

# MANUALE INFORMATIVO

## 1. PRESENTAZIONE DI SKILLAB

### 1.1 Presentazione

SKILLAB, Centro per la valorizzazione delle risorse umane, è una società partecipata dall'Unione Industriale di Torino e dall'AMMA che si rivolge, quale mercato prioritario, alle Imprese loro associate.

Nasce dalla fusione dei servizi formativi dell'Unione Industriale e dell'AMMA con l'intento di dar vita ad un polo d'eccellenza per la formazione che diventi punto di riferimento per il sistema delle imprese.

La missione di SKILLAB è rispondere alle esigenze del mondo imprenditoriale in termini di sviluppo della professionalità delle risorse, diffondendo e sviluppando nel contempo una nuova cultura della formazione, intesa come valore strategico e fondamentale per l'adeguamento delle risorse umane ai mutamenti del mondo del lavoro.

Per il conseguimento della propria missione SKILLAB promuove nuove forme di organizzazione, di coinvolgimento e di valorizzazione dei lavoratori nel sistema azienda, coerenti con le linee di sviluppo che si stanno delineando oggi in Europa, e garantisce alle imprese una pluralità di servizi integrati attraverso la creazione di un sistema-rete a livello locale e nazionale.

SKILLAB eredita da AMMA e Unione Industriale anche le relazioni internazionali, consolidate dalla collaborazione con numerosi partner stranieri. L'estensione del sistema-rete all'Europa significa scambio di know how e creazione e diffusione di una cultura d'impresa in grado di accrescere la competitività, favorendo processi di sviluppo e scambio di modelli innovativi.

Le tipologie di servizi offerti alle Imprese sono riconducibili a:

- interventi formativi interaziendali "a catalogo" e "fuori catalogo" su tematiche fondamentali per lo sviluppo delle organizzazioni e delle loro persone,
- interventi formativi "aziendali" sviluppati per far fronte a specifiche esigenze delle singole imprese,
- interventi formativi finanziati attraverso i fondi Interprofessionali Fondirigenti e Fondimpresa,
- interventi formativi "one to one", ovvero una risposta alle esigenze formative del singolo individuo interessato ad usufruire di un intervento personalizzato, in breve tempo, ed in modo concentrato,
- "progetti europei", ovvero progetti finanziati dai diversi programmi che la comunità europea promuove per lo sviluppo delle aziende e delle risorse umane; favoriscono lo scambio di conoscenze ed esperienze, il confronto di modelli e prassi, la creazione e la diffusione della cultura d'impresa,
- "progetti speciali", ovvero progetti finanziati con strumenti diversi dai Fondi Interprofessionali e dai Programmi che la comunità europea promuove, rivolti a specifici target e progettati su una specifica tematica, grazie ai quali i destinatari possono costruire un percorso di crescita professionale e personale,
- sostegno a percorsi di cambiamento, aiutando le Imprese ad affrontare le problematiche strategiche e operative interne (consulenza/formazione),
- supporto in occasione di convention aziendali, fornendo testimonianze di elevato livello provenienti dal mondo accademico e industriale, oppure coinvolgendo i propri esperti sui temi di particolare interesse dell'azienda

SKILLAB, grazie alla capacità di attivare competenze eccellenti ed alla sua rete di collaborazioni, utilizza metodologie innovative ed esclusive per la creazione e progettazione di architetture formative "custom" finalizzate a colmare i "gap" di competenze tra quanto richiesto dai ruoli e quanto disponibile dalle persone.

SKILLAB privilegia una didattica che si avvale di metodi interattivi che richiamano costantemente il contesto operativo dei destinatari e funzionali alla crescita professionale di "capi" e leader, top executive e talenti aziendali.

### 1.2 La politica per la qualità

SKILLAB, in coerenza con la propria mission, intende per "Qualità" la capacità di realizzare Servizi Formativi,

finalizzati allo sviluppo manageriale e professionale, in grado di soddisfare i fabbisogni dei propri clienti. In tale ambito SKILLAB considera prioritari i fabbisogni delle Aziende associate all'AMMA e all'Unione Industriale di Torino e delle altre Aziende del territorio, e, ove non in contrapposizione, quelli dei partecipanti ai servizi formativi.

### 1.3 Obiettivi di riferimento

Per il miglioramento continuo dei Servizi erogati alle Imprese, vengono definiti i seguenti obiettivi prioritari:

- offrire ai propri clienti l'accesso a canali per finanziare le attività formative;
- ottenere e mantenere l'accreditamento presso la regione Piemonte quale sede operativa per la macrotipologia formazione continua;
- sviluppare i partenariati a livello regionale, nazionale ed europeo al fine di aumentare le opportunità di accesso ai finanziamenti e condividere le buone prassi;
- qualificarsi alle aziende del territorio come soggetto in grado di fornire supporto su tutti gli ambiti relativi ai fondi interprofessionali;
- perseguire l'integrazione con gli enti e servizi del sistema associativo;
- incrementare la soddisfazione dei propri clienti.

In linea con gli orientamenti strategici definiti, Skillab ha strutturato criteri di raccolta ed analisi dei dati che permettono di definire obiettivi misurabili; in tale logica vengono pianificate le attività e individuate le risorse necessarie per il loro raggiungimento. I risultati conseguiti sono valutati periodicamente nel corso delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione.

### 1.3 Modalità operative

Lo strumento che SKILLAB utilizza per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti è il Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001.

## 2. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Skillab è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015. Il campo di applicazione del presente Sistema sono i Servizi Formativi, finalizzati allo sviluppo manageriale e professionale, in grado di soddisfare i fabbisogni dei propri clienti. In tale ambito SKILLAB considera prioritari i fabbisogni delle Aziende associate all'AMMA e all'Unione Industriale di Torino e delle altre Aziende del territorio, e, ove non in contrapposizione, quelli dei partecipanti ai servizi formativi.

## 3. RUOLI E PROCESSI ORGANIZZATIVI

La struttura organizzativa di Skillab prevede i seguenti ruoli:

- Presidente
- Amministratore Delegato e Direzione
- Responsabile di Sede
- Amministrazione
- Servizi Generali e Segreteria
- Responsabile Qualità e accreditamento
- RSPP
- Commerciale/promozione
- Responsabile di linea di business
- Responsabile di progetto
- Coordinatore / Tutor
- Docenti

Le responsabilità e le mansioni attribuite a ciascun ruolo sono descritti nel Manuale della Qualità e nei moduli "Skill professionali per ruolo" consultabili presso il Responsabile Qualità. I processi organizzativi di Skillab sono descritti all'interno delle relative procedure consultabili anch'esse presso il Responsabile Qualità.

## 4. MANUALE DEL DOCENTE

Il docente svolgerà le attività di sua pertinenza in conformità alle istruzioni di seguito riportate.

### 4.1 Preparazione materiale didattico

Il docente collabora con il Responsabile di Progetto per verificare l'adeguatezza delle dispense esistenti. Ove necessario il docente elabora la dispensa rispettando le indicazioni seguenti:

1. le pagine devono essere numerate progressivamente
2. la prima pagina deve riportare il titolo della dispensa e il nome del docente
3. la seconda pagina deve riportare l'indice degli argomenti (se necessario)
4. l'ultima pagina riportare la bibliografia (se necessario)

Tutte le dispense devono essere consegnate a Skillab in concomitanza alla comunicazione di attivazione corso.

#### 4.2 Strumenti didattici

L'utilizzo degli strumenti didattici in dotazione alle aule didattiche (lavagna, video lavagna, proiettore, video registratore e lettore DVD) è consentito ai docenti nel rispetto delle modalità di utilizzo; eventuali criticità devono essere tempestivamente segnalate al Coordinatore/ Tutor.

L'eventuale necessità di utilizzare PC portatili di proprietà di Skillab deve essere preventivamente segnalata a Skillab per valutarne la disponibilità.

#### 4.3 Erogazione docenza

Il docente svolge l'attività secondo quanto concordato con il Responsabile di Progetto al momento del conferimento dell'incarico.

Inoltre il docente:

- compila il registro (ove presente) per le parti di propria competenza (data, argomenti, ecc),
- verifica la presenza dei partecipanti all'inizio di ogni incontro, provvedendo a raccogliere le firme sul registro. Se si riscontrano delle assenze troppo numerose, si consulta con il Coordinatore/Tutor per verificare la possibilità di recupero degli assenti e decidere dello svolgimento dell'incontro.
- compila la "Scheda Resoconto Docente" al termine di tutti gli interventi previsti oppure nel momento in cui rilevi una qualunque non conformità e la consegna al Coordinatore/Tutor.
- dovrà occuparsi, qualora ne sia specificatamente incaricato, di consegnare ai partecipanti il materiale didattico e/o il "Questionario di fine corso", richiedendone la compilazione e consegnandoli al Coordinatore/Tutor.

#### 4.4 Valutazione dell'apprendimento

Se richiesta, la valutazione dell'apprendimento dei partecipanti al termine di ogni corso si svolgerà con le modalità di seguito definite.

##### A) Predisposizione degli strumenti

La valutazione dell'apprendimento dei partecipanti alle attività formative viene svolta attraverso la verifica delle conoscenze acquisite dagli stessi; le metodologie utilizzabili si differenziano in base alle tematiche affrontate nei corsi.

È compito del Responsabile di Progetto, in collaborazione con il docente di riferimento (docente che interviene per il maggior numero di ore) del corso, definire il tipo di strumento da utilizzare per la valutazione dell'apprendimento.

Per gli interventi con contenuto tecnico la valutazione prevede la somministrazione di test strutturati. La predisposizione dei test è affidata al docente di riferimento.

Per gli interventi con tematiche non prettamente tecniche, il cui grado di apprendimento è difficilmente misurabile attraverso un test, il docente di riferimento dovrà identificare le modalità più opportune (es. "esercitazioni pratiche di verifica", lavori di gruppo, relazioni finali monografiche, ecc).

##### B) Predisposizione dei correttori dei risultati

Parallelamente ai test, i docenti devono definire e far avere a Skillab i correttori per la valutazione dei risultati. Il correttore è un documento riportante la risposta esatta di ogni domanda ed inoltre l'indicazione (stabilita dal docente) del numero di risposte esatte che determinano l'esito positivo del test di ogni allievo.

Nel caso esercitazioni, lavori di gruppo e relazioni, non essendo possibile definire un correttore, il docente valuterà l'esito positivo o negativo della prova in riferimento agli obiettivi di apprendimento definiti.

### C) Valutazione dei risultati

I test compilati dai partecipanti in forma nominativa vengono raccolti ed analizzati per confronto rispetto al correttore predefinito. Il risultato conseguito da ogni allievo e l'esito relativo viene riportato sul documento, attribuendo valore 1 ad ogni risposta corretta e valore 0 ad ogni risposta errata.

Nel caso di esercitazioni, lavori di gruppo e relazioni il singolo docente (o se previsto il Tutor sentiti tutti i docenti) procede alla redazione di una Relazione di sintesi dell'apprendimento riferito all'intero gruppo nella quale esprime il proprio giudizio sul raggiungimento delle competenze in uscita di ogni allievo.

#### 4.5 Responsabilità

È responsabilità del docente:

- svolgere tutte le attività assegnate con le modalità sopra definite in nome e per conto di Skillab, mantenendo un comportamento corretto rispetto alle indicazioni dello Skillab stesso;
- garantire un elevato livello di qualità, in termini di professionalità, puntualità, disponibilità, riservatezza;
- far fronte alle richieste di chiarimenti/ approfondimenti inerenti le tematiche trattate, formulate dai partecipanti;
- distribuire ai partecipanti il solo materiale didattico preventivamente concordato
- verificare il livello di apprendimento degli allievi.

### 5. SITUAZIONI DI EMERGENZA

La principale situazione di emergenza concretamente ipotizzabile è quella connessa con il rischio di incendio nelle aule di formazione o locali adiacenti. Vengono anche considerate le seguenti situazioni di emergenza:

- infortunio o malore;
- terremoto;
- black-out;
- minaccia terroristica.

#### 5.1. Ruoli specifici

Esistono delle figure, appositamente addestrate, preposte all'attuazione delle operazioni di soccorso e coordinamento:

- addetto emergenza
- addetti al primo soccorso
- persone con compiti speciali: docenti dei corsi di formazione tenuti presso le aule Skillab

#### 5.2 Dotazioni, attrezzature, vie di esodo ed uscite

Negli ambienti sono installati estintori portatili per il primo intervento antincendio, la cui ubicazione è indicata nelle planimetrie riportate nei corridoi.

Le planimetrie indicano la posizione degli estintori ed i percorsi di evacuazione e sono accompagnate da un estratto delle norme comportamentali.

Esiste una illuminazione di emergenza che si attiva automaticamente in caso di mancanza della fonte di energia primaria.

I percorsi di uscita sono evidenziati da appositi cartelli e sono riportati nelle planimetrie affisse nelle aule.

È installato un impianto di segnalazione allarme ottico-acustico per la segnalazione dell'emergenza.

L'impianto è collegato al presidio unione industriale di via vela 17. I pulsanti di allarme non devono essere azionati se non in caso di pericolo grave ed immediato.

L'ALLARME OTTICO-OCUSTICO ORDINA L'EVACUAZIONE DELL'EDIFICIO  
È disponibile una cassetta di primo soccorso al piano rialzato.

### 5.3. Comportamenti dei docenti dei corsi di formazione

Il comportamento da tenere è schematicamente riportato nella tabella

CHE COSA	COME
Prendono visione della posizione delle vie e delle uscite di emergenza	prima dell'inizio delle lezioni
Prendono visione dell'opuscolo informativo sulle informazioni sulle vie di fuga in caso di pericolo grave	prima dell'inizio delle lezioni
Segnalano un principio di incendio al tutor o altro personale di Skillab presente	a voce o telefonicamente indicando: - chi sono, - dove sono (palazzina Skillab, n° piano e nome aula), - cosa accade
Accompagnano gli alunni a distanza di prudenza dal punto pericoloso e rimangono in attesa	
Alla segnalazione dell'emergenza, a voce rimangono in attesa di indicazioni da parte del personale Skillab addetto all'emergenza e evacuazione	in aula
All'ordine di evacuazione mediante allarme acustico o a voce, coordinano l'uscita degli alunni dall'aula rimanendo per ultimi	seguendo le istruzioni degli addetti all'emergenza, senza usare ascensori e portando con sé il registro di presenza del corso di formazione e un telefono cellulare
Rimangono presso i punti di raccolta, a disposizione degli addetti all'emergenza i punti di raccolta: - caso generale: controviale corso stati uniti, antistante ingresso skillab; - allarme minaccia terroristica: piazzetta via Fanti angolo via Magenta	con ordine, senza creare ulteriore confusione e senza esporsi a pericoli

### 6. INFORMAZIONI SULLE VIE DI FUGA IN CASO DI PERICOLO GRAVE

Tutti gli utenti devono preventivamente prendere visione, sulle piantine esposte nelle aree comuni di ogni piano, delle vie di fuga dai locali interessati; si riportano ad esempio due piante di massima dei piani.

1. Chiunque osservi una situazione di pericolo grave (ad esempio un principio di incendio) deve immediatamente dare l'allarme avvertendo il personale di SKILLAB.

2. Oltre al personale addetto alla prevenzione incendi ed evacuazione in caso di pericolo grave, chiunque è autorizzato a prendere le misure adeguate per evitare tale pericolo in base alle proprie conoscenze ed ai mezzi disponibili.

3. In caso di suono intermittente e luce lampeggiante, abbandonare immediatamente i locali, recandosi ordinatamente al Punto di raccolta esterno (uscita corso Stati Uniti 38):

- seguendo i percorsi di fuga indicati dalla specifica segnaletica;
- seguendo le eventuali istruzioni del personale addetto alla prevenzione incendi ed evacuazione;
- utilizzando le uscite di sicurezza più vicine e non interessate da situazioni di pericolo (non usare l'ascensore).

**NUMERI INTERNI UTILI**

Direzione Skillab	3551
Presidio Skillab	4500
Presidio Unione Industriale	3293
	3181

**Addetti all'emergenza Skillab:**

Francesca Bilotta	3333
Monica Pignatelli	3560

**Addetti al Primo Soccorso Skillab:**

Francesca Bilotta	3333
Antonella Mustorgi	3561