



Formazione customer oriented

Esperienze significative

Michelin Italiana S.p.A.

La sede di Torino della Michelin Italiana S.p.A. ha richiesto più volte il nostro intervento per aggiornare le competenze dei propri dipendenti, principalmente nel settore tecnico della manutenzione meccanica, oleodinamica, pneumatica ed elettrica degli impianti e delle attrezzature utilizzate nella produzione.

L'analisi dei fabbisogni formativi è sempre stata realizzata attraverso una forte interazione con i responsabili tecnici dei reparti coinvolti, che hanno fornito i dati relativi agli impianti e alle attrezzature oggetto delle manutenzioni, e alle esperienze maturate dagli utenti del corso durante l'attività di manutenzione svolta.

In molti casi, la necessità era quella di acquisire le competenze tecniche di base relative ai principi fisici che governano le funzionalità di impianti e attrezzature, unitamente alla capacità di operare in assoluta sicurezza durante gli interventi di manutenzione. I corsi prevedevano sia l'analisi degli aspetti teorici della materia, sia le esercitazioni pratiche riguardanti l'allestimento di semplici impianti elettrici, pneumatici, elettropneumatici ed oleodinamici e gli interventi di manutenzione da realizzare.

Le attività si sono svolte prevalentemente presso l'azienda, in locali messi a disposizione per l'attività di formazione. Le attrezzature e gli impianti necessari allo svolgimento delle esercitazioni sono stati in gran parte forniti dalla Casa di Carità Arti e Mestieri, che li ha predisposti appositamente per l'utilizzo.

Dal 1998 ad oggi sono stati realizzati 6 corsi di aggiornamento nei settori indicati che hanno coinvolto 47 dipendenti per un totale di 800 ore di formazione.

AMIAS S.p.A. Gestione Acque S.p.A.

Amias S.p.A è un'azienda con sede a Cassano Spinola (AL), che da diversi anni si occupa della captazione e distribuzione di acqua potabile, della raccolta dell'acqua reflua e della sua purificazione finalizzata al riutilizzo.

Una realtà unica nella provincia di Alessandria, un importante punto di riferimento per la tutela delle acque dello Scrivia e del territorio circostante, con un trend di crescita e di innovazione tecnologica ormai costante negli ultimi anni. Nel 2006 è stata costituita la Società Gestione Acque S.p.A. che, mantenendo la struttura tecnica dell'Amias, è divenuta il gestore unico del Servizio idrico integrato (uniforme per qualità e quantità indipendentemente dalle diverse condizioni geografiche e territoriali del territorio provinciale).

La costante attenzione ai problemi di salvaguardia ambientale e di sicurezza sul lavoro, resa particolarmente critica dalle condizioni a volte molto difficili in cui gli addetti devono operare, ha indotto l'AMIAS S.p.A. ad avviare un percorso di aggiornamento del proprio personale che opera sugli impianti. Dopo una prima analisi dei fabbisogni formativi realizzata dal personale di Casa di Carità Arti e Mestieri in stretto collegamento con dirigenti e personale tecnico della Società, si sono individuate una serie di tematiche (elettriche, chimiche, impiantistiche e operative) sulle quali fare convergere l'attenzione dei lavoratori. Si sono avviati quindi i primi corsi, finalizzati alla conoscenza e alla corretta applicazione delle normative vigenti rispetto alle modalità di intervento, che hanno coinvolto tutto il personale che svolge attività di manutenzione degli impianti elettrici installati nei vari siti di trattamento delle acque reflue e negli impianti di pompaggio dell'acqua potabile.

L'aggiornamento è continuato, dopo la costituzione della società Gestione Acque S.p.A., coinvolgendo personale addetto a mansioni operative con scolarità media e media superiore, ed è stato finalizzato alla conoscenza delle sezioni di impianto ed alla corretta applicazione delle normative e delle procedure aziendali in materia di gestione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tutti i corsi si sono svolti nei locali dell'Azienda con docenti individuati da Casa di Carità Arti e Mestieri e dall'Azienda stessa.

QUATTROULZI S.r.l.

La QuattroUlzi srl è un'azienda specializzata nel taglio di lamiera e carpenteria metallica. All'avanguardia per quanto riguarda tecnologie e metodi di lavoro (è stata tra le prime in Piemonte a dotarsi di un laser ad alta potenza per il taglio dell'acciaio e dispone di un sofisticato banco taglio che opera 24 ore su 24 senza operatore dedicato), ha investito e investe molto nella innovazione e conseguente crescita professionale, consapevole che solo la qualità e l'efficienza possono far la differenza. Tutti i settori aziendali sono chiamati a contribuire in questo disegno strategico e per tutti la Società ha individuato aree e possibilità di crescita professionale.

Dopo aver preso conoscenza della realtà aziendale nel suo insieme, il personale della Casa di Carità Arti e Mestieri si è avvicinato alle singole aree operative per individuare, nel rispetto dell'incarico ricevuto, gli interventi formativi che hanno trattato:

- il miglioramento della lettura del disegno tecnico per gli addetti all'esecuzione dei lavori conto terzi, per migliorare la qualità del prodotto e l'efficienza produttiva;
- l'approfondimento delle tecniche di comunicazione per gli addetti con l'incarico di interlocutori dei clienti, per sfruttare al meglio le possibilità offerte dalla comunicazione in termini di promozione dell'immagine e di soddisfazione del Cliente;
- lo sviluppo delle tecniche di coinvolgimento per i titolari, i responsabili ed in generale per coloro che rivestono incarichi dirigenziali;
- la specializzazione nelle tecniche di saldatura di acciai inossidabili di spessori ridotti per recipienti a tenuta stagna e per alimenti.

La richiesta di un intervento "a tutto campo" ha reso necessaria una progettazione molto attenta dei corsi proposti per mantenere, pur nella eterogeneità dei temi trattati, la necessaria coerenza imposta dalla comunanza del momento produttivo che li ispira. La più stretta collaborazione fra gli esperti della Casa di Carità e i dirigenti e i lavoratori della QuattroUlzi ha permesso di personalizzare profondamente i concetti esposti, dando però un respiro più generale alla trattazione, permettendo così ai partecipanti di apprezzare non solo quanto di loro pertinenza ma anche di cogliere implicazioni interdisciplinari utilissime per aumentare la consapevolezza del proprio ruolo.

Nel programma di formazione è stato coinvolto il personale addetto a mansioni operative con scolarità media, media superiore e universitaria; i corsi si sono tenuti in tre successive riprese, in parte nei locali dell'Azienda con attrezzature messe a disposizione dall'Azienda stessa e in parte nei locali della Casa di Carità Arti e Mestieri di Ovada, sempre con personale docente individuato da Casa di Carità.

Formazione Manageriale per il Sistema Ambiente Sardegna

La Casa di Carità Arti e Mestieri di Nuoro ha realizzato il progetto FOR.SA - Formazione Manageriale per il Sistema Ambiente Sardegna, finalizzato alla creazione di una classe manageriale in grado di programmare, pianificare e gestire, in maniera altamente qualificata, il "sistema territorio".

I corsi erogati sono stati caratterizzati da un taglio prettamente operativo. Durante le lezioni sono state affrontate e risolte problematiche concrete che i partecipanti hanno incontrato o possono incontrare nel corso della loro attività.

La FAD, gestita da Casa di Carità, ha consentito di personalizzare l'intervento sulla base delle reali esigenze del partecipante.

L'analisi dei fabbisogni formativi è stata realizzata dai progettisti della Casa di Carità, avvalendosi della collaborazione di partner qualificati e in stretto collegamento con alcuni dirigenti e funzionari della Pubblica Amministrazione locale.

Le attività di erogazione hanno coinvolto 800 utenti per 1300 ore di formazione.

Per ciò che concerne l'erogazione dei corsi di Inglese base ed Informatica di base, previsti dal progetto, la formazione è stata svolta sulla Piattaforma on line e presso i laboratori di informatica del Centro di Nuoro della Casa di Carità Arti e Mestieri.

ASL 22 - Acqui Terme, Ovada, Novi Ligure

La ASL 22 è l'Azienda Sanitaria Locale che interessa i centri di Acqui Terme, Novi Ligure ed Ovada (AL). L'accorpamento sotto una unica organizzazione dei diversi Ospedali locali ha reso necessario un continuo processo di integrazione e uniformazione soprattutto per quelle mansioni logistico - amministrative che più di altre erano chiamate ad interagire fra loro e con il territorio. Da oltre dieci anni l'ASL si affida alla Casa di Carità per la progettazione e la realizzazione di piani formativi volti a favorire la crescita professionale di tutto il personale, a tutti i livelli.

I temi sui quali la Direzione ha chiesto venisse sviluppato il percorso formativo sono stati essenzialmente l'informatica (gestionale e di comunicazione), la gestione per la qualità e la definizione delle procedure operative. Dopo aver preso conoscenza della realtà aziendale nel suo insieme, gli esperti della Casa di Carità si sono avvicinati alle singole aree operative per individuare, nel rispetto dell'incarico ricevuto, gli interventi formativi.

L'eterogeneità dei destinatari dei corsi di formazione ha richiesto un'attenta calibrazione degli argomenti trattati e soprattutto delle didattiche impiegate per stimolare e mantenere interesse e partecipazione anche in presenza di bagagli culturali fra loro non omogenei.

Nel programma di formazione è stato coinvolto tutto il personale, dagli infermieri ai primari, dagli impiegati ai capi servizio, dai magazzinieri ai responsabili di settore con scolarità media, media superiore e universitaria; i corsi si sono tenuti in svariate riprese, nei locali della Casa di Carità Arti e Mestieri di Ovada e Novi Ligure per poter disporre delle attrezzature, soprattutto informatiche, in numero sufficiente ad assicurare ad ogni partecipante la possibilità di apprendere "provando" e non soltanto "vedendo".

Comune di Grugliasco (TO)

Il Comune di Grugliasco, al fine di adeguare le competenze dei propri dipendenti, ha richiesto la nostra collaborazione per realizzare una serie di interventi formativi, finanziati con fondi messi a disposizione dalla Regione Piemonte attraverso la Direttiva Occupati.

L'analisi dei fabbisogni formativi è stata realizzata in collaborazione con i dirigenti responsabili del personale considerando:

- le attività di formazione-aggiornamento precedentemente svolte e i risultati conseguiti, soprattutto nei settori della comunicazione-relazione e dell'informatica;
- le aspettative dei dirigenti e di un campione di utenti;
- il piano di sviluppo delle competenze dei dipendenti, attraverso il coinvolgimento dei responsabili tecnici di settori strategici del comune.

Questa fase ha permesso di definire un piano di attività formative, tra le quali spicca per innovazione metodologica e contenutistica il corso di "Formatore interno alla Pubblica Amministrazione", finalizzato allo sviluppo delle competenze didattiche ed andragogiche dei responsabili tecnici di alcuni settori del comune. Tali competenze si rivelano essenziali per realizzare corsi di formazione interni, volti ad aggiornare i dipendenti su tutte le tematiche inerenti il processo di decentramento e modernizzazione in atto nella Pubblica Amministrazione.

Le attività hanno coinvolto 222 dipendenti suddivisi in 22 corsi (14 nel settore informatico, 5 nel settore della comunicazione, 1 nel settore delle lingue straniere e 2 nel settore della formazione formatori), per un monte ore complessivo di 1070 ore di formazione.

Le attività formative si sono svolte principalmente presso il centro di Grugliasco della Casa di Carità Arti e Mestieri e, in parte, presso la struttura del Parco Culturale "Le Serre", messa a disposizione dal Comune stesso.

Altre Esperienze

Gruppo Stola di Torino

Corsi di CAD-CATIA per nuovi assunti come progettisti nel settore automotive realizzati presso la sede di Cinisello Balsamo (MI) del Gruppo Stola e presso le sedi della Casa di Carità.

Corsi CAD-CATIA in lingua inglese, per ingegneri malesi presso le sedi della Casa di Carità.

Metzeler di Ciriè (TO)

Corso di aggiornamento su Autocad realizzato presso il cliente.

Lanificio CERRUTI di Biella

Corso di aggiornamento informatico presso il cliente.

IPER OASI di Pozzolo Formigaro (AL)

Corsi nel settore informatico realizzati presso la Casa di Carità.

MECOF di Ovada (AL)

Corsi nel settore dell'informatica e sulla conoscenza delle lingue straniere realizzati presso la Casa di Carità

BOVONE di Ovada (AL)

Corsi nel settore dell'informatica, dell'elettronica e della saldatura realizzati presso la Casa di Carità e presso il cliente.

VEZZANI Spa di Ovada (AL)

Corsi di formazione continua a valere sul fondo interprofessionale FONDIMPRESA e sulla Direttiva della Regione Piemonte.

GYMNICA di Ovada (AL)

Corsi per la gestione del sistema qualità nei centri fitness realizzati presso il cliente.

Confederazione Italiana Agricoltori di Ovada (AL)

Corsi nel settore dell'informatica per gli associati realizzati presso la Casa di Carità.

Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza

Corsi nel settore dell'informatica per il conseguimento dell'ECDL rivolti a circa 500 dipendenti della Pubblica Sicurezza della Provincia di Nuoro, realizzati presso la Casa di Carità.

Forze Armate Regione Militare Nord Ovest

Corsi di aggiornamento nei settori informatico, linguistico, della sicurezza e dei mestieri realizzati presso il cliente e presso la Casa di Carità.

Comune di Ovada (AL)

Corsi nel settore informatico e per la sicurezza realizzati presso la Casa di Carità.

Comune di Collegno (TO)

Corsi nel settore della sicurezza realizzati presso la Casa di Carità.

Comune di Ivrea (TO)

Corsi nel settore informatico per il conseguimento dell'ECDL realizzati presso la Casa di Carità.

Comune di Rivalta (TO)

Corsi nel settore informatico realizzati presso la Casa di Carità.

Comune di Venaria Reale (TO)

Corsi nel settore informatico realizzati presso la Casa di Carità.

Comunità Montana Bassa Valle Susa (TO)

Corsi nel settore informatico realizzati presso la Casa di Carità.

Consorzio Imprese Canavesane

Corsi nel settore informatico realizzati presso la Casa di Carità di Ivrea (TO).

Altre Esperienze

Comuni di Serravalle Scrivia e Arquata Scrivia

Corsi di formazione nel settore informatico, delle lingue straniere e della sicurezza (quest'ultimo solo per il Comune di Serravalle).

Significative e innovative le esperienze di formazione: "L'interculturalità e Il gioco come strumento educativo" per il personale che opera nelle scuole per l'infanzia e "La comunicazione interpersonale e il comportamento relazionale positivo" per il personale amministrativo, di front-office e capi servizio.

Comunità Montana Valli Mongia, Cevetta e Langa Cebana (CN)

Corso nel settore gestionale della Pubblica Amministrazione realizzato presso il cliente.

Scuola Elementare "S. Luisa de Marillac" di Grugliasco (TO)

Nell'anno scolastico 2002/03 Casa di Carità ha collaborato con la Scuola Elementare "S. Luisa de Marillac" di Grugliasco per la realizzazione del progetto "Un Click nella Fantasia".

Scuola Media Statale "Michele Lessona" di Venaria Reale (TO)

Nell'anno scolastico 2002/03 Casa di Carità ha collaborato con la Scuola Media Statale "Michele Lessona" di Venaria Reale per la realizzazione del progetto "Conoscersi per conoscere e conoscere per conoscersi".