

11)



Ascoop
Società Cooperativa

Servizi tecnico amministrativi
Pulizie industriali e civili - Lavori nel verde
Portierato - Sorveglianza - Contact center
Valorizzazione del territorio

Si dichiara di aver preso visione del presente allegato che risulta composta da n. pagine, copertine escluse.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO L'IMPRESA

[Handwritten signatures]



L'UFFICIALE ROGANTE

ASCOOP SOCIETA' COOPERATIVA

VIA D. CHIESA, 2/A

38079 - TIONE DI TRENTO

CODICE FISCALE E PARTITA IVA 00443110226

REGISTRO IMPRESE DI TRENTO

REGISTRO DELLE COOPERATIVE A157542 - R.E.A. DI TRENTO 95563

4 GIU. 2019

BANDO DI GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA RELATIVO ALLA CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA E PASSIVA IN IMMOBILI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO, AD USO VARIO (USO UFFICIO, USO SANITARIO E SOCIOSANITARIO, USO SPORTIVO, ECC.), APPARTENENTI AI SOGGETTI ED ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, SUDDIVISA IN UNDICI LOTTI (DAL LOTTO 1 AL LOTTO 7 VIGILANZA ARMATA; DAL LOTTO 8 AL LOTTO 11 VIGILANZA NON ARMATA)

LOTTO 9

SERVIZIO DI VIGILANZA PASSIVA - NON ARMATA

PER GLI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO- TRENTO OCCIDENTALE E ORIENTALE

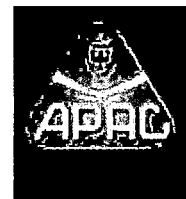
04/06/2019
[Handwritten signature]

CIG 6920466534

Offerta tecnica

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione n. 23950/97 del 2/7/1997 della Direzione delle Entrate per la Provincia Autonoma di Trento Sezione Staccata.

Provincia Autonoma di Trento
Agenzia Provinciale per gli
Appalti e Contratti



[Handwritten signature]
ASCOOP SOCIETA' COOPERATIVA
Legale Rappresentante
Emilio Salvatore

SOMMARIO

A1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE PROPOSTA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE E DEI SINGOLI ORDINATIVI DI FORNITURA DAL MOMENTO SEGUENTE ALLA RICHIESTA PRELIMINARE DELLA FORNITURA FINO ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	1
Breve presentazione dell'azienda.....	1
Organigramma.....	1
Cronoprogramma avvio servizio.....	3
Attivazione dei servizi.....	3
A2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE PROPOSTA PER LA GESTIONE DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI PREVISTI	4
Gestione delle risorse umane.....	5
Reclutamento e selezione.....	5
Limitazione del turn over e valorizzazione delle risorse.....	6
Gestione informatizzata.....	7
Descrizione anagrafica personale, formazione, attestazioni.....	7
Timbratura elettronica e attestazione passaggio.....	7
Descrizione anagrafica immobile.....	7
Descrizione pianificazione turni e attività.....	7
Gestione chiavi.....	8
Ticketing – segnalazioni con collegamento Centrale Operativa/Call Center.....	8
Il servizio Contact Center.....	8
Reportistica/cruscotto Kpi/alert.....	9
Descrizione dei servizi specifici per il lotto 9.....	10
Vigilanza non armata fissa – diurna e notturna.....	10
Continuità del servizio.....	10
Dotazioni del personale.....	11
Inserimento lavorativo con persone svantaggiate.....	12
A3. PIANO DEGLI INDICATORI PER LE VERIFICHE DI QUALITÀ DEI SERVIZI	12
Sistema di controllo del servizio.....	12
Modalità di verifica dei servizi (autocontrollo).....	12
Gestione non conformità/emergenze e miglioramento continuo servizi.....	13
A4. STRUMENTI DI REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO	13
Strumenti diretti.....	13
Strumenti indiretti.....	14
A5. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO IN TEMA DI CORSI DI PRONTO SOCCORSO ED IN TEMA DI CORSI ANTINCENDIO	15
Pianificazione formazione personale già formato.....	17
A6. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO IN TEMA DI: COMUNICAZIONE, PROBLEM SOLVING E GESTIONE DEI CONFLITTI CON L'UTENZA	17
A7. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI RELATIVAMENTE ALLA CONOSCENZA DELLA LINGUA INGLESE (LIVELLO ADEGUATO PER FORNIRE INDICAZIONI LEGATE ALL'ATTIVITÀ DI PRIMA ACCOGLIENZA) ED ALLE CONOSCENZE INFORMATICHE	18

A1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE PROPOSTA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE E DEI SINGOLI ORDINATIVI DI FORNITURA DAL MOMENTO SEGUENTE ALLA RICHIESTA PRELIMINARE DELLA FORNITURA FINO ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

BREVE PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Cooperativa Ascoop, fin dalla sua fondazione che data nel 1979, si è sempre occupata di fornire servizi a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. L'idea dei fondatori, che si configura nella attuale mission aziendale, era quella di dare ai propri soci concrete opportunità di lavoro alle migliori condizioni possibili, soprattutto a quei soggetti della fascia debole della società, lavoratori despecializzati e descolarizzati che in un contesto sociale sempre più competitivo, faticavano a trovare occupazione soprattutto in un territorio periferico della nostra Provincia come è quello delle Valli Giudicarie.

Ora Ascoop, con la costituzione al suo interno, ormai da un decennio, di un settore aziendale denominato Multiservizi, ha evoluto ed integrato il proprio concetto di mission aziendale tenendo comunque salde le proprie radici. Ci siamo detti che in oltre 35 anni la Cooperativa è riuscita a dare lavoro e reddito a centinaia di soci, persone, come si evidenziava sopra, di bassa scolarizzazione e despecializzate. Con questo reddito i nostri soci sono riusciti a dare una solida istruzione ai propri figli. La nuova mission di Ascoop è quella di dare occupazione alle giovani generazioni, ai figli dei propri soci, che hanno acquisito elevati gradi di istruzione.

Per fare ciò la Cooperativa si è adeguata alle nuove richieste del mercato dell'Information Technology adottando un proprio sistema di gestione delle informazioni e comunicazioni del quale, qui di seguito si proporrà una illustrazione schematica.

Alcuni numeri della Cooperativa:

- ▶▶ associa 108 soci occupati nella Provincia di Trento;
- ▶▶ tra soci e dipendenti occupa oltre 250 lavoratori;
- ▶▶ ha un patrimonio netto di oltre 2,8 milioni di Euro e un valore della produzione che raggiunge i 5,5 milioni di Euro¹.

Servizi ambientali, di front office, di servizi integrati del patrimonio immobiliare, gestione di lavoratori socialmente utili, manutenzione verde e Contact Center sono i principali settori in cui la Cooperativa opera, con l'obiettivo di trasformare esigenze in opportunità:

- ▶▶ creando possibilità di lavoro per i Soci e dipendenti, tramite analisi di mercato per intercettare le richieste ed elaborare soluzioni integrate che valorizzino ogni competenza;
- ▶▶ fornendo risposte adeguate alle esigenze del Cliente.

Le **Certificazioni del Sistema di Gestione Integrato** (Qualità, Ambiente e Sicurezza) e l'iscrizione agli albi professionali qualificano le competenze della Cooperativa e ne consolidano la presenza sul mercato.

Nell'area Servizi, Ascoop offre vaste disponibilità di attività lavorative e competenze ad Amministrazioni Pubbliche, imprese e altre organizzazioni, con particolare attenzione ai servizi ambientali.

La Cooperativa è perfettamente integrata nel sistema cooperativo trentino ed in particolare è socia del Consorzio Lavoro Ambiente con il quale collabora per le attività incluse nel "Progetto speciale per il sostegno occupazionale attraverso la conservazione e la valorizzazione del patrimonio ambientale, storico, artistico, culturale del Trentino".

Si evidenzia come la Cooperativa, oltre alla sede Sociale situata in Tione di Trento, è presente fisicamente sul territorio del Trentino Orientale con una sede operativa a Cavalese, via Pezzegoda n. 8.

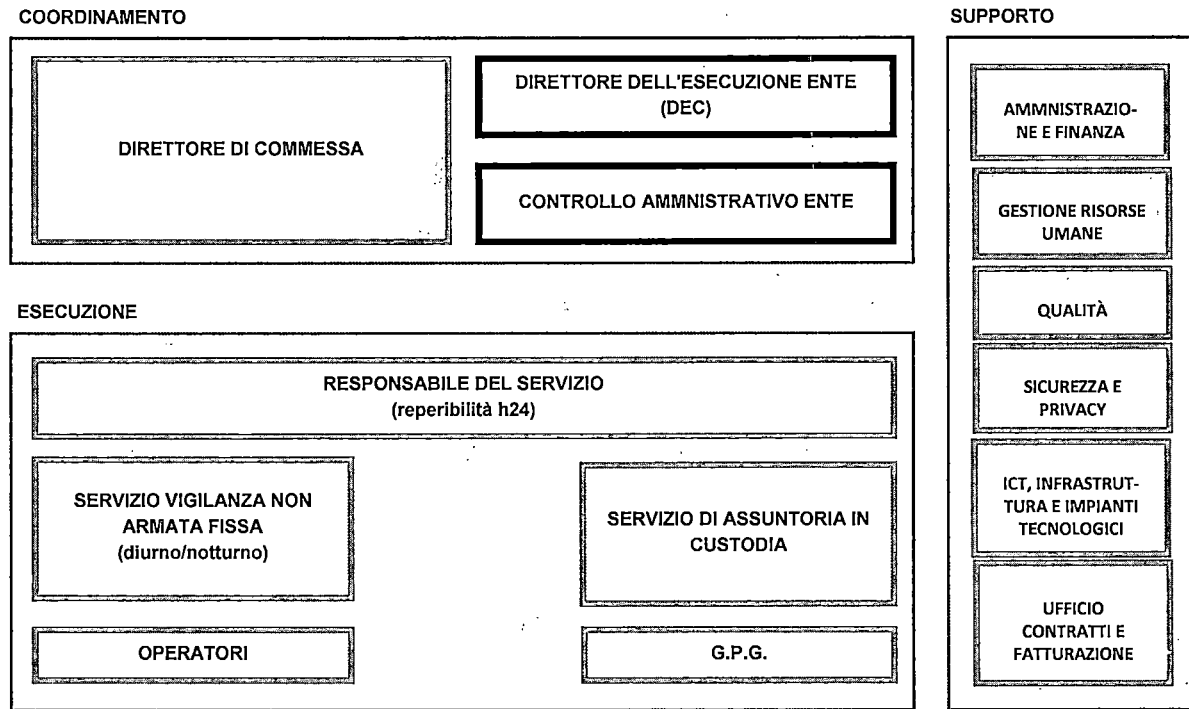
ORGANIGRAMMA

Allo scopo di definire gli obiettivi, le competenze, la suddivisione dei ruoli e le responsabilità, Ascoop ha definito un organigramma specifico per la commessa.

Esso è stato predisposto al fine di soddisfare tutti gli obiettivi legati alla realizzazione della fornitura dei Servizi:

- obiettivi strategici (riferibili al Direttore di Commessa);
- obiettivi gestionali (riferibili al Responsabile dei servizi);
- obiettivi operativi (riferibili al personale esecutivo operante sulle singole sedi).

¹ Dati al 31.12.2015



Vengono riportate di seguito le funzioni, competenze e responsabilità delle figure previste nell'organigramma di commessa, per le aree di governo e di supporto. La struttura di esecuzione del servizio viene invece descritta nel successivo paragrafo dedicato al dettaglio della gestione operativa dei servizi previsti.

Il **Direttore Esecutivo del Contratto (DEC)** deve provvedere al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante. Pur rappresentando un organismo di supervisione e controllo, può costituire un vero punto di riferimento ove il reciproco e comune interesse di miglioramento di tutti gli stakeholder rappresenti, per una gestione appaltata complessa come quella oggetto di appalto. Il Direttore Esecutivo del Contratto (DEC) deve provvedere al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante.

Direttore tecnico dell'offerente è deputato ad assicurare il coordinamento tra tutte le unità dei servizi e si relaziona con la direzione della Committenza (principalmente il DEC) Responsabile del Servizio.

Il Direttore tecnico dell'offerente si occupa di:

- assicurare il coordinamento tra tutte le unità di erogazioni dei servizi;
- curare le risposte a quesiti, ad atti di controllo, di ispezione e di indirizzo coinvolgendo le strutture operative interessate;
- curare le relazioni con le unità di erogazione dei servizi e le unità di supporto, al fine di assicurare, tramite il Responsabile del servizio, l'attuazione degli adempimenti conseguenti alle decisioni ed ai provvedimenti emessi dalla direzione della Committenza.

L'area Amministrazione e Finanza cura la redazione dei Bilanci, la contabilità generale e le attività di budgeting e controllo di gestione dall'avvio alla conclusione dello specifico appalto. Essa agisce non solo come controllo contabile formale ed amministrativo ma anche dal punto di vista più "gestionale" ed organizzativo, che entra nel merito dei sistemi aziendali per verificare non solo la correttezza delle procedure ma anche la loro efficacia. Si avvale di figure specializzate quali: Addetto alla contabilità, Risk manager, Responsabile del bilancio, Controller o responsabile del controllo di gestione.

L'area Gestione Risorse Umane si occupa della corretta individuazione delle risorse in funzione delle competenze necessarie per l'erogazione dei servizi, della verifica degli aspetti che riguardano l'approccio all'utenza e il comportamento nei luoghi di lavoro, la conoscenza e il rispetto delle norme sulla riservatezza e la sicurezza dei dati sensibili. Cura inoltre gli aspetti di formazione e aggiornamento professionale del personale, sulla base anche delle indicazioni fornite in merito dai referenti e dal CTO. Cura infine i rapporti con le Rappresentanze Sindacali, definisce e verifica il rispetto del regolamento interno, gestisce i rapporti contrattuali e gli aspetti disciplinari per il personale.

P

Il Sistema Integrato Qualità ha il compito di assicurare il rispetto dei requisiti di qualità richiesti nelle fasi d'impianto ed erogazione dei servizi e di fornire il supporto metodologico e le linee guida su norme e pratiche di controllo della qualità dei servizi/attività erogati. Durante il periodo contrattuale, la figura effettua verifiche periodiche e pianificate, al fine di assicurare la conformità rispetto alle indicazioni contenute nel piano della qualità, volte al miglioramento dei servizi ed al raggiungimento degli obiettivi di *customer service excellence*.

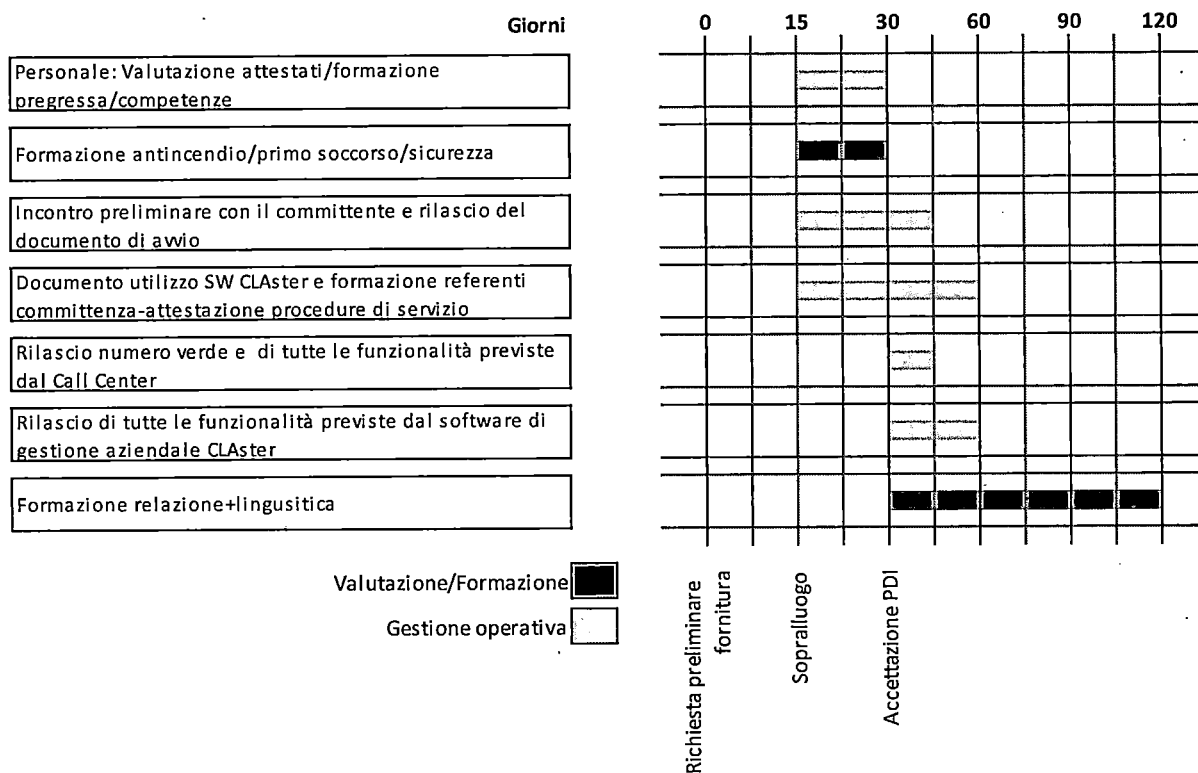
L'area ICT, infrastruttura e sistemi tecnologici è composta da un team di professionisti (tecnici e sistemisti) in grado di assicurare la messa in opera, configurazione, personalizzazione e successiva attivazione delle forniture tecnologiche oggetto di gara. E' inoltre responsabile della assistenza sistemistica di tutte le componenti HW, SW e di rete della architettura di Call Center/Contact Center. È punto di riferimento per tutte le situazioni in cui è necessario coinvolgere una specifica assistenza di un determinato *vendor*.

L'area Sicurezza e Privacy si occupa della Sicurezza per l'azienda sui luoghi di lavoro, assicurandosi del rispetto della normativa (D.Lgs. 81/2008) e delle direttive indicate nei DUVRI da parte di tutto il personale coinvolto. Garantisce inoltre per l'azienda il rispetto del D.Lgs. n° 196 del 30 giugno 2003 per il trattamento dei dati personali e la tutela della privacy.

CRONOPROGRAMMA AVVIO SERVIZIO

Consapevole dell'importanza di assicurare l'erogazione del servizio convenzionato senza interruzioni legate al subentro, in caso di aggiudicazione Ascoop garantisce il proprio impegno ad una presa in carico del servizio che assicuri la qualità richiesta senza soluzione di continuità, al fine di eliminare i disservizi all'utenza. In tale ottica, reputa utile esporre in primo luogo la metodologia e tempistica che sarà adottata a convenzione avvenuta per l'avvio dei servizi e la successiva gestione.

TIMING AVVIO SERVIZIO



ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'attivazione dei servizi seguirà un processo informatizzato grazie al portale messo a disposizione dalla cooperativa e descritto nei successivi capitoli. Tale strumento, già utilizzato con efficacia in numerosi appalti di Ascoop, è stato sviluppato dal settore Tecnologie di Processo e ICT del proprio Consorzio di riferimento, **Consorzio Lavoro Ambiente s.c. di Trento**. Una volta emesso l'ordinativo di fornitura sarà possibile generare nel portale gestionale le attività ad esso collegate, sia per quanto riguarda l'ordinarietà prevista nel P.D.I. che per le eventuali richieste straordinarie.

ASCOOP SOCIETA' COOPERATIVA
 Il Legale Rappresentante
 (Emilio Salvaterra)



[Handwritten signature]

Saranno disponibili un calendario con tutti i turni di lavoro previsti, il responsabile del servizio, gli operatori, il costo e gli altri dettagli utili alla rendicontazione. Tramite gli stati sarà possibile monitorare l'esecuzione del servizio dalla fase preliminare di richiesta/generazione sino alla fase di completamento.

A2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE PROPOSTA PER LA GESTIONE DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI PREVISTI

Come si evince dall'organigramma e dai profili sopra descritti, la figura più strettamente operativa di riferimento della commessa è il Responsabile del Servizio. Egli è un addetto specializzato full time e svolge il suo lavoro sia in turno presso le postazioni oggetto dell'appalto (al fine individuare eventuali criticità e suggerire migliorie) sia presso una sede operativa di Ascoop, come riferimento di tutti gli addetti ai servizi e a garanzia per la committenza del livello di qualità dei servizi prestati, del livello di preparazione delle figure professionali impiegate, della continuità nell'erogazione delle prestazioni. Egli interviene, quando necessario, con azioni opportune e funzionali alla salvaguardia di tale requisito.

Il Responsabile del Servizio è coordinato dal Direttore di commessa dell'offerente ed esercita il proprio ruolo supportato dal portale di gestione CLaster, dalla Centrale Operativa, e si coordina costantemente con i referenti dei servizi individuati dalla committenza. Egli sarà dotato, come tutti gli operatori, di telefono cellulare aziendale attraverso il quale garantirà una reperibilità H24, di divisa aziendale concordata con la committenza, e cartellino di riconoscimento. In caso di sua assenza, il Responsabile sarà sostituito da un operatore di pari profilo e formazione specifica.

In caso di necessità sarà comunque sempre a disposizione anche il Coordinatore Unico dei Servizi.

Si precisa che anche il Coordinatore Unico dei Servizi avrà sede in Provincia di Trento e pertanto sarà in grado, facilmente e velocemente, di raggiungere la sede oggetto dell'appalto ove si dovesse verificare una situazione critica o di emergenza.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- elevata capacità di gestire gruppi di lavoro complessi;
- capacità di pianificazione e di risoluzione delle dinamiche e delle criticità interne al gruppo;
- doti di leadership;
- predisposizione alla comunicazione ed all'ascolto;
- esperienza nell'attività di selezione delle risorse umane;
- esperienza nell'attività di coordinamento di personale impiegato in servizi di call center/front-end/segreteria allargata;
- capacità di problem solving e di far fronte alle emergenze.
- ottime capacità di gestione e relazionali;
- attenzione costantemente rivolta alla motivazione ed alla crescita professionale degli addetti al servizio.

FUNZIONI E COMPETENZE

- pianificazione dei turni di lavoro del personale su base giornaliera e settimanale;
- trasmissione preventiva dei turni di lavoro all'A.S.L., se richiesta;
- gestione giornaliera delle unità lavorative;
- coordinamento delle operazioni giornaliere;
- garanzia della presenza costante del personale preposto;
- inserimento e aggiornamento dei dati relativi alle attività di routine ed eventi straordinari;
- coordinamento attività di cassa.
- in emergenza:
- risoluzione di eventuali indisponibilità di personale mediante sostituzione con altro personale idoneo, avente stesse caratteristiche e stesso inquadramento;
- gestione dinamica delle situazioni di emergenza con redistribuzione flessibile dei carichi al gruppo di lavoro

OPERATORI VIGILANZA FISSA NON ARMATA – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- Titolo di studio: diploma di scuola media superiore quinquennale o laurea;
- Buona conoscenza della lingua inglese – min. livello AE QCER);
- Capacità di utilizzo dei più comuni strumenti informatici;
- Competenze tecniche nella gestione di attrezzature multimediali;
- Predisposizione alle attività di contatto con il pubblico e al lavoro di gruppo;

FUNZIONI E COMPETENZE

- Accolgono con garbo e professionalità gli utenti;
- Forniscono, in maniera esaustiva ed efficace, informazioni inerenti i servizi dell'Ente in generale, nonché quelle specifiche riguardanti il servizio presidiato;
- Operano con strumenti informatici utilizzando software specifici della committenza e della cooperativa;
- Utilizzano la consolle telefonica, il fax, la fotocopiatrice;

- Atteggiamento proattivo, flessibilità, disponibilità, cortesia;
- Capacità di gestione dei flussi telefonici in entrata e in uscita;
- Buone capacità espositive, di ascolto e di risposta;
- Capacità di problem solving e di gestione di situazioni relazionali complesse;
- Capacità di gestione del dissenso/reclamo (sapersi relazionare in maniera non conflittuale con persone che stanno esplicitando una critica/un reclamo);
- Riservatezza e preciso rispetto della normativa in materia di privacy con particolare riguardo al trattamento di dati sensibili;
- Correttezza e cura nell'uso delle divise, del cartellino, dei mezzi e delle attrezzature messi a disposizione dalla Committenza e dalla cooperativa;
- Si raccordano in modo proattivo col personale dell'ente che si occupa dell'attività formativa relativa alle procedure e tecnica, legata agli strumenti informatici hardware e software;
- Inseriscono e disinseriscono eventualmente allarmi e sistemi di sorveglianza;
- Osservano, come tutti gli addetti, il principio del segreto d'ufficio e operano con la massima discrezione e riservatezza in merito a tutte le informazioni di servizio e/o di contesto di cui si viene a conoscenza nell'espletamento del proprio ruolo e nel rispetto degli obblighi derivanti dalle leggi in materia di tutela della privacy;

OPERATORE JOLLY – PROFILO E COMPETENZE PER LO SPECIFICO APPALTO

PROFILO

- flessibilità;
- consapevolezza del ruolo;
- capacità di apprendimento e mnemoniche;
- curiosità e predisposizione alla gestione del cambiamento;
- correttezza e cura nell'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature messi a disposizione dalla Committenza e dalla cooperativa;
- riservatezza;
- sicurezza (egli si informa e rispetta le disposizioni emesse presso ciascuna sede in merito alle norme di prevenzione e sicurezza in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente).

FUNZIONI E COMPETENZE

- Accolgono con garbo e professionalità gli utenti;
- Forniscono, in maniera esaustiva ed efficace, informazioni inerenti i servizi dell'Ente in generale, nonché quelle specifiche riguardanti il servizio presidiato;
- Operano con strumenti informatici utilizzando software specifici della committenza e della cooperativa;
- Utilizzano la consolle telefonica, il fax, la fotocopiatrice;
- Si raccordano in modo proattivo col personale dell'Ente che si occupa dell'attività formativa relativa alle procedure e tecnica, legata agli strumenti informatici hardware e software;
- Inseriscono e disinseriscono eventualmente allarmi e sistemi di sorveglianza;
- Osservano, come tutti gli addetti, il principio del segreto d'ufficio e operano con la massima discrezione e riservatezza in merito a tutte le informazioni di servizio e/o di contesto di cui si viene a conoscenza nell'espletamento del proprio ruolo e nel rispetto degli obblighi derivanti dalle leggi in materia di tutela della privacy;
- Eseguono le proprie mansioni con professionalità, cortesia, competenza e celerità.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Reclutamento e selezione

Il consolidato percorso di selezione di Ascoop pone l'accento su particolari caratteristiche ed elementi che possono essere desunti dall'azione combinata dei test con un colloquio psico-attitudinale e raffrontati con i profili previsti per lo specifico appalto, sopra descritti.

Screening dei Curriculum Vitae

- Valutazione e successiva selezione del CV più confacente al profilo assegnato.
- Colloquio conoscitivo del personale selezionato dalla valutazione CV.

Somministrazione test tecnici e/o di personalità

- Somministrazione di test della personalità (BFQ – Big Five Questionnaire) da parte di professionisti autorizzati.
- Somministrazione test inerenti le capacità logico-matematiche, l'utilizzo dei software di produttività personale più comuni, uso della e-mail, ecc. per l'area tecnica.

- Il BFQ prevede un report con un profilo di personalità. Per quanto riguarda i test tecnici è previsto un punteggio variabile a seconda delle risposte corrette date dal candidato.

Colloqui psico-attitudinali

- Di primo livello per indagare le caratteristiche di personalità del candidato;
- Di secondo livello per far emergere le competenze tecniche dello stesso. Il colloquio viene solitamente svolto dal team competente nei due livelli citati;
- Buona parte del colloquio di valutazione (circa il 50 %) verrà svolto in lingua inglese al fine di valutare la capacità del candidato di gestire il rapporto con l'utenza straniera;
- Sulla base di quanto emerso dal colloquio e tenendo presente le indicazioni fornite dal test di personalità, viene assegnato al candidato un punteggio globale. Il tutto viene poi archiviato in un apposito fascicolo.

Valutazione e scelta candidati

Al termine delle prime tre fasi viene completato il fascicolo dei candidati e, sulla base del punteggio ottenuto dal colloquio e quello ottenuto dai test tecnici viene stilata una graduatoria sulla quale ci si basa per la scelta dei candidati ritenuti migliori. Una volta individuato il candidato più idoneo alle caratteristiche richieste dal ruolo da ricoprire, si procede con un secondo colloquio nel quale vengono negoziate le condizioni contrattuali e, da ultimo, formalizzato il rapporto.

Per il personale proveniente dal precedente appalto, la procedura di RA prevede una analitica valutazione delle risorse già in essere secondo i parametri di seguito elencati, per una verifica di corrispondenza del profilo lavorativo di riferimento, alla quale potrà seguire una pianificazione formativa specifica e mirata per colmare gli eventuali GAP rilevati oppure, laddove possibile e condiviso, una riallocazione su postazioni maggiormente compatibili con le caratteristiche dell'operatore.

OGGETTO	INDICATORE	PESO
Curriculum Vitae	Formazione scolastica e di base del candidato	30%
Esperienza sul campo	Anzianità maturata nella reale gestione degli aspetti fondamentali previsti nel profilo	20%
Competenza e specializzazione	Valutazione della competenza anche con test e simulazioni specifiche sugli aspetti operativi specifici per l'appalto determinanti del profilo	30%
Livello di conoscenza lingua inglese	Certificazione internazionale posseduta Colloquio di valutazione svolto in inglese	20%

Un percorso a parte è invece previsto per la selezione e/o valutazione del Responsabile del servizio. Egli infatti riveste un ruolo strategico e al contempo delicato per il particolare rapporto con tutti gli attori della commessa e per la gestione ottimale di tutti i servizi.

Per questo motivo il Responsabile viene individuato partendo dalle modalità di selezione previste per il personale operativo sopra descritto, valutando, con il supporto di una figura specializzata nella psicologia del lavoro, le potenziali caratteristiche del profilo previsto.

Deve inoltre possedere una prolungata esperienza nel settore del front office.

Limitazione del turn over e valorizzazione delle risorse

In questo specifico appalto, nel quale è necessaria un'elevata formazione e preparazione del personale, un elevato turnover potrebbe rappresentare un problema rilevante. Risulta pertanto fondamentale mantenere il tasso di turnover a un livello accettabile poiché esso incide in maniera importante sui costi dell'azienda e del cliente (sia quelli reali, come il tempo speso per reclutare una nuova risorsa, sia i costi di opportunità, come la perdita di produttività) che sull'immagine e qualità del servizio reso.

Già da molti anni Ascoop, ha messo in atto politiche e strategie per fidelizzare e valorizzare il proprio personale e

minimizzare il turnover. Di seguito, in sintesi, le modalità adottate per la valorizzazione del personale della specifica commessa:

- impiegare risorse che, oltre ad avere i requisiti richiesti, abbiano un rapporto stabile ed alto sentimento di appartenenza alle aziende proponenti (privilegiati Contratti tempo indeterminato);
- prestare attenzione alla adeguatezza del trattamento economico, rispetto alla media del mercato, contestualizzato nell'area territoriale di erogazione dei servizi (Trattamento economico)
- adottare tecniche e metodi per una corretta composizione dell'organico che porti a fidelizzare le risorse (Coesione del gruppo);
- promuovere, attraverso tecniche di gestione delle risorse umane, la crescita e la stabilità delle risorse (Piani di formazione e incentivazione);
- monitorare la performance dei Responsabili- per il miglioramento dell'ambiente di lavoro e del coinvolgimento del personale (Performance Responsabili);
- costituire team a responsabilità condivisa (Motivazione e soddisfazione del personale).

GESTIONE INFORMATIZZATA

Per garantire la massima trasparenza, organizzazione ed efficacia dei servizi svolti presso le sedi strutture oggetto dell'appalto, Ascoop utilizzerà un Sistema Informativo di Gestione – denominato CLAsTer - intuitivo ed efficace, sviluppato ad hoc per i propri servizi insieme al settore tecnologico/informatico del proprio Consorzio Lavoro Ambiente di Trento. L'applicativo, utilizzato da anni su appalti simili, è in grado di rendere fluido e coerente il processo di programmazione, organizzazione e monitoraggio dei servizi richiesti, attraverso un sistema unitario, in grado di:

- rilevare e risolvere immediatamente le anomalie che possono verificarsi;
- garantire una corretta e trasparente gestione dei servizi;
- prevenire e risolvere i bisogni espressi e inespressi della Committenza e dell'utenza finale.

Descrizione anagrafica personale, formazione, attestazioni

Ogni operatore dedicato all'appalto viene registrato mediante uno specifico form nel sistema, compilando una scheda anagrafica personale. Tale modulo rende possibile la completa gestione del personale, in quanto vengono caricate e tenute aggiornate nel portale CLAsTer anche le informazioni dell'operatore relative a contratto e orario di lavoro, formazione (con relativi attestati/qualifiche), ore lavorate e assenze.

Timbratura elettronica e attestazione passaggio

Il sistema CLAsTer, abbinato allo smartphone di servizio dotato di APP per la lettura NFC (Near Field Communication), permette di gestire la fondamentale e delicata certificazione delle timbrature di presenza del personale e di rilevazione elettronica delle ispezioni/ronde.



L'operatore troverà il proprio turno/ordine di servizio quotidianamente generato su CLAsTer e lo attiverà nell'orario previsto leggendo il Tag NFC posizionato presso la postazione di servizio. La stessa modalità sarà anche utilizzata per certificare passaggi di controllo o ispezione in vari vani dell'immobile, anche all'esterno, compilando il form/checklist eventualmente prevista per ognuno dei passaggi, che si aprirà direttamente nella APP dello smartphone dopo la lettura del Tag NFC. E' importante segnalare che le letture dei Tag, possono generare alert (eseguite o mancate) per poter risolvere con tempestività situazioni di emergenza (come ad esempio l'assenza o il ritardo non comunicato di un operatore, che CLAsTer segnala non "ricevendo" una attivazione turno pianificato entro i 5 minuti successivi all'orario prestabilito).

Descrizione anagrafica immobile

Mediante un censimento iniziale degli immobili interessati dal servizio vengono inseriti database con una serie di campi che ne descrivono quantitativamente e spazialmente le caratteristiche e più campi note che ne valorizzano le peculiarità. Tale modulo consente una più efficace gestione delle segnalazioni e della rilevazione dei passaggi di controllo, come descritto nel precedente paragrafo.

Descrizione pianificazione turni e attività

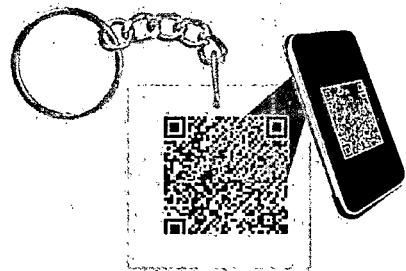
La turnistica è inserita preventivamente nel sistema e presenta funzionalità di autogenerazione nei casi in cui è

programmata regolarmente e di associazione agli operatori. Viene costantemente monitorata ed aggiornata dal Responsabile del servizio in base alle assenze programmate e non del personale. Per i servizi di vigilanza fissa notturna e diurna ogni operatore presente nell'anagrafica di CLAsTer è quindi sempre associato ad una postazione/immobile di servizio, con una pianificazione del turno di lavoro (solitamente su base mensile), e un mansionario/ordine di servizio che a fine turno l'operatore dovrà completare/validare sul portale tramite la comoda APP sullo smartphone e sul quale potrà aggiungere eventuali note/criticità occorse.

Sarà quindi possibile interrogando il portale, anche da parte della Committenza, sapere sia preventivamente che a turno completato, chi ha svolto il servizio, se ha completato le mansioni affidate (come ad esempio un particolare percorso di ispezione) e se è occorso un evento critico o straordinario.

Gestione chiavi

La programmazione del portale CLAsTer, abbinata alla relativa APP sugli smartphone in dotazione agli operatori, e al "barcodescanner" su di essi installato, consente la gestione completa delle chiavi degli immobili, dal censimento al flusso di ritiro e consegna. Tutte le chiavi vengono verificate, censite, codificate univocamente con codifica concordata con il cliente e caricate a sistema (CLAsTer) associandole alle porte/aperture che aprono (anch'esse caricate a portale nel database di anagrafica dell'immobile). Leggendo il portachiavi/barcode della chiave con lo smartphone in dotazione, l'utente abilitato potrà visualizzare sul portale tutte le informazioni relative a quella chiave. Un form specifico del portale consente inoltre di monitorare il flusso di presa in prestito e riconsegna, con alert automatico in caso di superamento del termine di riconsegna.



Ticketing – segnalazioni con collegamento Centrale Operativa/Call Center

CLAsTer presenta anche una funzionalità di ticketing/raccolta segnalazioni, da parte sia degli operatori, che di personale abilitato della committenza.

Ogni segnalazione è caratterizzata da un codice univoco, da una tipologia, dall'utente che l'ha inserita e dalla postazione/edificio/stanza in cui è successo il fatto e da uno stato che ne monitora la risoluzione.

Ogni utente può aggiungere, modificare, visualizzare le segnalazioni in base alle policy a lui assegnate. È possibile per esempio rendere visibili le segnalazioni agli operatori in base alle tipologie da loro gestite o alle postazioni dove prestano servizio e fare in modo che la Committenza le visualizzi tutte e possa aggiungere dei commenti. CLAsTer gestisce il flusso della segnalazione/ticket in modo standard prevedendo i seguenti stati: apertura - presa in carico – pianificazione - esecuzione – chiusura. Per ogni stato è possibile personalizzare con la committenza l'eventuale attivazioni di mail di alert e autorizzazioni.

Tipologia segnalazione *	Sicurezza della strutt... ✕
Postazione *	Ortopedia S.Chilara
Notificata da *	-Select-
Data e ora segnalazione *	15-Feb-2017 10:08:47
Titolo *	problemi camera calda
Descrizione *	Ormai da tempo segnalato la rottura portellone entrata camera calda zona ortopedia ad oggi sono entrati piccioni sporcando per terra "accampandosi" sopra prese

Il servizio Contact Center

Il Contact Center di Ascoop, sito nelle Giudicarie e operante da quasi 10 anni per servizi verso enti pubblici della provincia di Trento e tra questi il CUP dell'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari e il Numero Unico dell'ASIS di Trento. Attualmente è presidiato dal lunedì al venerdì in dalle 8.00 alle 18.00 e al sabato dalle 8.00 alle 13.00 da personale specializzato e permetterà la gestione telefonica delle segnalazioni e delle richieste di informazioni, con operatori professionali (anche in inglese e tedesco) che utilizzeranno le stesse modalità del ticketing da portale.

Ascoop utilizza il sistema telefonico denominato K- Center sviluppato con tecnologia Asterisk. Il vantaggio della soluzione proposta è dato dal fatto che il software è Open source, è perciò possibile eseguire personalizzazione dello stesso in qualsiasi momento.

La particolare flessibilità del sistema telefonico ha permesso di avviare un progetto di telelavoro in modo che il personale, principalmente giovani donne, possano conciliare il lavoro con gli impegni familiari ed annullare di fatto i tempi di viaggio per recarsi al lavoro, migliorando la sicurezza in quanto vengono praticamente azzerate le occasioni di

js

Incidente stradale nel tragitto casa – lavoro.

Il sistema è in grado di supportare la risposta anche ai servizi erogati per conto dei diversi Enti della Convenzione che rimangono logicamente separati ma fisicamente gestiti da un unico sistema ridonato sul quale poggiano.

Il sistema riconosce la provenienza del servizio e propone l'albero vocale (IVR) di accesso al servizio specifico.

Per cui il servizio in oggetto è espletato in sintesi secondo le seguenti modalità:

- l'utente accede al servizio tramite una chiamata telefonica su numerazione divulgata dall'Ente;
- l'accesso fisico al servizio è realizzato tramite connessione E_ISDN in modalità PRA (PRA - Primary Rate Access).



L'attivazione dell'accesso fisico e della numerazione di riferimento nonché il pagamento della parte dei costi telefonici è oggetto della fornitura proposta.

L'utenza di riferimento sarà quindi in grado di interagire in maniera vocale con operatori dedicati e formati allo specifico servizio realizzando di conseguenza:

- gestione intelligente della distribuzione delle chiamate entranti sugli operatori;
- gestione dei carichi di lavoro degli operatori;

Il Contact Center sarà attivato indirizzando le chiamate che perverranno durante le fasce orarie previste dal CSA e procederà con le seguenti attività:

- l'operatore si loga al sistema nella sede dove opera inserendo user id e password personali su uno dei PC client del Contact Center;
- il sistema telefonico smista le chiamate all'operatore di Contact Center che sia stato definito più idoneo, secondo parametri personalizzabili;
- all'arrivo di una chiamata, l'operatore in postazione vede uno screen pop-up aprirsi con il numero del chiamante. Mediante l'integrazione con il sistema di gestione informatizzato, si apre direttamente il Form collegato al database del programma che sarà così associato al numero chiamante;
- tale sistema, descritto nel successivo paragrafo, premetterà di guidare dinamicamente l'operatore, a seconda del flusso di richieste risposte e informazioni dell'interlocutore, con istruzioni e procedure contestualizzate dinamicamente messe a disposizione dallo strumento informatico;
- inoltre il database, che costituirà un importante strumento operativo e statistico a disposizione dell'Ente committente e potrà contenere ulteriori informazioni richieste dal committente.

Vi sarà la possibilità da parte dell'operatore di effettuare la richiamata delle telefonate che, dopo un tempo predefinito di attesa avessero abbandonato la chiamata, o l'inoltro a destinatari specifici previsti dalla procedura. Il servizio prevede l'addebito all'Ente dei costi telefonici;

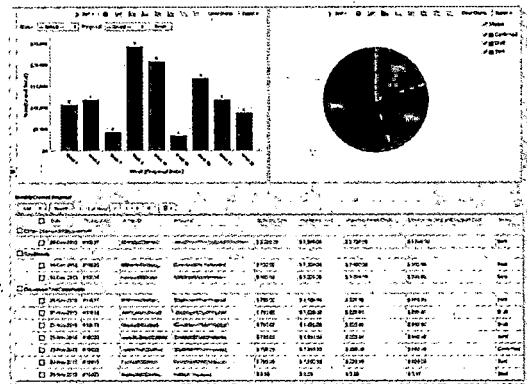
Reportistica/cruscotto Kpi/alert

La reportistica e gli indicatori di prestazioni (Kpi) di CLAsTer sono personalizzabili e configurabili interamente in base alle disposizioni della Committenza e delle informazioni di ritorno di cui si necessita per la gestione.

La facilità di approntamento del sistema di reportistica consente di adattarlo alle esigenze nel corso dell'Appalto e anche per ogni singolo Piano Dettagliato degli Interventi.

Complementare alla reportistica vi è un sistema di alert basato su email ed sms che consente al raggiungimento di determinati livelli, dati, stati, di inviare notifiche con contenuti personalizzati alle persone coinvolte.

I destinatari delle notifiche possono essere individuati con precisione in base a qualsiasi parametro quale per esempio il settore, il ruolo o anche alla priorità della segnalazione. La committenza, con il proprio profilo di accesso, potrà visualizzare in qualsiasi momento ed in tempo reale i dati aggregati e riassunti in report delle prestazioni contrattuali; anche con specifici report personalizzabili.



DESCRIZIONE DEI SERVIZI SPECIFICI PER IL LOTTO 9

Vigilanza non armata fissa – diurna e notturna

L’attività di vigilanza non armata/portineria fornita comprenderà la gestione dei flussi telefonici, l’accoglienza del pubblico, l’erogazione di informazioni, la chiusura/apertura delle sedi, il controllo e ispezione dei locali, la distribuzione all’utenza di materiale, la raccolta della posta indirizzata alla sede e lo smistamento della stessa.

All’interno del proprio turno di lavoro e in presenza di personale dell’Ente incaricato, l’operatore svolgerà in caso di emergenza funzione di supporto alla gestione della stessa (comunicazione con i soccorsi, collegamento tra il personale addetto alle emergenze e soccorsi, diffusione dell’allarme).

Nelle fasce temporali in cui il personale dell’Ente incaricato non è presente (es. notturno, festivo), l’operatore ricoprirà direttamente il ruolo di “addetto alle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato e di primo soccorso” secondo il D.lgs. 81/08.

Durante il turno di lavoro, secondo quanto stabilito per la sede oggetto della convenzione, l’operatore effettuerà dei giri di controllo della sede, al fine di sorvegliare in maniera corretta e adeguata le strutture, le attrezzature e gli impianti. Durante i giri di controllo delle aule l’operatore verifica che sia tutto in ordine (luci, arredi, ecc.) ed eventualmente provvede al ripristino di quanto mancante, se previsto.

Al termine del controllo l’operatore sarà tenuto a compilare uno specifico ordine di lavoro di riferimento (giro ispettivo di controllo disp. antincendio, giro apertura/chiusura, giro di bonifica ecc.), sempre all’interno del software CLaster, al fine di tenere monitorati i controlli periodici di sicurezza e manutentivi, secondo disposizioni dettate dall’ente committente (verifica presenza estintori, agibilità uscite sicurezza ecc.). Nel caso rilevi anomalie, come descritto nel paragrafo riguardante la gestione delle urgenze/emergenze, il gestionale messo a disposizione consentirà di tracciare la non conformità, allertare i referenti di servizio e della committenza e di controllare l’iter di risoluzione del problema.

Tra i compiti degli Operatori, se previsto, sarà compresa anche la gestione di aule, sale e attrezzature multimediali (microfoni, pc portatili, videoproiettori, lavagne luminose, ecc.); essi dovranno verificare la disponibilità, effettuare le prenotazioni, gestire le richieste e le disdette. Se richiesto dall’Ente, Ascoop potrà mettere a disposizione senza alcun onere aggiuntivo per la committenza, il modulo del portale gestionale CLaster per la gestione delle attrezzature multimediali e prenotazione di sale.

L’organizzazione e specializzazione della cooperativa potrà inoltre consentire la presa in carico di servizi straordinari o eccezionali come ad esempio il presidio in occasione di convegni o manifestazioni, oppure in sostituzione dei dipendenti dell’Ente addetti alle portinerie o servizi simili assenti per ferie o malattia, o ancora su sedi temporanee quando ritenuto necessario.

Continuità del servizio

Oltre alla pianificazione standard del servizio, risulta ugualmente importante disporre di strumenti organizzativi ed operativi per poter rispondere con prontezza ad eventuali situazioni di emergenza non preventivabili. Per perseguire gli obiettivi di flessibilità e reagire tempestivamente ad eventuali situazioni critiche dovute a picchi improvvisi e non prevedibili di lavoro, Ascoop propone l’adozione di criteri organizzativi e strumenti informatici volti a pianificare e

consentire l'adeguamento del servizio a tali esigenze.

RITARDO O ASSENZA INGIUSTIFICATA DELL'OPERATORE

Notifica automatica (alert) da parte del sistema gestionale rilevazione presenze e al controllo costante del Referente del personale supportato dal Call Center; tale evenienza viene rilevata in tempo reale consentendo una immediata applicazione della procedura di risoluzione. L'elevato numero di operatori jolly disponibile grazie alla considerevole organizzazione di Ascoop sul territorio, e la garantita reperibilità di tali figure (vedasi profilo-cap. A.2), consentono di intervenire in sostituzione dei colleghi entro 30 minuti dalla rilevazione della non conformità.

SOSTITUZIONE PIANIFICATA DELL'OPERATORE

La generazione dei turni degli operatori sui vari servizi è pianificata mensilmente su CLAsTer e verificata e aggiornata quotidianamente dal Responsabile del Servizio in base alle richieste di ferie/permessi e malattie del personale, anche esse gestite tramite il portale informatico. Per la gestione delle assenze pianificate il Responsabile del servizio rileva i turni da coprire segnalati dal sistema e, interrogandolo con gli appositi report, individuare la disponibilità di orario e giornate di uno o più operatori (titolari o jolly) che possano coprire l'assenza.

EMERGENZA INCENDIO

Nel caso di una emergenza incendio il personale di Ascoop che è formato al rischio incendio elevato (16 ore), metterà in atto pedissequamente e con professionalità le procedure apprese nei percorsi formativi inerenti la sicurezza e quanto previsto dal piano di emergenza riferito all'immobile oggetto dell'incendio, fornendo supporto agli addetti alle emergenza della struttura e garantendo un esodo sicuro e veloce. A tal proposito si ribadisce che tutto il personale di Ascoop sarà istruito in merito ai piani di emergenza delle varie sedi oggetto dell'appalto e che tali documenti, previa autorizzazione dell'Ente, saranno allegati e consultabili nel portale di gestione CLAsTer.

EMERGENZA BLACKOUT/MALFUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE DI SICUREZZA

Nel caso di guasto di apparecchiature elettriche di sicurezza (porte, elettroserrature, impianti di videosorveglianza) o blackout il personale è addestrato per segnalare tempestivamente il problema tramite il Call Center e/o il portale CLAsTer. Nel tempo necessario alla riparazione, specialmente se in orario notturno o festivo, Ascoop è organizzata per disporre di operatori per provvedere ad un presidio fisso dell'immobile supplendo manualmente ai compiti delle apparecchiature fuori uso.

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER SCIOPERO

Il servizio oggetto del presente bando di gara non rientra nelle prestazioni indispensabili in materia di servizi minimi essenziali in caso di sciopero, come disposto nella legge 12 giugno 1990, n. 146, e modificata ed integrata dalla legge 11 aprile 2000, n.83.

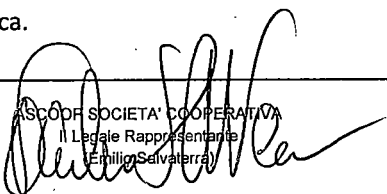
Ascoop, grazie alla elevata distribuzione di commesse similari sul territorio del Nord Italia ed all'elevato numero di addetti alle sostituzioni formati e specializzati, è in grado di garantire un presidio minimo su tutte le postazioni di gara, sostituendo il personale scioperante senza violazione di disposizione di legge o norme collettive, come da recente sentenza n. 14157 del 6 agosto 2012 della Corte di Cassazione.

Il presidio minimo delle postazioni sarà garantito in caso di sciopero con le stesse procedure e modalità utilizzate per la gestione dei ritardi o assenze del personale (descritto precedentemente) sostituendo il personale scioperante sulle postazioni con personale delle aziende ugualmente formato, nelle fasce orarie ritenute fondamentali e critiche per non generare disservizio (apertura e chiusura delle varie strutture, picco orario visitatori).

Come per i numerosi altri appalti distribuiti sul territorio del Trentino-Alto Adige, CDO è in grado di formalizzare tale organizzazione con le OO.SS. di settore.

Dotazioni del personale

Per promuovere l'immagine della cooperativa come soggetto terzo al personale dipendente dal singolo Ente, facilmente percepibile per l'utenza e per rendere evidente un cambiamento del servizio anche in termini visivi, si propone di utilizzare divise caratterizzanti il servizio in cui l'operatore si colloca.





Camicia bianca a manica lunga per abbigliamento sia uomo che per donna con giacca e cravatta per il periodo invernale e gilet a manica corta, sempre con cravatta per il periodo estivo, per il personale in servizio presso le postazioni di vigilanza fissa non armata. Divisa di servizio da G.P.G. per gli operatori del

servizio di assuntoria in custodia

Ulteriormente e coerentemente con gli artt. 20, 21 e 26 del D.Lgs. 81/2008 il personale sarà sempre munito di cartellino identificativo (personalizzato come da immagine sotto riportata) e lo stesso sarà esposto per tutta la durata della permanenza nei luoghi di lavoro.

Inserimento lavorativo con persone svantaggiate

In caso di attivazione di un servizio, Ascoop si riserva la possibilità di garantire parte della convenzione con un inserimento lavorativo di personale svantaggiato. L'inserimento lavorativo, inteso come percorso attraverso cui un individuo mette in atto azioni finalizzate all'integrazione attiva all'interno di un'organizzazione produttiva, è un processo che coinvolge una pluralità di attori i quali interagiscono fra loro sulla base di proprie convinzioni, conoscenze ed aspettative. La finalità di tale processo è allestire le condizioni per far sì che il lavoratore realizzi i suoi scopi in merito al lavoro e contemporaneamente garantire all'organizzazione che lo accoglie di poter essa stessa soddisfare le sue legittime aspettative. Il concetto di collocamento mirato è inteso come l'insieme dei supporti che consentano un'integrazione reale delle persone nel mondo del lavoro, attraverso una pre-analisi del posto di lavoro, delle forme di sostegno, e della soluzione dei problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti, e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione.

A3. PIANO DEGLI INDICATORI PER LE VERIFICHE DI QUALITÀ DEI SERVIZI

SISTEMA DI CONTROLLO DEL SERVIZIO

L'Offerente ha predisposto efficaci misure di coordinamento e controllo dell'appalto, in modo da garantire il rispetto integrale degli adempimenti contrattuali (prestazioni da erogare, frequenze prescritte, procedure operative, macchinari da utilizzare, ecc.). Il processo generale di monitoraggio e controllo, alla cui realizzazione contribuisce l'adozione del Sistema Informativo, è finalizzato a garantire un impianto multidimensionale, volto a cogliere tutte le dimensioni della qualità prodotta dal servizio (di sistema, di processo, di risultato e percepita) prevedendo il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati e con l'obiettivo ultimo di garantire sicurezza, benessere e confort agli utenti degli immobili come richiesto dalla Committenza.

Il Sistema di Verifica proposto dalla scrivente si basa sulle tre dimensioni:

- Ambito Strutturale dell'appalto, o del **Sistema** Commessa;
- Ambito di **Processo**, o dell'Organizzazione e della Professionalità rispettata in appalto;
- Ambito di **Risultato**, o dei Risultati diretti prestazionali e indiretti percettivi (Customer Satisfaction) prodotti dai servizi in appalto.

Modalità di verifica dei servizi (autocontrollo)

Nel processo di controllo, saranno coinvolti sia elementi interni della organizzazione aziendale (team di controllo, Responsabile, ecc.) che esterni come l'IQC (Ente Certificatore) che insieme avranno la funzione di verificare periodicamente l'andamento del servizio anche in base alle certificazioni di qualità di cui Ascoop è in possesso ed elencate nel Capitolo A1. Gli Audit saranno effettuati in itinere mediante i device (palmari o smartphone di servizio), di cui sono dotati gli operatori, grazie alle avanzate funzionalità del Portale CLaster. Ogni Ordine di Servizio(ODS) leggibile

	 Ascoop Società Cooperativa
<small>Servizi tecnico amministrativi Pulizie industriali e civili - Lavori nel verde Portierato - Sorveglianza - Contact center Valorizzazione del territorio</small>	
NOME E COGNOME:	CARLO BIANCHI
DATA DI NASCITA:	10/03/1983
DATA DI ASSUNZIONE:	01/06/2016
	



dallo smartphone di servizio riporterà le informazioni identificative dell'attività: Area e Locali oggetto di prestazione; Eventuali elementi oggetto di prestazione specifica; Orario previsto; Risorse Umane incaricate; Risorse Tecniche assegnate. Le registrazioni fatte per ogni attività eseguita - in ingresso e in uscita dall'area/locale, o le registrazioni dell'elemento interessato all'operazione (es. controllo accessi degli immobili) - alimenteranno il sistema informativo e generano la reportistica di servizio visionabile giornalmente dagli utenti che ne hanno accesso. A seguire si riportano alcune fasi di tracciabilità del servizio.

Gestione non conformità/emergenze e miglioramento continuo servizi

Nel paragrafo seguente si cercherà di definire il processo di monitoraggio per la gestione delle anomalie, non conformità o emergenze riscontrate, le azioni correttive a carattere temporaneo o definitivo atte a risolverle e le azioni preventive da attivare per evitare o limitare il ripetersi dell'evento. Per imposti limiti editoriali, di seguito riportiamo alcuni esempi per ambito di rilevazione, livello di criticità o possibilità di accadimento per lo specifico lotto di gara analizzato.

Le non conformità e emergenze sono risolte, quando possibile, in tre fasi:

- la prima attraverso una analisi delle possibili cause del problema con la definizione delle opportune azioni da intraprendere per evitarlo o almeno prevenirlo;
- la seconda attraverso la concretizzazione di un'azione immediata, con l'eliminazione della stessa (azione correttiva);
- la terza con l'individuazione dei problemi e delle azioni volte a rimuoverne il perpetuarsi e conseguentemente, con la definizione delle opportune azioni da intraprendere per migliorare il servizio (azione di monitoraggio/miglioramento).

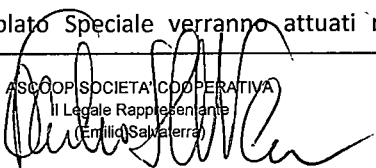
SITUAZIONE	AZIONE DI MONITORAGGIO/RENDICONTAZIONE	AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA
NC per ritardo o assenza ingiustificata dell'operatore	Il monitoraggio avviene informaticamente mediante CLaster e con visite ispettive del RdS (Resp. del Servizio): la mancanza di attivazione del turno pianificato attiva un alert al RdS che attiva la procedura di sostituzione. Contestualmente viene generata a sistema una NC che viene chiusa a problema risolto con i relativi dati e tempi di risoluzione	Gli operatori causa di tali disservizi saranno successivamente monitorati sulle postazioni con cadenza più fitta e soggetti a procedure di richiamo o sanzionatorie se tali non conformità fossero reiterate. Nel caso di operatori jolly o di operatori titolari assegnati ad un turno non abituale, per prevenire dimenticanze o fraintendimenti, essi saranno contattati con anticipo mediante un sistema di preavvisi telefonici e mailing a ribadimento del piano turni
Emergenza incendio	Monitoraggio informatico mediante l'inserimento nel rapporto giornaliero delle attività (OdS) di tutti i dettagli dell'evento, compresa l'ubicazione e l'elenco delle eventuali criticità/malfunzionamenti occorsi	L'analisi dei dati relativi a tali episodi, registrati in CLaster, potrà rendere possibile la messa in atto di procedure, precauzioni e organizzazioni tali da minimizzare in futuro simili problemi e/o gestirli in modo più efficace e sicuro. Attuazione da parte di tutto il personale Ascoop dei comportamenti e controlli previsti anche dai piani di emergenza specifici delle sedi, atti a rendere sicura, fluida e veloce l'evacuazione in caso di incendio.
Emergenza blackout/malfunzionamento apparecchiature e di sicurezza	Inserimento nel rapporto giornaliero delle attività (OdS) di tutti i dettagli dell'evento, compresa l'ubicazione, il dettaglio di eventuali criticità/problemi occorsi, le modalità ed i tempi di ripristino della situazione	L'analisi dei dati relativi a tali episodi, registrati in CLaster, potrà rendere possibile la messa in atto di procedure, precauzioni e organizzazioni tali da minimizzare in futuro simili problemi e/o gestirli in modo più efficace e sicuro.

A4. STRUMENTI DI REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO

Coerentemente con il sistema di controllo esposto nel precedente capitolo, vengono definiti gli strumenti di verifica di qualità, suddivisi in "diretti" - per la parte di Sistema e di Processo e "indiretti" - per la parte di Risultato.

STRUMENTI DIRETTI

Visite ispettive interne: la verifica della corretta esecuzione dei servizi e il rispetto delle condizioni riportate nel Capitolato Speciale verranno attuati mediante una serie di sopralluoghi programmati e di visite di controllo




B

estemporaneo. I sopralluoghi e le visite potranno essere eseguiti dal personale del nostro Servizio Ispettivo Qualità e/o da personale di volta in volta delegato che saranno autorizzati a sottoscrivere verbali e documenti che si riferiscono ai risultati del controllo effettuato, secondo specifiche check-list di controllo.

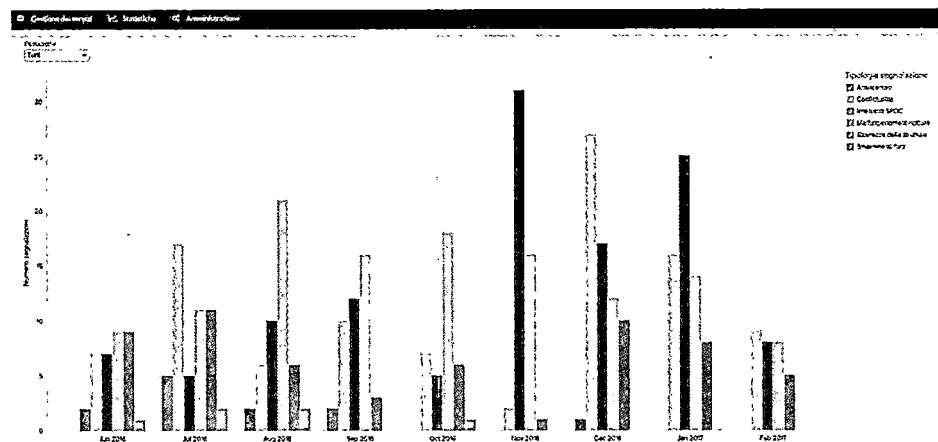
Visite ispettive della Committenza: verifica con verbale inserito a software in modo che le informazioni in esso contenute possano essere elaborate.

Monitoraggio delle informazioni di ritorno: il controllo da parte dell'offerente e del cliente delle non conformità causate dall'appaltatore o contingenti, dei reclami, della fruibilità dei servizi da parte dell'utenza, dell'efficacia e dei tempi di intervento per le richieste straordinarie verrà eseguito attraverso elaborazione delle informazioni di ritorno pervenute, gestite ed elaborate per mezzo del Sistema Informativo di Gestione CLAsTer che rende disponibili le seguenti informazioni:

- Interrogazione/reportistica da portale o Call Center di informazioni sul personale (turni, timbrature, formazione, aggiornamento);
- Interrogazione/reportistica da portale o Call Center delle eventuali NC, divise per ambito di rilevazione, livello di criticità e azione correttiva intrapresa;
- Interrogazione/reportistica da portale o Call Center delle eventuali segnalazioni occorse in ogni turno e postazione;
- Interrogazione/reportistica da portale o Call Center delle attività giornaliere (Ordine di Servizio) per ogni turno e postazione;
- Interrogazione/reportistica da portale dei dati di esito delle indagini di Customer Satisfaction verso il cliente e l'utenza esterna;

Progetto	Com. di riferimento	Località	Apertura	Chiusura	Stato	Tipologia
401	CLAS	Monte Saba	15/04/2017	15/04/2017	Chiuso	Manutenzione
402	CLAS	Monte Saba	15/04/2017	15/04/2017	Chiuso	Manutenzione
403	CLAS	Monte Saba	15/04/2017	15/04/2017	Chiuso	Manutenzione

Ad ognuna delle sopra indicate informazioni può essere associato un peso (valore), preliminarmente e concertato con la committenza, e quindi consentire al portale di gestione di calcolare, in tempo reale, un valore che rappresenti l'andamento della qualità del servizio. Tale monitoraggio può essere



comodamente visualizzato in forma grafica su un apposito cruscotto del portale, con notifica o alert nel caso, in un determinato periodo, il valore del parametro che misura la qualità del servizio, scendesse sotto la soglia minima concordata.

STRUMENTI INDIRETTI

Gli strumenti indiretti, cioè derivanti da raccolta sistematica di dati relativi alla percezione e valutazione della qualità dei servizi da parte degli Utenti, saranno i seguenti, previa condivisione e concertazione con la committenza:

- form online somministrato dall'offerente ai referenti del lotto/postazioni indicati dalla committenza per un riscontro sull'andamento del servizio sulle tematiche di rispetto delle disposizioni di capitolato, di gestione degli aspetti amministrativi, risoluzione dei problemi, gestione di eventuali servizi straordinari o extra capitolato. La cadenza prevista è di almeno una indagine all'anno a regime appalto e quadrimestrale nel primo anno di appalto.
- monitoraggi di Customer Satisfaction focalizzati su quelle che sono le aspettative di servizio dell'Utenza o su quello che è il dislivello, per l'Utenza, tra il servizio desiderato e il servizio percepito. Tali monitoraggi saranno attuati con campagne semestrali nel primo anno di appalto ed annuali a regime dopo il primo anno.
- Per intercettare il maggior numero di utenti possibile e ottenere quindi un campione rappresentativo, lo scrivente è in grado di provvedere con molteplici modalità informatizzate:
- questionario on line raggiungibile da un link segnalato e pubblicizzato presso le postazioni con avvisi cartacei e/o, in accordo dalla committenza, anche sul sito della committenza stessa. Strumenti di reportistica sul servizio erogato.

A5. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO IN TEMA DI CORSI DI PRONTO SOCCORSO ED IN TEMA DI CORSI ANTINCENDIO

Il piano formativo iniziale, fatta salva la disponibilità all'adeguamento alle specifiche necessità della Committenza, scaturirà dall'analisi dei GAP e della formazione pregressa rilevati in fase di avvio della nuova gestione del progetto, per quanto attiene le risorse attualmente in essere. A ciò si aggiungeranno i corsi di formazione pianificati per il personale di nuova eventuale assunzione. Per lo specifico ambito della sicurezza, è prevista la pianificazione di seguito elencata.

MODULO SICUREZZA [compl.]	FINALITÀ E OBIETTIVI	FORMATORE	N° ORE
RESPONSABILITÀ E DELEGA NEL SISTEMA SICUREZZA [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Ottemperando alle indicazioni contemplate dal D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, viene assicurata a tutti i lavoratori una formazione adeguata con riferimento al posto di lavoro ed alle mansioni svolte. I principi guida della formazione per la prevenzione sono: Conoscenza dei pericoli - Valutazione dei rischi - Eliminazione delle cause - Informazione e formazione di tutto il personale - Adozione di adeguate misure tecniche, impiantistiche ed organizzative - Adozione di corrette procedure di lavoro, manutenzione ed emergenza - Assunzione di comportamenti consapevoli.	Geatrentina servizi s.c.	4
CORSO FORMATIVO per ADDETTI EMERGENZA INCENDIO (rischio alto) [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	D.M. 10/03/98 Modulo base 4 ore: rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza. Modulo specifico 12 ore: rischi specifici, dispositivi di Protezione individuale, organizzazione del lavoro, movimentazione manuale dei carichi, movimentazione merci (apparecchi e mezzi), segnaletica di sicurezza, emergenze, procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico, procedure di esodo e incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, incidenti e infortuni mancati, altri rischi.	Geatrentina servizi s.c.	16

<p>CORSO BLS-D PER AUTORIZZAZIONE ALL'USO DEL DEFIBRILLATORE SEMIAUTOMATICO ESTERNO (DAE) [Destinatari: Responsabili dei servizi, operatori titolari]</p>	<p>Il Corso BLS-D per autorizzazione all'uso del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE) si pone l'obiettivo di formare ed addestrare il personale non medico che intende acquisire le competenze e l'autorizzazione all'utilizzo dei Defibrillatori Semiautomatico Esterno (DAE), ai sensi della legislazione vigente e della specifica regolamentazione prevista in Trentino (Deliberazione Giunta Provinciale n° 195 del 22/02/2016</p> <p>Rianimazione Cardio Polmonare (RCP) di base (BLS - Basic Life Support);</p> <p>Defibrillazione precoce (BLS-D - Basic Life Support and Defibrillation), parte teorica: finalità della defibrillazione precoce, fondamentali di elettrofisiologia cardiaca, pericoli e precauzioni per il personale ed i pazienti, presentazione e descrizione dell'apparecchio, alimentazione, uso e manutenzione, controlli di funzionalità, modalità di messa in pratica, dimostrazione d'impiego;</p> <p>Defibrillazione precoce (BLS-D), parte pratica: messa in pratica su manichino della sequenza di RCP e di Defibrillazione precoce nei diversi quadri di arresto cardiaco</p>	<p>Formazione Lavoro scari</p>	<p>6 ore</p>
<p>CORSO FORMATIVO per ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]</p>	<p>D.M. 388/03</p> <p>Corsi di istruzione teorica e pratica per l'attuazione delle misure di primo intervento e per l'attivazione degli interventi di primo soccorso. La formazione è svolta in collaborazione con Enti qualificati e il Medico Competente Aziendale ai sensi del D.Lgs. 81/2008 - Art. 18 e in ottemperanza al D.M. 388/03, con rilascio di attestato di formazione personale a seguito di idoneità dopo l'espletamento di specifici test psico-attitudinali e di prove pratiche.</p> <p>I corsi si sviluppano secondo quanto previsto dai contenuti didattici, i tempi e le modalità organizzative anch'esse richiamate dal D.Lgs. 388/03 e più precisamente</p>	<p>Geatrentina servizi s.c.</p>	<p>16</p>

PARTE PRIMA – TEORIA

- ascensori oleodinamici/elettrici: principio di funzionamento;
- Le porte di piano e le serrature.
- Il paracadute e la valvola di caduta.
- Come si effettua la manovra a mano su in impianto oleodinamico/elettrico.
- Comportamento in caso di soccorso
- L'allarme
- L'accesso al locale

CORSO MANOVRA A MANO

ASCENSORI [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa in immobili dotati di ascensori]

- La reperibilità delle chiavi d'accesso
- La luce d'emergenza
- La comunicazione con l'utente intrappolato
- I cartelli obbligatori.
- Panoramica sulle norme vigenti.

Formazione
Lavoro scari

4

PARTE SECONDA – PRATICA

- Effettuazione pratica da parte di ogni partecipante della manovra a mano su un impianto oleodinamico / elettrico.
- Nelle ore di esercitazione pratica è necessaria la presenza di tecnico abilitato della Ditta di manutenzione dell'impianto oggetto della prova.

Il materiale didattico (dispense e materiale informativo) verrà elaborato a cura del docente e sarà finalizzato agli impianti elevatori

MODULO SICUREZZA [aggiornamento.]	FINALITÀ E OBIETTIVI	FORMATORE	ORE
CORSO FORMATIVO per ADDETTI EMERGENZA INCENDIO [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	Circ. Prot. 12653 del 23/02/11 della Direzione Centrale del Corpo dei Vigili del Fuoco Aggiornamento triennale	Geatrentina servizi s.c.	8
CORSO FORMATIVO per ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	Circ. Prot. 12653 del 23/02/11 della Direzione Centrale del Corpo dei Vigili del Fuoco Aggiornamento triennale	Geatrentina servizi s.c.	4

PIANIFICAZIONE FORMAZIONE PERSONALE GIÀ FORMATO

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
PRIMO SOCCORSO			aggiornamento di legge (4 ore)	
ANTICENDIO (LIVELLO MEDIO E ALTO)			aggiornamento di legge (6 ore)	

A6. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO IN TEMA DI: COMUNICAZIONE, PROBLEM SOLVING E GESTIONE DEI CONFLITTI CON L'UTENZA

Oggi non vi è più il bisogno di avere semplice personale di front office che dia indicazioni, ma persone in grado di muoversi in modo propositivo. Oggi si vuole garantire un servizio di qualità e d'eccellenza e per poterlo fare servono risorse che siano in grado di entrare in relazione con l'utente, comprendendone i bisogni, sapendolo ascoltare e orientare.

Seguendo le impostazioni sopra descritte, si espone nel seguito il piano formativo predisposto per l'appalto per lo specifico ambito della comunicazione, problem solving e gestione dei conflitti per gli operatori non ancora formati.

SERVIZIO DI VIGILANZA PASSIVA NON ARMATA – LOTTO 9

PERCORSI ABILITÀ RELAZIONALE	FINALITÀ E OBIETTIVI	FORMATORE	ORE
<p>IL VALORE DEL CONFLITTO - IMPARARE A GESTIRE I CONFLITTI [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]</p>	<p>Obiettivi: Il corso propone i principali risultati della ricerca psicologica e culturale con un metodo che li collega direttamente all'esperienza e alla vita dei partecipanti, al fine di comprendere teoria e pratica per imparare a gestire i conflitti.</p>	<p>Formazione Lavoro Scarl</p>	<p>16 ore</p>
<p>CONOSCERE, FARSI CAPIRE E COMUNICARE IN MODO CREATIVO [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]</p>	<p>Obiettivi: Comprendere gli elementi di base del processo comunicativo per comunicare in modo corretto e conoscere i diversi approcci alla soluzione creativa di problemi.</p> <p>Contenuti:</p> <p>MODULO 1 (8 ore) - La comunicazione: definizione etimologica, psicologica e filosofica; Studi e modelli comunicativi; Modello di Shannon - Weaver; Modello di Paul Watzlawck; Il ruolo dell'emittente e del ricevente in un processo comunicativo; Differenza fra codice e canale; Il contesto: "ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo; L'oggetto della comunicazione; Comunicare oggi; L'ascolto; Il conflitto: nascita, gestione e superamento.</p> <p>MODULO 2 (8 ore) - La Learning Society; Società, comunicazione e cambiamento; Interazione con l'esterno grazie a nuove competenze comunicative; Problem solving; La valutazione delle competenze.</p> <p>MODULO 3 (8 ore) - Il processo negoziale; Implementazione del negoziato; La differenza tra strategia, tecniche e tattiche negoziali. Tattiche negoziali; Comportamenti negoziali; Imparare ad apprendere nel corso del negoziato; Difficoltà negoziali; Negoziazione e ambiguità; Il riconoscimento dello stile del proprio interlocutore: come avvalersene in modo positivo; Costruire con determinazione le vostre strategie negoziali vincenti; L'arte della negoziazione.</p>	<p>Formazione Lavoro Scarl</p>	<p>24 ore</p>
<p>L'OPERATORE DI SPORTELLO "CONSULENTE" [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]</p>	<p>Obiettivi: Comprendere che l'operatore di front office è una figura in forte cambiamento; Essere consapevoli che oggi non sono più richieste solo capacità tecniche, ma anche di gestione della clientela; Attivare comportamenti di orientamento al cliente, alla proposta, alla consulenza; Lavorare sulle nuove competenze richieste dal ruolo, quali ad esempio la capacità di relazione interpersonale, la richiesta di promuovere e comunicare in situazioni di consulenza; Avere la capacità di analizzare i bisogni del cliente, di indicare soluzioni ad hoc;</p> <p>Contenuti: -Il ruolo di front office: non solo tecnica; Orientamento alla relazione, alla proposta, alla consulenza; La capacità di relazione interpersonale; Promuovere e comunicare; Analizzare i bisogni e i comportamenti dei clienti; L'ascolto e la comunicazione; Qualità del servizio: tempi, consegne, precisione, affidabilità.</p>	<p>Formazione Lavoro Scarl</p>	<p>16 ore</p>
<p>RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI [Destinatari: tutti gli addetti a eventuali commesse in ambito sanitario]</p>	<p>Formazione iniziale e aggiornata in itinere per il personale di sicurezza di cui alla Raccomandazione n. 8, novembre 2007 del Ministero della Salute</p> <p>Contenuti: la conoscenza dei metodi psicologici di controllo dei pazienti aggressivi e dei sistemi per disinnescare le situazioni ostili (a cura della Equipe di Reparto SPDC dell'Ospedale di Trento)</p>	<p>APSS</p>	<p>8 ore</p>

La pianificazione aziendale dell'aggiornamento dei percorsi di abilità relazionale, prevede un aggiornamento biennale, con sessioni in aula e confronti di gruppo di durata pari al 30% della durata del corso di prima somministrazione.

A7. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI RELATIVAMENTE ALLA CONOSCENZA DELLA LINGUA

INGLESE (LIVELLO ADEGUATO PER FORNIRE INDICAZIONI LEGATE ALL'ATTIVITÀ DI PRIMA ACCOGLIENZA) ED ALLE CONOSCENZE INFORMATICHE

L'esperienza pluriennale di Ascoop nella gestione di servizi di front office rivolti anche all'utenza straniera, ha permesso la costruzione di un efficace modello formativo linguistico per il proprio personale basato sulle due seguenti capisaldi:

GESTIRE E AUMENTARE LA PROPRIA CONOSCENZA DELLA LINGUA STRANIERA, SAPENDO COSTRUIRE RELAZIONI

Abilità: Usare la lingua straniera; Comunicazione ed efficacia del messaggio; Promuovere relazioni in lingua straniera; Superare il proprio livello.

Conoscenze: La lingua straniera: lettura, scrittura, ascolto, conversare; Relazioni di front office in lingua straniera.

RAFFORZARE LA PROPRIA CAPACITÀ DI AUTOFORMAZIONE NELLA LOGICA DELL'APPRENDIMENTO CONTINUO

Abilità: Individuare strumenti per l'autoformazione; Valutare gli strumenti più adatti al proprio stile di apprendimento; Pianificare azioni per il miglioramento continuo.

Conoscenze: Le App per aumentare le conoscenze di lingua straniera; Come usare strumenti a supporto della propria formazione.

MODULO LINGUISTICO	FINALITÀ E OBIETTIVI	ENTE FORMAT.	ORE
MODULO BASE INGLESE [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	<p>Obiettivi: consolidamento delle conoscenze pregresse, con miglioramento della capacità di comunicare e la capacità quindi di confrontarsi con l'utenza straniera (docenti, studenti, ricercatori, tecnici)</p> <p>E' necessario il possedere una conoscenza della lingua certificata A2-Qcer;</p> <p>Contenuti: Salutare; Conversazioni su argomenti di carattere generale; Richieste e offerte; Richiedere e dare informazioni; Chiedere chiarimenti; Linguaggio funzionale, per es. 'Prego / Posso aiutarla?', 'Ecco a Lei; Linguaggio base per conversazioni telefoniche; prendere un appuntamento, parlare di programmi o progetti</p>	CLM Bell Trento	30 ore
MODULO AVANZATO [Destinatari: Responsabile di commessa; addetti a postazione di intensa relazione con utenza straniera]	<p>Obiettivi: miglioramento della capacità di comunicare e la capacità quindi di confrontarsi con scioltezza con l'utenza straniera (docenti, studenti, ricercatori, tecnici)</p> <p>Contenuti:</p> <p>capacità al telefono: comunicare informazioni, ricevere un messaggio;</p> <p>capacità di scrittura: memo, e-mail, messaggi brevi;</p> <p>aiutare un visitatore: risolvere un problema, trovare soluzioni, dare suggerimenti, gestire le situazioni difficili al lavoro: relazioni con colleghi e clienti / visitatori, comportamento al front desk;</p> <p>gestione dei reclami: ascolto attivo, mostrando interesse ed empatia e risultando efficaci nell'esposizione con lessico relativo al posto di lavoro e all'ufficio</p> <p>strategie di comunicazione formale e cortese: domande indirette, usare parafrasi di convenienza, verificare le informazioni</p>	CLM Bell Trento	60 ore

Metodologie previste dalla formazione aziendale per l'aggiornamento continuo della conoscenza linguistica:

WEEKEND IN IMMERSIONE: per usare la lingua in un contesto più quotidiano. Questo non si realizza necessariamente andando all'estero, ma si ottiene creando un setting adatto per garantire efficacia formativa; si darà vita ad uno spazio "social" in lingua straniera; darà completezza al percorso con socialcoffee/laboratorio "i fatti della settimana" con lettura della stampa/cooking/laboratorio/cena in lingua/cineforum TUTTO in lingua L'idea è che L'USO DELLA LINGUA IN CONTESTI PIÙ SOCIALI AIUTI E AUMENTI INCONSAPEVOLMENTE LE COMPETENZE LINGUISTICHE



ABBONAMENTO ALL'APP BABEL PER 12 MESI: per una formazione continua strumento per alimentare la voglia di "autoformazione" dando più probabilità di successo ad iniziative personali di autoapprendimento.

CINEFORUM IN LINGUA: utilizzato mostrando spezzoni di film in aula e – durante il weekend in immersione – sarà utilizzato per attivare la discussione.

MODULO INFORMATICO	FINALITÀ E OBIETTIVI	FORMATORE	ORE
INFORMATICA AVANZATA EC DL STANDARD [Destinatari: tutti gli addetti alla commessa]	<u>Elaborazione documenti (10 ore):</u> utilizzo applicazione; creazione di un documento; formattazione; oggetti; stampa unione; preparazione della stampa;	Formazione Lavoro scarl	60 ore
	<u>Fogli elettronici di calcolo (15 ore):</u> utilizzo applicazione; celle; fogli di lavoro; formule e funzioni; formattazione; grafici; preparazione stampe;		
	<u>Navigazione in rete (10 ore):</u> concetti; navigazione nel web; informazioni raccolte nel web; concetti dicomunicazione; uso posta elettronica;		
	<u>Comunicare e collaborare online (10 ore):</u> strumenti collaborazione; collaborazione mobile;		
	<u>Gestione base di dati (15 ore):</u> concetti, utilizzo applicazione; tabelle; ricerca di informazioni; estrazione dati e stampe;		

ASCOOP SOCIETÀ COOPERATIVA

il Legale Rappresentante

(Emilio Salvaterra)

ASCOOP Società Cooperativa
 Via D. Chiesa, 2/A - 38079 Tione (TN)
 Tel. 0465.321903 - Fax 0465.321926
 Partita IVA 0 0 4 4 3 1 1 0 2 2 6

18