



Provincia di Roma
Assessorato alle politiche del lavoro e formazione
Dipartimento III-Servizi per la formazione, il lavoro e la promozione della qualità della vita
Servizio 5

POR REGIONE LAZIO 2007-2013
PET Pr RM 2007-2013

Obiettivo 2 – ASSE I ADATTABILITÀ “Sostenere l’adattabilità dei lavoratori attraverso il rafforzamento di un’offerta formativa di apprendimento permanente”

AVVISO PUBBLICO - “Sviluppo della formazione continua e competitività delle Imprese – Formazione lavoratori occupati”

Progetto
AGGIORNARE LE COMPETENZE NEL SETTORE DEI SERVIZI DI PULIZIA

Soggetto proponente: ATS: Italia Service Srl (capofila) – Saip sas

ACQUISIZIONE DETERMINA	9 Novembre 2010
AVVIO ATTIVITÀ	07 Dicembre 2010
DURATA PROGETTO	8 mesi
AVVIO PERCORSO FORMATIVO	10 Gennaio 2011
FINE ATTIVITÀ	Entro 09 Agosto 2011
N° E TIPOLOGIA BENEFICIARI	12 occupati c/o Italia Service Srl + 3 uditori
N° ORE CORSO	120h totali, suddivise in 7 moduli

INDICE

Premessa	pag. 3
Flow chart del processo formativo	pag. 5
Scheda corso	pag. 6

PREMESSA

Descrizione generale del progetto

Il progetto **Aggiornare le competenze nel settore dei servizi di pulizia**, rivolto a lavoratori occupati c/o la Italia Service, si pone l'obiettivo di incrementare/rafforzare le competenze professionali del personale in relazione alla necessità di migliorare gli standard di servizio e la capacità di competere sul mercato messi a dura prova dall'attuale andamento del contesto/mercato delle imprese sociali.

L'impresa, in seguito a delle valutazioni organizzative, ha ravvisato la necessità di incrementare le competenze dei propri lavoratori al fine di migliorare gli standard di servizio e la capacità di competere sul mercato.

Questo obiettivo specifico di assicurare una maggiore ed efficace formazione è legato alla scelta dell'impresa di posizionarsi su un livello di offerta di servizi medio-alto.

La struttura del progetto è articolata in due macro fasi trasversali:

1. analisi delle competenze in itinere durante il processo formativo
2. percorso formativo

L'analisi delle competenze in itinere si pone l'obiettivo di rilevare, monitorare per poi supportare le competenze, abilità e risorse personali e professionali dei partecipanti.

Il percorso formativo articolato in 7 brevi moduli per la durata di 120 ore, nel rispetto e nella condivisione delle linee fornite dall'avviso pubblico, volte ad indirizzare le imprese verso percorsi brevi per meglio rispondere alle esigenze produttive aziendali.

Il pacchetto formativo specifico che l'impresa vuole offrire ai suoi lavoratori riguarda moduli, che abbracciano vari livelli di apprendimento e di approfondimento didattico: dal livello esperienziale a quello teorico, dal confronto tra lavoratori su singoli casi alle esercitazioni pratiche (role-playing). L'intento è quello di fornire ai lavoratori esaurienti strumenti per fronteggiare e prevenire i rischi, disagi e demotivazione provenienti dall'esercizio prolungato della professione. Il pacchetto formativo è dunque articolato in moduli formativi costituiti ognuno da incontri a carattere teorico, alternati ed affiancati da momenti di tipo pratico ed esperienziale.

Il progetto prevede la formazione di una professionalità che opera prevalentemente nel settore dell'igiene ambientale. Esegue la valutazione dei rischi legati alla filiera igienica ed alla sicurezza professionale. Opera l'individuazione e la profilassi, anche tramite disinfestazione e derattizzazione, degli agenti infestanti sia tramite pulizia manuale che con l'ausilio di attrezzature. Nella ideazione e gestione operativa degli interventi, valuta e modula il miglior impiego delle risorse aziendali.

Obiettivi

Obiettivo generale:

Rafforzare le competenze tecniche di base e professionalizzanti ma anche agire sulle competenze trasversali che permettono di rafforzare le competenze di analisi e comprensione del contesto nel quale si agisce.

Determinare l'aumento del "capitale umano" nelle organizzazioni, per determinare un vantaggio competitivo che permetterà alle imprese di mantenere e aumentare i livelli di occupazione e stabilizzare i rapporti di lavoro.

Obiettivi specifici:

- Educare alla sicurezza migliorando la percezione del rischio e la capacità di orientarsi nel sistema della prevenzione aziendale, creare una vera e propria cultura della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro;
- Saper prevedere l'evoluzione del proprio profilo professionale e saperlo modulare alle esigenze del mercato del lavoro, conoscere le varie tipologie di impresa e i principi base di gestione aziendale;
- Sviluppare competenze comunicative di tipo relazionale;
- Sviluppare competenze organizzative e conoscenze normative;
- Sviluppare competenze tecnico-professionali e conoscere le tecniche di pulizia e delle operazioni del lavaggio, del trattamento e della manutenzione delle diverse superfici.

- Saper operare l'individuazione e la profilassi, anche tramite disinfestazione e derattizzazione, degli agenti infestanti sia tramite pulizia manuale che con l'ausilio di attrezzature

Destinatari

12 lavoratori occupati c/o la Italia Service Srl.

Gli utenti in ingresso hanno una bassa scolarità, età media è tra 30 e i 45 anni. In prevalenza donne. Alcune extracomunitarie. Hanno esperienza pregresse nello stesso campo di attività o nell'assistenza agli anziani. Hanno, in diverse situazioni, un pregresso di disagio sociale dichiarato. Hanno svolto percorsi formativi obbligatori ma non sono mai stati coinvolti in altre tipologie di formazione.

Attività da realizzare

L'attività formative e lo sviluppo dell'apprendimento sono organizzati sviluppando due tipologie di azione (bilancio di competenze e formazione) in tre fasi.

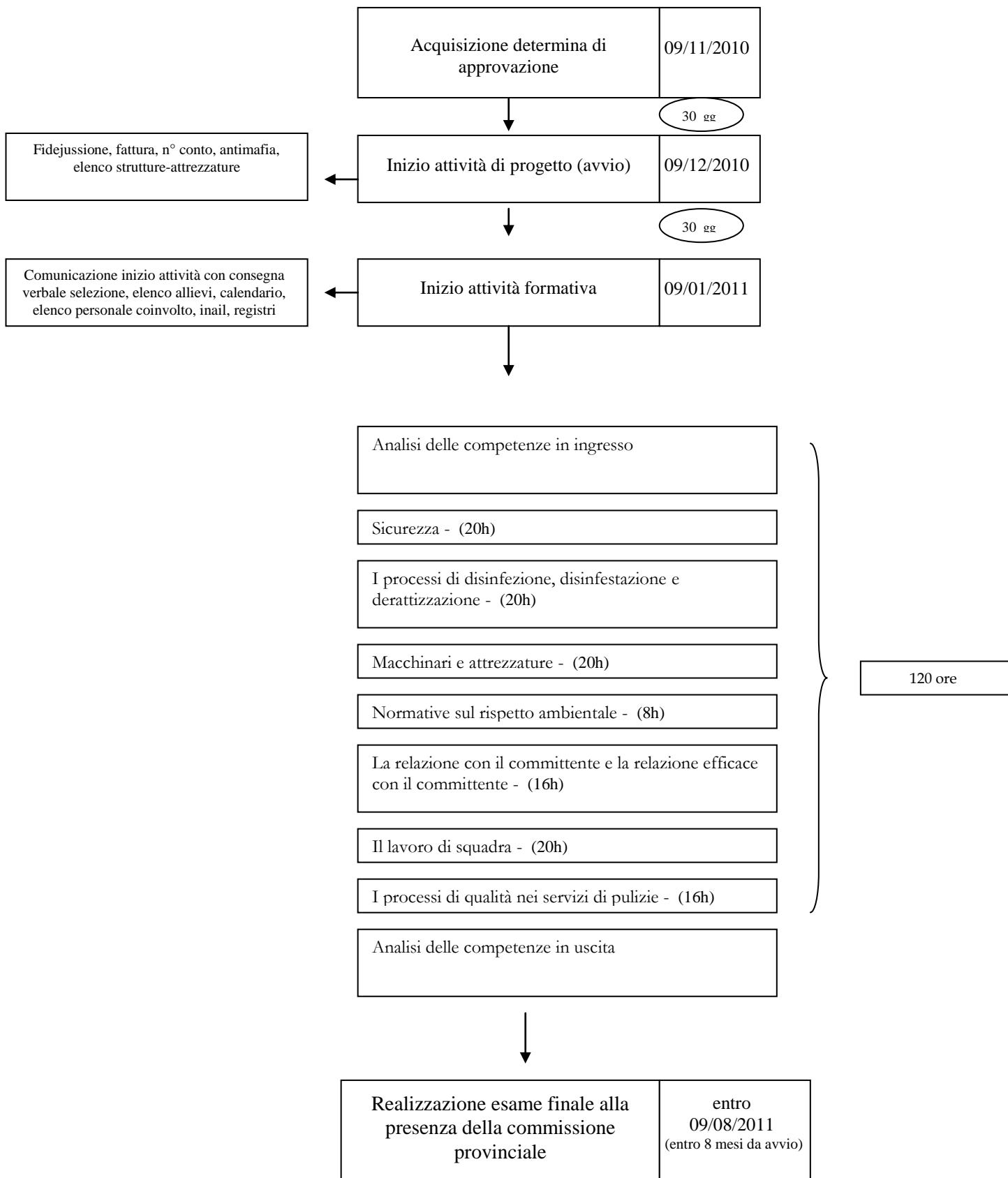
Il bilancio di competenze è per l'azienda un nuovo strumento di gestione e valorizzazione delle risorse umane. Permette infatti all'azienda di avere una maggiore conoscenza anche delle risorse e potenzialità (in forma anonima e quindi come gruppo) dei propri lavoratori. L'analisi delle competenze, inoltre, permette di meglio calibrare la progettazione esecutiva dei moduli previste e permette anche al termine del percorso di verificare gli effettivi apprendimenti.

Risultati attesi:

Poiché la formazione permette di *sviluppare una cultura del servizio* (intesa come orientamento al servizio e attenzione al cliente quale norme più importanti di un'organizzazione), l'intervento intende determinare un valore aggiunto tangibile. Nello specifico, la sinergia tra organizzazione e lavoratori, dovrebbe migliorare il servizio determinando:

- risposte più rapide al cliente;
- recuperi del disservizio più rapidi;
- maggiore soddisfazione dei dipendenti;
- miglioramento dell'orientamento al cliente;
- i dipendenti diventano fonte di nuove idee.

Organizzazione del processo formativo



SCHEDA CORSO

SCHEDA CORSO

TITOLO DEL CORSO	Aggiornare le competenze nel settore dei servizi di pulizia
SEDE DEL CORSO	ITALIA SERVICE, Via Zanetta, snc - 00143 Roma (RM)
NUMERO DEGLI ALLIEVI	12
DURATA DEL CORSO	120 h

BILANCIO DELLE COMPETENZE IN INGRESSO	NON PREVISTO	__ h
--	---------------------	------

COMPETENZE E TECNICHE SPECIFICHE	MODULO 1 STANDARD SICUREZZA IN INGRESSO	<p>Unità didattica 1 – 2 ore: - aspetti generali del D.Lgs n°81/08</p> <p>Unità didattica 2 – 2 ore: - i soggetti della prevenzione: - il medico competente; - il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti; - il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza; - i lavoratori addetti al Pronto Soccorso, antincendio, evacuazione. - obblighi, responsabilità, sanzioni</p> <p>Unità didattica 3 – 2 ore: - il medico competente, la prevenzione e la sorveglianza sanitaria</p> <p>Unità didattica 4 – 4 ore: - il ciclo produttivo del comparto e i principali rischi specifici: - - misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro;</p> <p>Unità didattica 5 – 6 ore: - Procedure riferite alla mansione - Rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro - Dispositivi di Protezione Individuale obbligatori - Obblighi, responsabilità, sanzioni</p> <p>Unità didattica 6 – 4 ore: - Il servizio di prevenzione/protezione - I lavoratori incaricati dell'attività di pronto soccorso, di lotta antincendio e di evacuazione dei lavoratori - I piani di emergenza - Il soccorso antincendio - L'evacuazione</p>	20 h
---	--	--	------

COMPETENZE TECNICHE SPECIFICHE	<p align="center">MODULO 2 I PROCESSI DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE</p>	<p>Unità didattica n. 1 – 3 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspetti generali dei processi di disinfezione, disinfestazione, derattizzazione - Igiene, sanificazione e pulizia - Trattamenti - Monitoraggio infestazioni - Il trattamento in sicurezza con agenti chimici <p>Unità didattica n. 2 – 5 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - I processi di disinfezione nel dettaglio - Uso dei prodotti: i prodotti chimici utilizzati, naturali o di Sintesi - Lotta mirata, lotta biologica, lotta integrata <p>Unità didattica n. 3 – 3 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso dei prodotti - Aspetti morfologici e biologici - Metodo chimico, integrato <p>Unità didattica n. 4 – 4 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - I processi di derattizzazione nel dettaglio - Uso dei prodotti <p>Unità didattica n. 5 – 5 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedure riferite alla mansione e al processo - Rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro - Dispositivi di Protezione Individuale obbligatori 	20 h
	<p align="center">MODULO 3 MACCHINARI E ATTREZZATURE</p>	<p>Unità didattica n. 1 – 7 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - aspetti generali delle attrezzature e delle macchine: - spruzzatori a pompa, con serbatoio da 1 a 10 litri e pompa azionata da una leva manovrata manualmente; - spruzzatori spalleggianti, di dimensioni leggermente superiori, con serbatoio di norma da 10 litri e ugualmente pompa azionata manualmente; - pompa a spalla, nella quale la pressione è determinata da una campana d'aria ottenuta con una pompa manovrata prima dell'erogazione; ne esistono anche con motore elettrico, alimentati sia a batteria sia dalla rete elettrica; - irroratrici azionate da motore a scoppio anche oltre i 10 CV di potenza e con portate che arrivano oltre i 50 litri al minuto e serbatoi dimensionati in proporzione alla potenza e che possono arrivare a 10 quintali; - nebulizzatori, aerosolizzatori, ultra basso volume (ULV), che richiedono liquidi a bassa tensione di vapore ed erogano micro-goccioline; - termonebbiogeni, che necessitano di prodotti appositi in quanto erogano nebbie calde. - atomizzatori sono sistemi misti acqua-aria; <p>Unità didattica n. 2 – 7 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo delle macchine speciali <p>Unità didattica n. 3 – 6 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedure riferite all'uso delle macchine - Rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro - Dispositivi di Protezione Individuale obbligatori 	20 h
	<p align="center">MODULO 4 AGGIORNAMENTO SULLE PRINCIPALI NORMATIVE PER IL IL RISPETTO AMBIENTALE</p>	<p>Unità didattica n.1 – 4 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspetti generali della norma - Principali indicazioni preventive <p>Unità didattica n.2 – 4 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contestualizzazione al settore di appartenenza 	8 h

COMPETENZE TECNICHE SPECIFICHE	MODULO 5 LA RELAZIONE CON IL COMMITTENTE E LA RELAZIONE EFFICACE CON IL COMMITTENTE	Unità didattica n. 1 – 8 ore - La comunicazione nei suoi vari aspetti - Le logiche della comunicazione - Strategie comunicative Unità didattica .2 – 8 ore - La relazione nei suoi vari aspetti - Le logiche della relazione - Strategie di relazione - La relazione con la committenza	16 h
	MODULO 6 IL LAVORO DI SQUADRA	Unità didattica n.1 – 10 ore - Lavorare insieme - L’approccio cooperativo al lavoro Unità didattica n.2 – 10 ore - La relazione nel lavoro - L’attenzione ai colleghi	20 h
	MODULO 7 I PROCESSI DI QUALITÀ NEI SERVIZI DI PULIZIA	Unità didattica n.1 – 8 ore - L’analisi dei processi Unità didattica n.2 – 8 ore - La gestione dei processi	16 h
BILANCIO DELLE COMPETENZE IN USCITA		Non previsto	__ h