



AGGIORNAMENTO LAVORATORI

Contact Center

Premessa e riferimenti legislativi	<p>Questo Corso, nell'Edizione 2017, viene erogato in base alle disposizioni dell'Accordo Stato Regioni del 7 luglio 2016 relativo all'individuazione della durata e dei contenuti minimi per i Responsabili e Addetti del Servizio di prevenzione e protezione; In tale accordo è stata sancita, al punto 12.7 la possibilità di realizzare la formazione specifica dei lavoratori ex Art. 37 del D.Lgs 81/2008 per le aziende a basso rischio in modalità elearning, declinando comunque la trattazione degli argomenti secondo le attività svolte.</p> <p>Questo corso di aggiornamento per i lavoratori impiegati in aziende a basso rischio è dunque riservato al personale con attività di call center.</p>
Obiettivi	<p>Garantire l'acquisizione delle competenze specifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro previste per il ruolo di lavoratori in attività impiegate, e rendere dinamico l'apprendimento di nuove competenze in base all'introduzione di nuove attrezzature o tecnologie o sostanze pericolose, anche in relazione all'evoluzione o all'insorgere di rischi per la salute e sicurezza.</p>
Destinatari	<p>Tutti i Lavoratori impiegati in attività di ufficio con utilizzo di videoterminali, che hanno già seguito il corso di formazione generale lavoratori.</p>
Metodologia didattica	<p>Elearning asincrono in Piattaforma SCORM – Lezioni fruibili secondo un percorso specifico con Test in itinere, Esercitazioni e Valutazione finale online</p>
Durata	<p>6 ore</p>
Coordinatore scientifico del Corso	<p>Dott. Enrico Brizzi (RSPP, Formatore Qualificato)</p>
Mentor/Tutor di contenuto	<p>Dott. Silvio Esposito – Dott. Sergio Genna – Ing. David Bartolomucci (RSPP, Formatori Qualificati)</p>
Tutor di processo Resp. Piattaforma	<p>Stefano Posti</p>
Responsabile Supporto Piattaforma	<p>Christian Cesari</p>
Testi / Esercitazioni Instructional Design	<p>Silvio Esposito, Enrico Brizzi, Stefano Posti, Alessandra Tranfa, Sergio Genna.</p>
Progettazione grafica	<p>Sabrina Taddei, Stefano Posti</p>
Speaker	<p>Gino Manfredi</p>



AGGIORNAMENTO LAVORATORI

Contact Center

CONTENUTI Presentazione del corso: Obiettivi, durata, struttura, Test di ingresso

Riepilogo dei concetti fondamentali

Consolidamento definizioni

Esempi di pericoli, rischi correlati e possibili conseguenze.

Definizioni - panoramica delle principali fonti di rischio nelle attività lavorative

Test in itinere prerequisito per passaggio a modulo successivo

Ambienti di lavoro

Le attrezzature da ufficio

Scaffali

Scale portatili e sgabelli

Il rischio Radon

Superfici vetrate

Elettrosmog – Campi elettromagnetici

Microclima e benessere termico

Comfort visivo

Radiazioni ottiche artificiali

Vie di passaggio e Scale

Vie e uscite di emergenza

Le accortezze per il rischio elettrico

La segnaletica

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

Aggiornamento normativo

Le novità in materia di formazione sulla sicurezza

Principali aggiornamenti fino alla fine del 2016

Norme comportamentali nelle procedure di emergenza

Le situazioni di emergenza

Primo soccorso e Rischio incendio

I comportamenti preventivi : le vie di passaggio

I comportamenti preventivi : gli arredi e le postazioni di lavoro

I comportamenti preventivi : le vie di passaggio

I comportamenti preventivi : elettricità e pavimentazione

Norme comportamentali in caso di emergenza incendio, primo soccorso, terremoto, allagamento, fulminazione.

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo



AGGIORNAMENTO LAVORATORI

Contact Center

Ripasso: i soggetti della prevenzione e gli obblighi del lavoratore

Schede descrittive dei Soggetti della prevenzione

Gli obblighi e le responsabilità dei lavoratori

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

Videoterminali e Stress lavoro correlato

Il Lavoro al Videoterminale: Postazioni di lavoro ergonomiche

Le conseguenze del lavoro al computer – esercizi per il rilassamento degli occhi

La prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici - esercizi e tecniche

Utilizzo dei PC portatili al lavoro, in viaggio, a casa

La sorveglianza sanitaria

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

Tecnostress e Smart Working

Il Tecnostress, cosa è e come si manifesta

Effetti e Studi sul Tecnostress

Consigli e rimedi

Lo Smart Working e il Telelavoro

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

La Sicurezza alla guida di veicoli

Gli incidenti in auto

Dati statistici sull'uso dello smartphone alla guida

Raccomandazioni operative per la Guida sicura

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

Il rischio elettrico

Approfondimento sul rischio elettrico

Le conseguenze per la salute: l'elettrocuzione

Misure di prevenzione

Esercitazione

Il rischio rumore

I possibili rischi per la salute e la sicurezza

Le misure di prevenzione e i dispositivi di protezione individuali

Il lavoro al Contact Center

I rischi legati all'attività:

Esposizione al rumore in cuffia - Movimenti ripetitivi - Affaticamento vocale

Norme comportamentali e misure di prevenzione

TEST FINALE DI VERIFICA APPRENDIMENTO ONLINE



AGGIORNAMENTO LAVORATORI

Contact Center

SPECIFICHE TECNICHE DELLA PIATTAFORMA UTILIZZATA	<p>FORMA LMS (SCORM 1.2 – SCORM 2004 3rd Edition) (Vedi Scheda Caratteristiche Piattaforma) Possibilità di utilizzo del Forum e Chat del corso. Tasto HELP e Sistema di supporto; Indirizzi di posta elettronica disponibili per il supporto: tutor@smartelearning.net per quesiti sui contenuti helpdesk@smartelearning.net per supporto tecnico</p>
Iscrizione e credenziali di accesso degli utenti	<p>Gli Utenti vengono iscritti a fronte di elenchi comunicati dall'Organizzazione di appartenenza. I dati personali registrati vengono trattati esclusivamente per le finalità di erogazione del corso. L'Informativa Privacy sempre disponibile in piattaforma spiega in modo chiaro e semplice quali informazioni vengono elaborate e se necessario aggiornate, e l'ambito di autorizzazione e comunicazione.</p>
Competenze particolari o titoli in ingresso necessari	<p>Nessuna, se non la conoscenza della lingua italiana.</p>
Modalità di tracciamento del percorso formativo	<p>La piattaforma Elearning memorizza l'accesso alle singole unità didattiche e test del corso e la durata di permanenza dei singoli learning objects secondo le modalità e features dello Standard SCORM.</p>
Disponibilità del corso e tempo di fruizione dei contenuti	<p>La piattaforma Elearning è tipicamente accessibile 7 giorni su 7, 24H/24, salvo specifici periodi di manutenzione programmata; quindi il corso è sempre disponibile, anche successivamente al completamento (per ripasso, ad esempio), fino alla sospensione degli account utente. La durata delle lezioni didattiche e dei test può variare, anche in funzione dell'interazione umana con la lezione. Ciò nonostante, il tempo minimo di fruizione del corso deve essere pari almeno al 90% della durata prevista.</p>
Modalità di verifica dell'apprendimento	<p>Il corso prevede test di verifica intermedi, in itinere, che debbono essere superati per passare alla lezione successiva, fino al Test finale di verifica dell'apprendimento su tutti gli argomenti trattati.</p>