

CONVENZIONE FISE • MILANO ACCADEMIA DI FORMAZIONE

PRESENTAZIONE DI *due* **PROGETTI FORMATIVI**

PER LE IMPRESE ADERENTI AD ASSOAMBIENTE

COMUNICARE LA SICUREZZA AD AUTISTI E OPERATORI ECOLOGICI

**LA GESTIONE DEL CENTRO DI SERVIZIO:
LE COMPETENZE E GLI STRUMENTI DEL CAPOCENTRO**



COMUNICARE LA SICUREZZA
AD AUTISTI ED OPERATORI ECOLOGICI

SCHEDA DI PRESENTAZIONE

IL PERCORSO

Un percorso destinato ai capi per formarli su “comunicare la sicurezza” e sull’uso di un “pacchetto” da erogare ai lavoratori in azienda, mirato ad informare e formare sul sistema sicurezza previsto dal decreto legislativo 626/94. Il percorso è articolato in due giornate: un Modulo Tecnico e un Modulo Comunicazione.

Si tratta di un Cd rom sul sistema sicurezza, già esistente, pensato per la formazione di autisti ed operatori ecologici, personalizzabile secondo esigenze specifiche (la personalizzazione comporta la revisione delle scene che illustrano i comportamenti corretti, la registrazione di filmati ad hoc, il layout della presentazione, la costruzione di un apposito pieghevole con l’illustrazione dei temi chiave del percorso) e di un percorso d’aula di formazione alla comunicazione (strumenti, tecniche) e d’informazione/formazione sul Decreto legislativo 626.

Logica ispiratrice è quella di incidere sulla **cultura della sicurezza sul lavoro**, valorizzando l’efficacia dei **comportamenti** e sviluppando, in particolare, il tema della responsabilità del singolo, dell’autocontrollo e del buon senso.

Il percorso si compone di due giornate consecutive per complessive 16 ore.

PRIMA GIORNATA

CONOSCERE LA 626 • MODULO TECNICO

La prima giornata è dedicata all'illustrazione del pacchetto, con indicazioni e istruzioni per l'uso corretto e più efficace del pacchetto stesso in azienda, al fine di promuovere tra i lavoratori comportamenti coerenti con il sistema di sicurezza aziendale.

Nel corso della giornata si affronteranno, con **particolare attenzione e riferimento al SETTORE DELL'IGIENE URBANA:**

- I concetti base del decreto legislativo 626/94
- L'organizzazione e il sistema di sicurezza in azienda
- L'andamento degli infortuni e la sua evoluzione
- Il concetto di responsabilità come effetto delle azioni del lavoratore sull'organizzazione
- Il comportamento dei lavoratori (l'autocontrollo e il buon senso)

Il pacchetto prevede – terminati visione e commento – la somministrazione d'un questionario/quiz a risposta multipla su alcuni dei macrotemi affrontati dalla presentazione proposta.

SECONDA GIORNATA

COMUNICARE LA 626 • MODULO COMUNICAZIONE

La seconda giornata è dedicata alle tecniche di comunicazione che il capo può impiegare per favorire il cambiamento di atteggiamento nei confronti della sicurezza da parte dei lavoratori.

I principali argomenti affrontati nel corso della giornata:

- **COMUNICAZIONE: Principi generali**
 - Comunicare: cosa vuol dire?
 - I principi del comunicare
 - La comunicazione: assiomi invisibili
 - Esercitazione: Vantaggi e svantaggi della comunicazione a un senso e di quella a due sensi
- **COMUNICAZIONE e RESPONSABILITÀ**
 - Esercitazione: La comunicazione e la gestione dei collaboratori
 - Ruoli in azienda (aspettative, livelli, assunzione di ruolo, equilibrio/squilibrio delle posizioni lavorative)
 - Il ruolo del capo e la gestione dei collaboratori

ORGANIZZAZIONE e QUOTAZIONI

Per la sua attivazione, il percorso prevede la partecipazione di un numero di partecipanti variabile da un minimo di 10 a un massimo di 15.

Per questa proposta, Milano Accademia di Formazione applica una quota di 820,00 € a partecipante per l'intero percorso di due giornate.

In caso di iscrizioni da parte di una stessa azienda di due o più persone la quotazione delle due giornate a partecipante sarà di 740,00 €.

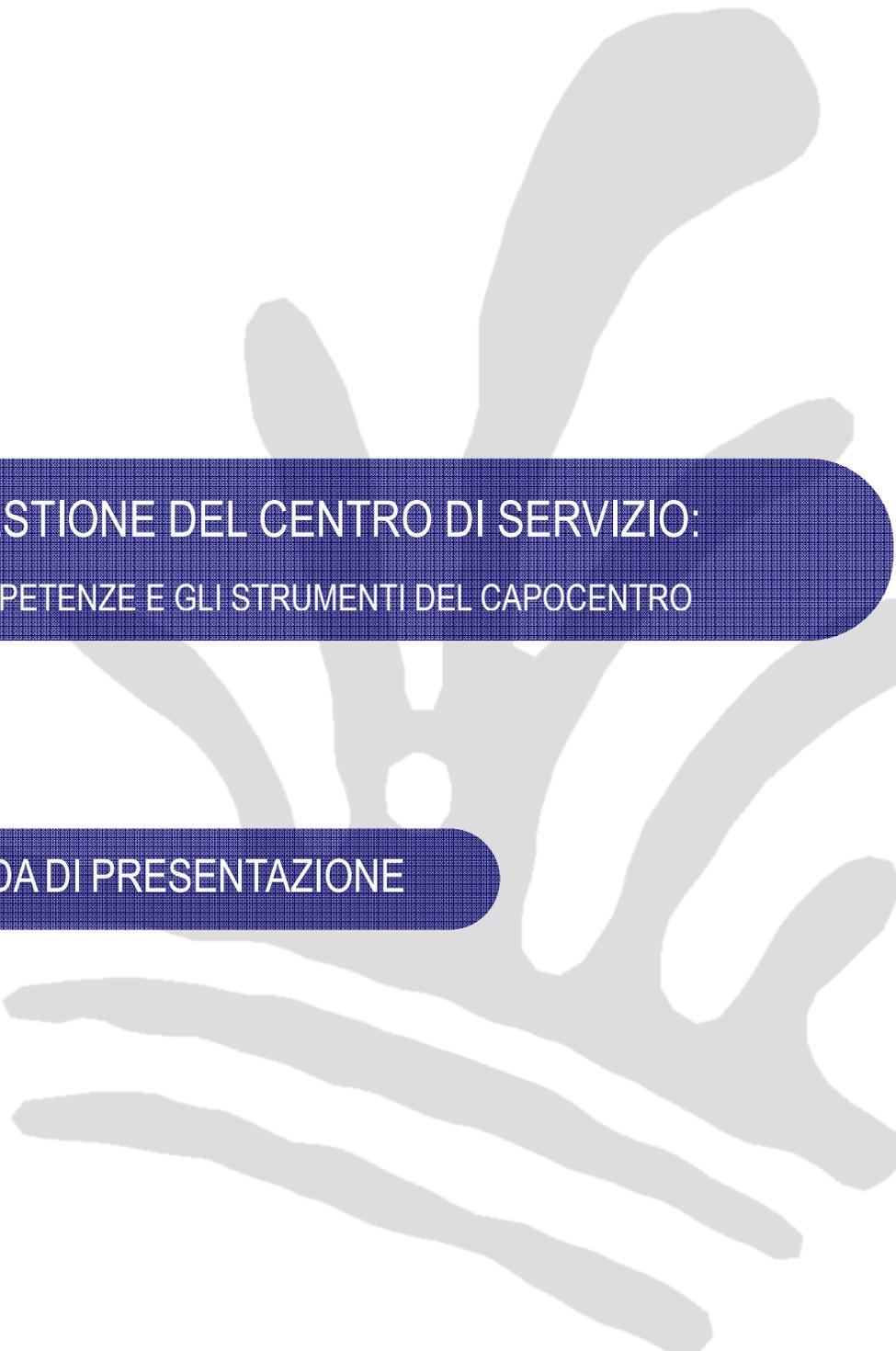
Nel caso voglia aggiungersi il lunch, la quota/partecipante per singolo lunch è di 18,00 €.

Nota Bene:

Le Quotazioni indicate per l'intero percorso sono comprensive dei servizi previsti dalla Convenzione FISE – Milano Accademia di Formazione (materiale didattico di supporto; servizi di segreteria; verifiche di fine corso, etc.).

Le Quotazioni sopra citate s'intendono per il percorso realizzato presso gli spazi della Milano Accademia di Formazione in via Santa Marta 18 a Milano.

Fermo restando il numero minimo dei partecipanti, è possibile organizzare edizioni del percorso in luoghi diversi da Milano, aggregando partecipanti appartenenti ad aziende operanti sullo stesso territorio.



**LA GESTIONE DEL CENTRO DI SERVIZIO:
LE COMPETENZE E GLI STRUMENTI DEL CAPOCENTRO**

SCHEDA DI PRESENTAZIONE

IL PERCORSO

La proposta costituisce un percorso destinato ai Capicentro e si snoda seguendo il filo conduttore del Capo come Responsabile della gestione delle risorse materiali ed umane, in cantiere, proponendosi di precisare e rafforzare le competenze chiave per la gestione del ruolo, concentrandosi su disposizioni e comportamenti.

Il percorso si compone di sei giornate, per complessive 48 ore, articolate in due mesi, come di seguito specificate.

LA PRIMA GIORNATA: RUOLO E RESPONSABILITÀ DEL CAPOCENTRO

La prima giornata – centrata intorno al tema del Ruolo e responsabilità del capocentro – introduce ai temi oggetto del corso, sottolineando la componente discrezionale del ruolo e sviluppando riflessioni sugli elementi critici e qualificanti del ruolo e delle competenze di un capocentro, anche attraverso esercitazioni adeguate.

Nella prima parte della giornata, si affronterà il tema della motivazione, quale fattore di successo aziendale, permettendo di approcciare – tramite un'esercitazione e sistematizzazione teorica – le dinamiche motivazionali e i significati del lavoro sia dei partecipanti che – in seconda battuta – dei collaboratori.

Nella seconda parte della giornata si tratterà il tema dell'assertività, affrontato attraverso un'introduzione teorica ed esercitazioni ad hoc di autovalutazione del livello di assertività posseduto e di confronto/approfondimento sul tema della gestione di collaboratori difficili.

In conclusione, la prima giornata è giocata intorno alla consapevolezza di sé e delle proprie responsabilità e motivazioni; nella sua fase finale – con l'introduzione del tema dell'assertività – apre alla seconda giornata, centrata sulle competenze sociali del Capocentro.

LA SECONDA GIORNATA: IL CAPOCENTRO COME GUIDA DI UOMINI

La seconda giornata è centrata intorno a due tematiche: i comportamenti organizzativi al mattino; il colloquio come strumento istituzionale per assegnare compiti, valutare le prestazioni e motivare i collaboratori al pomeriggio; consentendo di riflettere e sviluppare le competenze relazionali dei capi e di comprendere, saper diagnosticare e gestire i principali fenomeni sociali in azienda. In particolare:

a) Al mattino, la sperimentazione di alcuni fenomeni relazionali (collaborazione e conflitto, fiducia-sfiducia, stili di guida, stili di responsabilità e di leadership del capo) attraverso esercitazioni opportune ed una adeguata sistematizzazione teorica volta a fornire indicazioni pratiche di guida dei collaboratori e a ribadire le dimensioni della responsabilità e dell'efficacia-efficienza.

b) Al pomeriggio, il tema del colloquio, con l'introduzione teorica su come strutturarlo secondo regole di pragmaticità, affiancata a role playing specifici per affinare le competenze in merito.

La fase conclusiva introduce alla terza giornata, centrata su scelte e strumenti gestionali di grande utilità.

LA TERZA GIORNATA: IL CAPOCENTRO COME RESPONSABILE DELLA GESTIONE

La terza giornata procede sul tema della gestione, centrando l'attenzione su due "oggetti" di grande rilevanza organizzativa: al mattino, il tempo come risorsa primaria per l'efficacia e l'efficienza; al pomeriggio, la questione degli adempimenti burocratico-amministrativi del Capocentro, letta come competenza e responsabilità specifica, il cui grado di applicazione ha effetto concreto sull'organizzazione. In particolare:

a) La gestione del tempo vede, a valle di un'esercitazione di autovalutazione e di verifica delle modalità messe in atto dai ruoli dei partecipanti, la sistematizzazione teorica e l'indicazione di prassi volte alla differenziazione delle attività in importanti ed urgenti.

b) Si circoscriverà il tema degli adempimenti burocratico-amministrativi del Capocentro, attraverso una rilettura guidata di alcuni punti chiave delle normative sugli adempimenti ambientali e un'attenzione particolare all'organizzazione del lavoro e alla gestione di strumenti operativi chiave.

La chiusura dei lavori consente di valutare il gradimento dei lavori e la trasferibilità degli apprendimenti in Azienda.

LA QUARTA GIORNATA: LA RESPONSABILITÀ DEL CAPOCENTRO NELL'APPLICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI GESTIONE

La quarta giornata è dedicata a quei temi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei quali il capo è responsabile nella gestione del personale.

Nel corso della giornata verranno ricordate ed approfondite, sempre relativamente agli aspetti operativi, le norme più significative dei CCNL di riferimento.

Il seminario oltre ad essere momento di conoscenza, vuole stimolare il confronto sulle tematiche di gestione degli uomini così come si presentano in Azienda. In particolare saranno esaminati:

- Gli assetti della contrattazione collettiva e il sistema relazionale di settore
- La gestione delle assenze
- L'orario di lavoro
- Le prestazioni straordinarie
- Le fasi di una corretta procedura disciplinare

La giornata prevede esercitazioni e lavori di gruppo sui temi affrontati.

LA QUINTA GIORNATA: LA GESTIONE DEL BUDGET

La quinta giornata è dedicata all'apprendimento dei concetti base del budget ed è stata espressamente pensata per "non addetti ai lavori": modelli ed esercitazioni pratiche consentiranno di acquisire competenze:

- sulla gestione delle problematiche legate alla costruzione dei piani aziendali e alla successiva analisi degli scostamenti tra obiettivi e risultati
- sulle tecniche di costruzione dei diversi budget
- sulla comprensione dei dati esposti nei report
- sulle azioni da compiere sia nella fase di pianificazione, sia in quella di controllo

Di seguito i temi sviluppati nel corso della giornata:

- La costruzione del budget
- Il budget operativo
- La ripartizione dei costi e delle spese generali di produzione
- Dai budget operativi al budget economico

LA SESTA GIORNATA: LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE – LA RICERCA DELL'ECCELLENZA

La qualità del servizio rappresenta oggi un fattore cruciale per l'acquisizione di vantaggio competitivo. Il miglioramento della qualità del servizio inizia dalla individuazione delle aspettative, non solo palesi ma anche latenti, del cliente. Monitorare il grado di soddisfazione della clientela è la premessa indispensabile per creare del valore aggiunto nella propria offerta commerciale.

Programma della giornata:

- Contestualizzazione del corso: i bisogni dei nostri clienti (giro di tavolo e lavoro d'aula)
- La qualità nei servizi: come progettare un servizio che mette al centro il cliente, quali gli aspetti della soddisfazione, i gap della qualità, le aspettative dei clienti, il disservizio ed il suo recupero
- Il flusso del lavoro nei servizi (workflow); costruire un servizio tutto attorno al cliente, le leve del controllo della relazione e della soddisfazione del cliente
- Comunicazione mirata e contatto con il committente istituzionale e con il cittadino: le competenze chiave per affrontare il discorso, la gestione dei contenuti, le obiezioni.

ORGANIZZAZIONE e QUOTAZIONI

Per la sua attivazione, il percorso prevede la partecipazione di un numero di partecipanti variabile da un minimo di 10 a un massimo di 15.

L'intero percorso prevede l'erogazione di almeno due giornate consecutive e il completamento del corso nell'arco di due mesi.

Per questa proposta, Milano Accademia di Formazione applica una quota di 2.457,00 € a partecipante per l'intero percorso di sei giornate.

In caso di iscrizioni da parte di una stessa azienda di due o più persone la quotazione delle sei giornate a partecipante sarà di 2.000,00 €.

Nel caso voglia aggiungersi il lunch, la quota/partecipante per singolo lunch è di 18,00 €.

Le Quotazioni indicate per l'intero percorso sono comprensive dei servizi previsti dalla Convenzione FISE – Milano Accademia di Formazione (materiale didattico di supporto; servizi di segreteria; verifiche di fine corso, etc.).

Le Quotazioni sopra citate s'intendono per il percorso realizzato presso gli spazi della Milano Accademia di Formazione in via Santa Marta 18 a Milano.

Fermo restando il numero minimo dei partecipanti, è possibile organizzare edizioni del percorso in luoghi diversi da Milano, aggregando partecipanti appartenenti ad aziende operanti sullo stesso territorio.

INFORMAZIONI

Per informazioni , contattare la segreteria di Milano Accademia di Formazione al numero di telefono/fax +39 02 89 69 25 67 (dalle 8.30 alle 17.30) o inviare un messaggio all'indirizzo e-mail direzione@milanoformazione.it.

