

*Regione Lazio*

*Programma:*

**SP.R.I.N.T.E.R.**

**“SPORTELLO PER LA RICOLLOCAZIONE E L’INSERIMENTO NEL TESSUTO  
ECONOMICO REGIONALE”**

**Progetto**

## **COOPERARE PER INNOVARE I SISTEMI E SALVAGUARDARE L’OCCUPAZIONE**

*Soggetto proponente: ATS: Saip (capofila) – Multiservice Consorzio fra Cooperative Sociali Soc. Coop. a.r.l.*

|  |   |
|--|---|
| <b>ACQUISIZIONE NOTIFICA DELLA DETERMINA</b> | 24/11/2010  |
| <b>AVVIO ATTIVITÀ</b>                        | 24/12/2010<br>(al massimo dopo un mese dall’acquisizione delle<br>notifica della determina) |
| <b>DURATA PROGETTO</b>                       | 24 mesi   |
| <b>AVVIO PERCORSO FORMATIVO</b>              | 24/01/2011<br>(al massimo dopo un mese dall’avvio delle attività)                           |
| <b>FINE ATTIVITÀ</b>                         | 24/12/2012<br>(24 mesi dopo l’avvio delle attività)   |
| <b>N° E TIPOLOGIA BENEFICIARI</b>            | 40 dipendenti della Multiservice<br>(N.B. gli allievi sono 46)                              |
| <b>N° ORE CORSO</b>                          | 250 ( 120 aula + 130 on the job )   |
| <b>N° CORSI</b>                              | 2 (ciascuno da 250h e 23 allievi)   |

## INDICE

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

## PREMESSA

### Descrizione generale del progetto

Il progetto **Cooperare per innovare i sistemi di servizio e salvaguardare l'occupazione**, rivolto a lavoratori occupati c/o la Multiservice, si pone l'obiettivo rafforzare le competenze degli operatori che operano all'interno delle strutture scolastiche. Oltre al rafforzamento di queste competenze tecniche si cerca di diffondere la cultura del servizio perché soltanto in questo modo le imprese sociali coinvolte e il consorzio di cui queste fanno parte può attuare strategie di mercato vincenti.

I fattori di criticità, evidenziati anche dall'accordo sottoscritto in Regione Lazio, sono quelli riferiti alla necessità di mantenere un livello di vantaggio competitivo che da un lato consenta la partecipazione a gare pubbliche con significativi requisiti curriculari, dall'altro mantenga la qualità del servizio su standard qualitativamente elevati. Nella società della conoscenza e dei servizi, infatti, le competenze richieste sono l'iniziativa personale, la proattività, la flessibilità, l'elasticità, la capacità di apprendere continuamente, la capacità di prendere decisioni autonome e un'intelligenza multipla.

Per "intelligenze multiple" si intendono, oltre le tradizionali doti anche le competenze che riguardano la sfera emotiva e sociale e che si traducono in abilità utili a comprendere le diverse culture, a saper ascoltare e comunicare, a costruire relazioni, sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

L'opportunità offerta dall'iniziativa Sprinter permette di raggiungere gli obiettivi dichiarati in quanto facilita e tende all'aumento della competitività dell'impresa e al rafforzamento professionale ed occupazionale dei lavoratori.

Il progetto, prevede la realizzazione di quattro macrotipologie di attività:

- 1) un'azione di Bilancio di Competenze che interessa tutte le unità lavorative. Il Bilancio di competenze non ha obiettivi di carattere "valutativo", intende operare, attraverso un approccio individualizzato, sia in termini di rafforzamento della motivazione sia in termini di esplorazione di eventuali punti critici o deboli su cui intervenire per mezzo della formazione.
- 2) Dopo il bilancio, prenderanno avvio i singoli Moduli formativi, distinguendo i contenuti che rafforzano le competenze di base e quelli di competenze tecnico professionali e trasversali.
- 3) Una terza fase di fondamentale importanza, sarà quella della formazione on the job. E' ormai consolidato da tempo il concetto che vede l'impresa non solamente quale destinataria della formazione ma come agente attivo della stessa. L'impresa è una produttrice diretta di competenze e attraverso processi formativi appositamente predisposti e correttamente condotti, i saperi che è in grado di trasferire sul singolo individuo diventano un patrimonio formativo di indubbio valore. Tale attività, viene realizzata come conseguenza logica ai moduli formativi trattati in aula, offre però l'occasione non solamente di applicare praticamente i saperi teorici
- 4) L'ultima e quarta fase, sarà realizzata al termine dei percorsi formativi, quando verrà proposto un ulteriore momento di Bilancio di Competenze, in uscita, sia per verificare l'efficacia della formazione che per certificare al singolo lavoratore le competenze, ed i livelli delle stesse, in suo possesso. Verrà inoltre rilasciata una certificazione ad uso individuale del lavoratore. Questo passaggio consentirà e garantirà al lavoratore la possibilità di spendere eventualmente anche in altri contesti lavorativi o di studio le competenze acquisite.

### Obiettivi

#### **Obiettivo generale:**

Le imprese associate e il Consorzio stesso, hanno stabilito, a partire dagli ultimi tre anni, di stabilizzare il numero di dipendenti, abbattendo i fenomeni di turn over che caratterizzano spesso volte la cooperazione sociale; al fine di perseguire l'obiettivo, si utilizzeranno gli interventi formativi proposti dal progetto. Intenzione esplicita è quindi non solamente quella di mantenere ma, anzi, di incrementare sia i livelli occupazionali che la fidelizzazione dei propri soci dipendenti, agendo nel contempo sulla leva della formazione continua come elemento strategico per il consolidamento qualitativo dei servizi realizzati.

### Obiettivi specifici:

L'orientamento al servizio, quale risultato che si vuole ottenere, si può definire come un insieme di valori e atteggiamenti condivisi che influenzano i componenti di un'organizzazione, cosicché le interazioni fra loro all'interno e le interazioni con i clienti come rappresentanti di altre parti siano percepite come favorevoli.

La formazione al servizio che si vuole erogare, si può dividere in tre categorie (trasversale a tutti i moduli previsti):

- *Sviluppo di una visione olistica dell'organizzazione e delle sue sottofunzioni, come parti correlate fra loro e rispetto all'obiettivo comune;*
- *Sviluppo di competenze per quanto riguarda il modo di svolgere varie funzioni;*
- *Sviluppo di specifiche capacità di comunicazione e di servizio.*

Da sottolineare inoltre come l'impegno delle imprese associate e del Consorzio stesso sia stato negli ultimi tre anni, quello di *stabilizzare il numero di dipendenti, abbattendo inoltre i fenomeni di turn over che caratterizzano spesso volte la cooperazione sociale*. Intenzione esplicita è quindi non solamente quella di *mantenere ma anzi di incrementare sia i livelli occupazionali* che la fidelizzazione dei propri soci dipendenti, agendo nel contempo sulla *leva della formazione continua* come elemento strategico per il consolidamento qualitativo dei servizi realizzati.

### Destinatari

40 lavoratori occupati c/o le cooperative del consorzio Multiservice

### Attività da realizzare

L'attività formative e lo sviluppo dell'apprendimento sono organizzati sviluppando quattro tipologie di azione (bilancio di competenze in ingresso, formazione, formazione on the job e bilancio delle competenze in uscita).

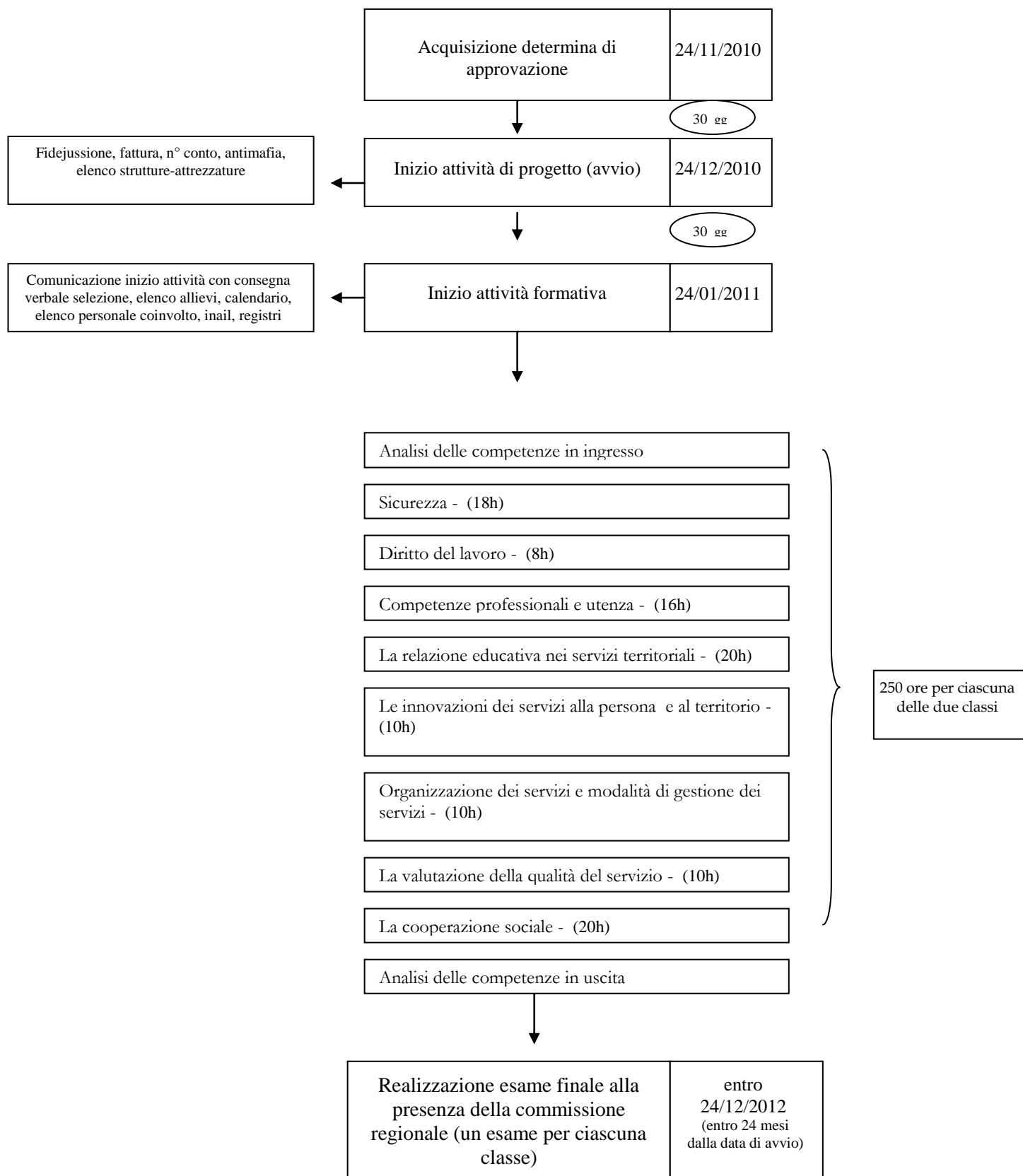
| <b>Elenco Moduli</b>             | <b>Titolo del modulo</b>   | <b>Ore aula</b> | <b>On the job</b> |
|----------------------------------|--|-----------------|-------------------|
| <b>Modulo n. 1</b>               | <b>Bilancio competenze iniziale</b><br>Ore 4 per partecipante (per gruppi di n. 5 persone) | 4               | -                 |
| <b>Modulo n. 2</b>               | Sicurezza  | 18              |                   |
| <b>Modulo n. 3</b>               | Diritto del lavoro   | 8               |                   |
| <b>Modulo n. 4</b>               | Competenze professionali e utenza  | 16              | 20                |
| <b>Modulo n. 5</b>               | La relazione educativa nei servizi territoriali  | 20              | 30                |
| <b>Modulo n. 6</b>               | Le innovazioni dei servizi alla persona e al territorio                                    | 10              | 20                |
| <b>Modulo n. 7</b>               | Organizzazione dei servizi e modalità di gestione dei servizi                              | 10              | 20                |
| <b>Modulo n. 8</b>               | La valutazione della qualità del servizio  | 10              | 20                |
| <b>Modulo n. 9</b>               | La cooperazione sociale  | 20              | 20                |
| <b>Modulo n. 10</b>              | <b>Bilancio competenze finale</b><br>Ore 4 per partecipante (per gruppi di n. 5 persone)   | 4               |                   |
| <b>Totale durata dell'azione</b> |  | <b>120</b>      | <b>130</b>        |

### 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

---

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>TITOLO DEL CORSO</b>     | Cooperare per innovare i sistemi di servizio e salvaguardare l'occupazione |
| <b>SEDE DEL CORSO</b>       | Multiservice Consorzio fra Cooperative Sociali Coop. Sociale a.r.l.        |
| <b>NUMERO DEGLI ALLIEVI</b> | 20 per ciascuna delle due classi   |
| <b>NUMERO DEI CORSI</b>     | 2  |
| <b>DURATA DEL CORSO</b>     | 250 h (8 BC, 112 teoria, 130 on the job)                                   |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| <b>BILANCIO DELLE COMPETENZE IN INGRESSO – MODULO 1</b> | Gli allievi saranno divisi in gruppi da 5 circa partecipanti | 4 h |
|---|--|-----|

|                       |                               |  |      |
|-----------------------|-------------------------------|--|------|
| <b>MODULI DI BASE</b> | <b>MODULO 2<br/>SICUREZZA</b> | <p><i>Unità Didattica 1 - Ore 2</i><br/>Aspetti generali del D. Lgs. 626/94: la prevenzione degli infortuni e l'igiene del lavoro</p> <p><i>Unità Didattica 2 - Ore 2</i><br/>I soggetti della prevenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il medico competente;</li> <li>• il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti;</li> <li>• il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;</li> <li>• i lavoratori addetti al Pronto Soccorso, antincendio, evacuazione.</li> <li>• Obblighi, responsabilità, sanzioni.</li> </ul> <p><i>Unità Didattica 3 - Ore 2</i><br/>Il medico competente, la prevenzione e la sorveglianza sanitaria</p> <p><i>Unità Didattica 4 - Ore 4</i><br/>_ Il ciclo produttivo del comparto e i principali rischi specifici.<br/>_ Misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro.</p> <p><i>Unità Didattica 5 - Ore 4</i><br/>_ Procedure riferite alla mansione<br/>_ Rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro<br/>_ Dispositivi di Protezione Individuale obbligatori<br/>_ Obblighi, responsabilità, sanzioni.</p> <p><i>Unità Didattica 6 - Ore 4</i><br/>_ Il servizio di prevenzione/protezione<br/>_ I lavoratori incaricati dell'attività di pronto soccorso, di lotta antincendio e di evacuazione dei lavoratori.<br/>_ I piani di emergenza<br/>_ Il soccorso antincendio<br/>_ L'evacuazione</p> | 18 h |
|-----------------------|-------------------------------|--|------|

|  |   |  |             |
|--|---|--|-------------|
| <p><b>MODULI DI BASE</b></p>                     | <p><b>MODULO 3<br/>DIRITTO DEL LAVORO</b></p>                                     | <p><i>Unità Didattica 1 - Ore 1</i><br/>Cenni sulla storia della legislazione sociale in Italia</p> <p><i>Unità Didattica 2 - Ore 1</i><br/>Cenni sull'evoluzione della contrattazione collettiva, sui diversi livelli della stessa, sul ruolo e le funzioni delle strutture sindacali</p> <p><i>Unità Didattica 3 - Ore 1</i><br/>Presentazione delle principali norme in tema di legislazione sociale e diritti del lavoro</p> <p><i>Unità Didattica 4 - Ore 1</i><br/>Presentazione dei profili generali dei rapporti di lavoro e dei rapporti di utilizzazione</p> <p><i>Unità Didattica 5 - Ore 2</i><br/>Caratteristiche dei principali rapporti di lavoro subordinato, parasubordinato ed autonomo</p> <p><i>Unità Didattica 6 - Ore 1</i><br/>Il rapporto di lavoro nel quale il lavoratore è inquadrato anche in relazione alle specificità del CCDI e di norme e regolamenti interni</p> <p><i>Unità Didattica 7 - Ore 1</i><br/>Il rapporto di utilizzazione del lavoratore in relazione agli atti regolamentari e alle disposizioni generali in materia di previdenza e assistenza</p> | <p>8 h</p>  |
| <p><b>MODULI TECNICO/PROFESSIONALIZZANTI</b></p> | <p><b>MODULO 4<br/>COMPETENZE PROFESSIONALI E UTENZA</b></p>                      | <p><i>Unità Didattica 1 – Le competenze e il ruolo – 16 ore</i><br/>_ L'educazione come esperienza umana:<br/>· La promozione del ruolo<br/>· La comunicazione del ruolo<br/>· La difesa degli spazi di autonomia<br/>· Identità e differenza di ruolo<br/>· La comunicazione con altri ruoli</p>  | <p>16 h</p> |
|  | <p><b>MODULO 5<br/>LA RELAZIONE EDUCATIVA NEI SERVIZI TERRITORIALI</b></p>        | <p><i>Unità Didattica 1 – Il setting educativo – 10 ore</i><br/>_ Caratteristiche fondamentali del setting educativo:<br/>· Setting interni alle agenzie educative<br/>· Le agenzie educative e la differenziazione dei setting</p> <p><i>Unità Didattica 2 – La relazione educativa – 10 ore</i><br/>_ La promozione della relazione:<br/>· Amore, ascolto, comprensione profonda nella relazione educativa<br/>· Erotismo, violenza e plagio nella relazione educativa<br/>· La manutenzione della relazione</p>   | <p>20 h</p> |
|  | <p><b>MODULO 6<br/>L'INNOVAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA E AL TERRITORIO</b></p> | <p><i>Unità Didattica 1 – L'innovazione dei servizi alla persona 5 Ore</i><br/>_ La riorganizzazione dei servizi di assistenza alle persone<br/>_ Modelli di prestazioni di servizi e nuovi assetti organizzativi delle imprese del privato sociale e del terzo settore</p> <p><i>Unità Didattica 2 – L'innovazione dei servizi al territorio 5 Ore</i><br/>_ I mutati scenari del Welfare e del Welfare mix. La contrazione della spesa degli enti locali e i nuovi scenari del bisogno<br/>_ I servizi territoriali<br/>_ I servizi iscritti nella Legge 328;<br/>_ Culture e logiche organizzative delle diverse istituzioni<br/>_ scenari di potenziale sviluppo economico del territorio e</p>  | <p>10 h</p> |

|  |  |                        |  |
|--|--|------------------------|--|
|  |  | opportunità di mercato |  |
|--|--|------------------------|--|

|   |  |   |      |
|---|--|---|------|
| <b>MODULI<br/>TECNICO/<br/>PROFESSIO<br/>NALIZZANTI</b> | <b>MODULO 7<br/>ORGANIZZAZIONE<br/>DEI SERVIZI E<br/>MODALITA' DI<br/>GESTIONE DEI<br/>SERVIZI</b> | <p><i>Unità Didattica 1 – Organizzazione dei servizi – 5 Ore</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ programmazione della didattica;</li> <li>_ attività di osservazione, valutazione e documentazione;</li> <li>_ attività educative per la prima infanzia;</li> <li>_ organizzazione e valenza pedagogica dei tempi e degli spazi;</li> <li>_ ambientamento dei piccoli;</li> <li>_ mansioni dell'educatore.</li> </ul> <p><i>Unità Didattica 2 – Gestione dei servizi – 5 Ore</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ mappa dei servizi per minori;</li> <li>_ sinergia tra i servizi iscritti nella Legge 328 e Legge 285;</li> <li>_ culture e logiche organizzative delle diverse istituzioni che lavorano con/per i minori;</li> </ul> | 10 h |
|   | <b>MODULO 8<br/>LA VALUTAZIONE<br/>DELLA QUALITÀ<br/>DEI SERVIZI</b>                               | <p><i>Unità Didattica 1 – Introduzione – 5 Ore</i></p> <p>Il significato della Vision 2000:<br/>gli obiettivi e gli aspetti concettuali<br/>Gli aspetti innovativi del sistema di gestione della qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione per processi</li> <li>• la soddisfazione dei clienti</li> <li>• il miglioramento continuo</li> <li>• Discussione e chiarimenti sugli argomenti trattati</li> </ul> <p><i>Unità Didattica 2 –I riferimenti – 5 Ore</i></p> <p>La mappatura dei processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i processi primari e il risparmio</li> <li>• la definizione dei processi aziendali</li> <li>• esempi applicativi di schemi di flusso</li> </ul>   | 10 h |
|   | <b>MODULO 9<br/>LA COOPERAZIONE<br/>SOCIALE</b>  | <p><i>Unità Didattica 1 – La mission aziendale – 10 Ore</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Individuare gli elementi principali strategici della mission aziendale</li> <li>_ Storia dell'organizzazione</li> <li>_ La valutazione del posizionamento attuale</li> <li>_ Aspetti etici</li> </ul> <p><i>Unità didattica : 2 Il posizionamento dell'organizzazione –10 Ore</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Analizzare il posizionamento dell'organizzatore al fine di individuare strategie di sviluppo possibili</li> <li>_ La valutazione del posizionamento</li> <li>_ Individuazione delle potenzialità e delle debolezze</li> <li>_ Ipotesi di strategie</li> </ul>   | 20 h |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| <b>BILANCIO DELLE COMPETENZE IN USCITA</b> | Gli allievi saranno divisi in gruppi da 5 partecipanti | 4 h |
|--|--|-----|