttamente un nucleo di 27 risorse appartenenti alla Funzione RU, presiede alle attività di selezione, gestione, formazione e sviluppo del personale, alle attività di organizzazione del lavoro, comunicazione interna e qualità, alla normativa contrattuale ed all'amministrazione del personale, ai servizi di protezione e prevenzione, e fornisce supporto all'attività di relazioni industriali.

Il Management territoriale operante sull'Area SUD è rappresentato da 25 Responsabili preposti alle Funzioni Commerciali, Consumer e Business, e Rete.

• **Dal febbraio 1998 a settembre 2002**

Gruppo TIM SpA – Telecom Italia Mobile  
Dirigente

**Responsabile Risorse Umane per il territorio SUD2 - Sicilia e Calabria**

Dal febbraio 1998 a settembre 2002 ha ricoperto il ruolo di **Responsabile Risorse Umane per il territorio SUD2 - Sicilia e Calabria**, svolgendo attività analoghe a quelle sopra descritte. Nel periodo di riferimento (1998-2003), in diversi assetti organizzativi, ha coordinato territorialmente anche le Attività Legali, i Servizi Generali e le Relazioni Esterne.

• Date (da – a)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

• Tipo di azienda o settore

• Tipo di impiego

• Principali mansioni e responsabilità

• **Dal novembre 1989 al gennaio 1997**

Gruppo TELECOM ITALIA SpA

Impiegato Direttivo – Quadro

Principali ruoli ricoperti:

- **Polo Regionale di Relazioni Sindacali ed Organizzazione del Lavoro**
- **Linea Centrale DG - Pianificazione e Politiche di Gestione,**
- **Responsabile Personale Organizzazione presso Agenzia SIP Ragusa**

a) dal settembre 1992 a gennaio 1998 (eccetto b): **Polo di Relazioni Sindacali ed Organizzazione del Lavoro** nell'ambito del Settore Relazioni Industriali presso la Direzione Regionale Sicilia. In particolare ha curato i rapporti con le Organizzazioni Sindacali di Categoria per le Province di CT - ME - SR - RG supportando altresì il Responsabile nell'attività di livello regionale; ha presidiato l'implementazione di alcuni progetti organizzativi di particolare valenza su base regionale inerenti le funzioni Mercato e Rete.

b) secondo semestre 1995: ha operato in **Direzione Generale Telecom Italia SpA - Personale Organizzazione- presso la Linea Centrale Pianificazione e Politiche di Gestione**, occupandosi di alcuni progetti inerenti politiche di sviluppo e gestione del personale e della selezione di risorse per l'avvio di un Progetto di particolare rilevanza Aziendale.

c) dall'ottobre 1990 all'agosto 1992: **Responsabile Personale Organizzazione presso l'Agenzia SIP di Ragusa**. In tale ruolo si è occupato di gestione del personale (circa 300 unità) compresa attività di pre-selezione e valutazione del potenziale, di relazioni industriali, di amministrazione del personale e di ambiente e sicurezza sul lavoro.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date (da – a)

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

- **Laurea in Giurisprudenza** conseguita presso l'Università degli Studi di Catania in data 23 aprile 1987 con voti 108/110;

- **Procuratore Legale – Avvocato** dal 10 ottobre 1990 a seguito esami sostenuti presso la Corte di Appello di Catania;

- **Maturità Scientifica** conseguita nel 1981 presso il Liceo Scientifico "Leonardo" di Giarre con voti 50/60.

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Nel corso degli anni **ha partecipato a numerosi seminari formativi che hanno consentito il rafforzamento delle capacità manageriali.**

Nel progettare/condividere i propri percorsi formativi si è sempre cercato di inserire oltre a corsi più strettamente connessi al ruolo anche interventi formativi di più ampia valenza manageriale, nonché di partecipare a workshop e convegni.

Si riportano -di seguito- alcuni tra i principali interventi formativi ai quali si è partecipato:

- Corso assunzionale laureati in iter SIP (durata di circa 4 mesi)
- Negoziazione;
- Tecniche di creatività
- Seminario per Responsabili Personale Organizzazione;
- Valutazione del Potenziale;
- Analisi organizzativa moduli 1 e 2;
- La delega e lo sviluppo dei collaboratori;
- La decisione ed il processo decisionale;
- La presentazione di lavoro;
- Il vantaggio di lavorare in team;
- Corso per responsabili Human Resources gruppo Olivetti-Telecom;
- Elementi di Economia d'Impresa;
- Economics I e II;
- Tempo e lavoro: metodologie di analisi e pianificazione;
- Comunicazione in pubblico;
- Comunicazione orizzontale e verticale;
- Governo del cambiamento quale fattore strategico dell'Impresa;
- Convegno sul nuovo assetto delle Relazioni Industriali;
- Convegno su Innovazione quale fattore strategico delle imprese;
- Convegno sul Cliente interno: come motivarlo?
- Il teatro d'Impresa
- La leadership
- I valori in Azienda

- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.*

MADRELINGUA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### ORGANIZZATIVE

*Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.*

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.*

## ITALIANO

### INGLESE

INTERMEDIO

INTERMEDIO -

INTERMEDIO -

### SPAGNOLO

ELEMENTARE (CORSO BASE)

Ha sempre operato in contesti di gruppo anche extra professionali, dove il "gioco di squadra" è essenziale al raggiungimento degli obiettivi. Dall'attività sportiva (giocando in una team di basket per circa 9 anni in campionati semi-professionistici), all'attività di volontariato (primo coordinatore della Caritas nella propria comunità parrocchiale, con cui si sono avviate innovative metodologie di mappatura dei bisogni territoriali), alla partecipazione a gruppi ed associazioni che svolgono attività nel campo culturale e sociale (Socio e poi Presidente del Centro Culturale "Michele Federico Sciacca" (anni '80), MSAC, AVIS, ...). E' stato in questo contesto invitato a diverse conferenze dibattiti su tematiche inerenti prevalentemente la Famiglia e l'Educazione verso i figli. Nel giugno 2007 è stato socio fondatore e ne è stato Presidente fino all'aprile 2013 dell'Associazione socio-culturale "Insieme ... Persone" onlus, operante nei comuni dell'hinterland jonico-etneo. Tra le iniziative più importanti la promozione e realizzazione di un network tra diverse associazioni laiche e cattoliche del territorio con le quali si sono assunte comuni posizioni su tematiche di forte impatto sociale e si sono realizzate alcune iniziative di coinvolgimento della cittadinanza. Con l'Associazione è stato elaborato un Progetto che ha partecipato al "Premio Amico della Famiglia 2008" promosso dal Dipartimento ministeriale per le Politiche Familiari; si sono realizzati i Progetti "Agosto sulle Ali della Solidarietà" (2007-2008-2009); Festa delle Famiglie (2007-2008); Conferenza su "Politica è ricerca del Bene Comune" (primavera 2008); la "1^ Festa dello Sport" (novembre 2008), ecc. ....

Nei molteplici ruoli ricoperti in Azienda l'attività di coordinamento, gestione, motivazione delle risorse affidategli sono state il presupposto dell'ottenimento di ottime performance (alcune particolarmente brillanti e significative) in contesti sempre più complessi e variegati. Anche nelle attività di volontariato su richiamate, in ambito associativo ha sempre svolto il ruolo di leader con un approccio teso all'ascolto ed alla valorizzazione delle persone ed una loro ampia responsabilizzazione sugli obiettivi. Altro ambito in cui esplica il ruolo di guida è la famiglia, numerosa e con alcune specificità ulteriori da gestire quotidianamente.

[ Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. ]

CAPACITÀ E COMPETENZE  
ARTISTICHE  
*Musica, scrittura, disegno ecc.*

Ama tanti generi musicali, ed oltre all'ascolto ha cercato di diffonderne in casa anche lo studio (1 pianoforte classico ed 1 organo elettronico, un basso elettrico, una chitarra elettrica ed una classica, un corno francese, un clarinetto (suonato diveri anni da ragazzo), un sax contralto, una batteria ... senza citare flauti scolastici e tamburelli, armoniche ed un caratteristico "maranzano".

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE  
*Competenze non precedentemente indicate.*

[ Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. ]

PATENTE O PATENTI

ULTERIORI INFORMAZIONI

**Altre principali esperienze lavorative:**

**Attività legale** condotta per circa due anni e mezzo presso qualificati studi professionali (1987-1989);

**Docente di Diritto del Lavoro e Legislazione Sociale** per l'anno accademico 1988/1989 presso l'Istituto Superiore di Servizi Sociali di Giarre;

**Docente di Diritto del Lavoro** nell'anno 1989 in corsi di avviamento al lavoro per diplomati e laureati under 25 anni con finanziamento C.E.E..

**Commissario di Diritto agli Esami di Maturità** negli anni 1988 e 1989 presso Istituti Statali di Catania e provincia.

Dichiara, sotto propria responsabilità ai sensi del DPR 445/00, che le informazioni riportate nel presente CV sono esatte e veritiere.

Autorizza il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003, per le finalità di cui al presente

Data: maggio 2016

F.to: Angelo Avv. D'Anna