



FORMAZIONE SPECIFICA LAVORATORI

Contact Center

Premessa e riferimenti legislativi

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. Questo corso di formazione specifica per i lavoratori impiegati in aziende a basso rischio è dunque riservato al personale con attività tipicamente impiegatizie con un utilizzo di attrezzature informatiche e di ufficio, inclusi i videoterminali, e le attrezzature da call center. Vengono inoltre trattati i principi della movimentazione dei carichi, le buone prassi per una guida sicura, e i comportamenti idonei a prevenire il Tecnostress.

Obiettivi

Garantire l'acquisizione delle competenze specifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro previste per il ruolo di lavoratori in attività impiegatizie, 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.

Destinatari

Tutti i Lavoratori impiegati in attività di ufficio con utilizzo di videoterminali, che hanno già seguito il corso di formazione generale lavoratori.

Metodologia didattica

Elearning asincrono in Piattaforma SCORM – Lezioni fruibili secondo un percorso specifico con Test in itinere, Esercitazioni e Valutazione finale online

Durata

4 ore

Coordinatore scientifico

Dott. Enrico Brizzi (RSPP, Formatore Qualificato)

Mentor/Tutor di contenuto

Dott. Silvio Esposito – Dott. Sergio Genna (RSPP, Formatorie Qualificati)

Tutor di processo Resp. Piattaforma Resp. Protezione dati

Stefano Posti

Responsabile Supporto

Christian Cesari

Testi / Esercitazioni

Silvio Esposito, Enrico Brizzi, Stefano Posti, Alessandra Tranfa, Sergio Genna.

Instructional Design Progettazione grafica

Sabrina Taddei, Stefano Posti

Speaker

Gino Manfredi



FORMAZIONE SPECIFICA 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

Microclima e benessere termico

Comfort visivo

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

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

Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

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



FORMAZIONE SPECIFICA LAVORATORI

Contact Center

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

Il rumore – definizioni e conseguenze per la salute
Le misure di prevenzione e protezione
Test in itinere prerequisito per passaggio al modulo successivo

Il lavoro al Contact Center

Il rumore in cuffia – accorgimenti
I movimenti ripetitivi
L'affaticamento vocale
Consigli per la prevenzione

Principi di movimentazione manuale dei carichi

I rischi legati alla movimentazione dei carichi
Le conseguenze per la salute
Misure di prevenzione: le regole per il sollevamento, spostamento e deposito
Esercitazione

TEST FINALE DI VERIFICA APPRENDIMENTO ONLINE



FORMAZIONE SPECIFICA 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 https://www.smartlearning.net/elearningsupport/</p> <p>Indirizzi di posta elettronica disponibili per il supporto: tutor@smartlearning.net per quesiti sui contenuti helpdesk@smartlearning.net per supporto tecnico</p>
Iscrizione e credenziali di accesso degli utenti	<p>Gli Utenti vengono iscritti 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>