

Fondo For.Te.

AVVISO 2/17 Logistica, Spedizioni, Trasporti - Progetto “SHIPPING MANAGEMENT TRAINING”- RUP (Riferimento Unico Progetti) PF0203_PR00158_AV217_1

RELAZIONE

Periodo di riferimento: attività dal 27 febbraio 2018 al 17 settembre 2018

Premessa

La presente relazione riprende e fa seguito a quanto già presentato in data 26/02/2018.

For.Te., è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario, che opera nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 della Legge 388/2000, dall'art. 48 della Legge 289/2002 e dall'art. 19 della Legge 2/2009.

Il finanziamento di For.Te. in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, è finalizzato alla realizzazione di Piani aziendali, settoriali, territoriali e di Progetti Pluriaziendali, che coinvolgano una pluralità di aziende anche di diverse categorie merceologiche.

I Piani ed i Progetti formativi sono concordati tra le Parti sociali, in favore delle imprese aderenti al Fondo.

I Piani e Progetti formativi sono finalizzati al consolidamento e allo sviluppo delle competenze dei lavoratori/lavoratrici per rispondere alle esigenze di occupabilità ed adattabilità, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese.

SNAV S.p.A., nella qualità di soggetto presentatore, ha candidato il progetto "SHIPPING MANAGEMENT TRAINING" a fronte dell'avviso 2/17 - Logistica, Spedizioni, Trasporti pubblicato con data 11/04/2017, avente scadenza 05/07/2017.

L'avviso aveva per oggetto la Promozione di Piani e Progetti Aziendali, Settoriali, Territoriali e Pluriaziendali di formazione continua riferiti al Comparto Logistica, Spedizioni, Trasporti

In data 12/09/2017, il C.d.A. del Fondo ha deliberato il finanziamento di detto Piano formativo Settoriale ed in data 18/10/2017 è stata formalizzata la convenzione tra il Fondo For.Te. e SNAV S.p.A..

In data 03/11/2017 è stata inoltrata, nei termini previsti, la dichiarazione di avvio delle attività con conclusione in data 18/10/2019.

Il Progetto

SNAV S.p.A. opera nel settore del trasporto marittimo veloce e nel settore del trasporto marittimo di passeggeri con auto a seguito e veicoli commerciali con traghetti di tipo tradizionale.

SNAV nasce nel 1956 con il nome di Società Aliscafi S.p.A., come società test per i nuovi aliscafi dei Cantieri Rodriguez di Messina. Inizialmente la compagnia, formata tutta da mezzi costruiti dal cantiere di proprietà dell'armatore, svolge servizio nello stretto di Messina.

Negli anni successivi, riscontrato il successo sul mercato marittimo, la compagnia decide di espandere il proprio business su altre rotte. Nel 1995, Gianluigi Aponte, armatore di origini napoletane trapiantato in Svizzera, già armatore del gruppo MSC, acquista la SNAV, che diventa SNAV S.p.A. Nel 1997, iniziano le rotte lunghe. Oggi SNAV rappresenta una moderna compagnia di navigazione specializzata nel trasporto marittimo veloce, attenta e rigorosa alle politiche del lavoro.

Tutto il personale navigante e non è selezionato secondo le metodologie HR più innovative con l'obiettivo di selezionare personale esperto ed affidabile. La formazione rappresenta una leva fondamentale nella governance dell'azienda.

Partendo da queste basi si è proceduto a definire fabbisogni formativi specifici tesi a coprire le esigenze di aggiornamento professionale in specifiche aree e tematiche. Nel concreto, si tratta di una proposta che declina un modello formativo capace di intercettare esigenze aziendali, attraverso la valorizzazione del fattore di crescita trasversale, nell'interesse delle risorse impegnate nella formazione, con l'obiettivo di creare un ambiente stimolante per lo scambio e la crescita interprofessionale.

Il Piano formativo è rivolto alle imprese già aderenti al Fondo e/o nuove iscritte, operanti nei settori Logistica, Spedizioni e Trasporti, che occupano da 1 a 149 dipendenti.

I destinatari dell'attività formativa sono i lavoratori/lavoratrici dipendenti per i quali i datori di lavoro sono tenuti a versare il contributo di cui all'art. 12 della legge n.160/1975, così come modificato dall'art. 25 della legge n. 845/1978 e successive modificazioni. Sono compresi gli apprendisti (circ. INPS n.140/2012).

Sulla base all'art. 19 comma 7 della legge 2/09 e della delibera del CdA di For.Te. del 17/09/2009 sono ricompresi tra i beneficiari degli interventi formativi con esonero dal cofinanziamento privato, i lavoratori sospesi, in mobilità, cassa integrazione, con contratti di solidarietà e con contratti a progetto.

Struttura progettuale alla presentazione

Per meglio esplicitare l'articolazione complessiva del piano, di seguito si indicano le aree, correlate ai moduli didattici ad essi afferenti, nonché il numero di ore previste.

Vendita, Marketing (104 ore): Comunicazione persuasiva al telefono (4 edizioni, 32 ore); Comunicazione persuasiva al telefono e per e-mail (1 edizione, 24 ore); Comunicazione persuasiva in agenzia (1 edizione, 16 ore); Tecniche di relazione con il cliente (1 edizione, 16 ore); Coaching e tecniche di affiancamento (1 edizione, 16 ore);

Tecniche, tecnologie e metodologie per l'erogazione di servizi economici (192 ore): Codice etico comportamentale ed ambientale (10 edizioni, 80 ore); Ingresso negli spazi chiusi di bordo e recupero eventuali feriti/infortunati dagli stessi (13 edizioni, 52 ore); Valutazione rischi connessi all'attività di bordo e modalità di prevenzione e mitigazione (12 edizioni, 48 ore); Addetto antincendio in attività a rischio di incendio basso (1 edizione, 4 ore); Corso Tecnico Primo soccorso (1 edizione, 8 ore);

Lingue straniere, italiano per stranieri (192): Inglese tecnico marittimo (12 edizioni, 96 ore); Inglese principiante (1 edizione, 32 ore); Inglese pre-intermedio (1 edizione, 32 ore); Inglese intermedio (1 edizione, 32 ore)

Si segnala che su richiesta dell'azienda beneficiaria della formazione si è provveduto all'implementazione di ulteriori corsi di lingua inglese (+64 ore). L'azienda ha inoltre espresso richiesta di sostituire i corsi di codice etico comportamentale ed ambientale (80 ore) ed i rimanenti corsi del modulo Vendita, Marketing (tecniche di relazione con il cliente 16 ore; comunicazione persuasiva al telefono 8 ore) implementando, nell'eventualità, un corso excel rientrante comunque nel citato modulo tematico.

Indicatori di realizzazione del progetto

Indicatore	Previsto
Progetti formativi	3
N. imprese beneficiarie	1
Numero tematiche formative	14
Numero edizioni	60
Ore totali di formazione	488
N. dipendenti totali in formazione	200
Durata del piano	24 mesi
Costo totale del piano	€99.552,00
Finanziamento richiesto	€99.552,00

L'individuazione dei risultati avviene con la verifica a monte dei fabbisogni a cui bisogna corrispondere attraverso l'azione proposta.

Il principale risultato atteso è quello di riqualificare i lavoratori a fronte delle evoluzioni e delle innovazioni in corso a vari livelli che interessano il settore nell'ambito delle trasformazioni del mercato globale e dei continui adeguamenti normativi.

Con particolare riferimento ai risultati attesi, si evidenzia che la struttura del corso di lingua garantirà al discente di comprendere idee principali di testi complessi su argomenti vari,

discussioni su argomenti di tipo tecnico nautico, interagire con fluidità con native speakers. Produrre testi chiari e dettagliati su un'ampia gamma di argomenti. Esprimere il proprio punto di vista evidenziando vantaggi e svantaggi. Sviluppare capacità relazionali in ascolto e comunicazione, integrazione e partecipazione attiva al gruppo, spirito collaborativo, rispetto di consegne, impegni e responsabilità. L'approfondimento della conoscenza della lingua inglese, nonché specialistica in campo nautico attraverso l'uso di terminologia e fraseologia specifica. L'implementazione del corso sulla formazione comportamentale ha l'obiettivo di migliorare le argomentazioni di vendita, aumentare il numero di biglietti emessi attraverso il servizio di contact center, trasformare la figura del venditore in consulente di vendita, passare da promoter a consulente dell'agenzia, ricostruendo il processo di visita in agenzia, dalla preparazione alla conclusione, alle argomentazioni di vendita. Realizzare vendite complementari e migliorare nella gestione dei momenti critici. Focus sul personale di bordo in particolare sulla relazione col cliente, sia nella vendita dei servizi a bordo, sia nella fase di accoglienza e benvenuto, sia nella gestione di reclami e criticità.

DETTAGLIO BENEFICIARIA N.LAVORATORI E FINANZIAMENTO

Denominazione impresa	Numero di lavoratori in formazione	Regime prescelto (De minimis o Reg 651/14)	Finanziamenti o Forte	Finanziamento del Regime di aiuti (€) Solo se Reg. 651/14	Regime di aiuti di stato (%)	Contributo privato obbligatorio
SNAV S.p.A.	200	DE MINIMIS (REG1407/13)	99.552,00			

Attuazione

Facendo seguito alla relazione realizzata in occasione della prima riunione del comitato di pilotaggio (26 febbraio 2018), si dichiara che allo stato attuale (settembre 2018) sono in corso le attività formative riguardanti le edizioni previste. Nello specifico sono state realizzate le seguenti attività: Comunicazione persuasiva al telefono (3 edizioni); Comunicazione persuasiva al telefono e per e-mail; Coaching e tecniche di affiancamento; Corso Tecnico Primo Soccorso; Addetto Antincendio in attività a rischio di incendio basso; Inglese principiante (1 edizione); Inglese pre-intermedio (1 edizione); Ingresso negli spazi chiusi di bordo e recupero eventuali feriti/infortunati dagli stessi (5 edizioni); Valutazione rischi connessi all'attività di bordo e modalità di prevenzione e mitigazione (5 edizioni). A fine settembre, inoltre, saranno avviate ulteriori 2 edizioni di corsi di lingua inglese.

Il soggetto presentatore SNAV S.p.A. per l'attuazione del progetto, come previsto nella proposta approvata dal Fondo, ha stipulato specifiche convenzioni con la Maritime Training Center (MTC) e con Oltremare – Servizi integrati per lo Shipping.

La MTC – Maritime Training Center, leader in Italia per i corsi di formazione ed addestramento per il personale marittimo, dispone di un know-how specifico nei vari settori di addestramento con riconoscimenti ed autorizzazioni del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Il responsabile della Divisione Formazione Capt. Prof. Alessandro Capodanno, da oltre 25 anni nel campo dell'addestramento del personale marittimo, intende incrementare e consolidare la struttura societaria con partners ad alto valore professionale ed imprenditoriale.

Dal 2000 MTC vanta un'ottima collaborazione con gli Istituti Tecnici nautici presente su tutto il territorio italiano. Tale collaborazione ha portato un bagaglio di esperienza nella formazione professionale del personale marittimo.

L'estrema attenzione didattica ed il coinvolgimento dello staff tecnico alla consapevole e responsabile formazione professionale, ha permesso alla Maritime Training Center di guadagnare stima e rispetto, mantenendo in questi anni la fiducia di un sempre crescente numero di marittimi e di diverse società di navigazione italiane e straniere.

Oltre ai soci, impegnati attivamente nella gestione aziendale, la MTC ha al suo organico 6 lavoratori dipendenti con funzioni amministrative ed organizzative nonché oltre 50 docenti suddivisi tra C.I.C., C.d.M., Docenti Laureati, Medici e direttori dei corsi.

Tutti i docenti sono accreditati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La società “Oltremare - Servizi integrati per lo Shipping” garantisce la piena attuazione del Piano Formativo. La società è stata costituita a Napoli il 22 giugno 2016¹, con lo scopo sociale di contribuire alla formazione professionale continua e permanente del personale marittimo e di agevolare l'inserimento lavorativo dei giovani nelle carriere marittime, attraverso la realizzazione di corsi di qualificazione e di specializzazione, stage, work experiences, tirocini, formazione in apprendistato e altre misure di formazione e politica attiva del lavoro.

Nella fase di attuazione dell'intervento, a seguito delle esigenze emerse sul campo, l'attività ha riguardato anche:

- assistenza alla fase di monitoraggio e valutazione;
- assistenza alla fase di verifiche intermedie e finali.

Al fine di garantire la qualità dell'intervento per quanto sopra espresso, si è insediato il presidio tecnico-scientifico sulle attività poste in essere e sull'intero processo, mediante una specifica cabina di pilotaggio, composta da un rappresentante di SNAV S.p.A., due rappresentanti di OLTREMARE s.c. a r.l. e da tre rappresentanti delle organizzazioni sindacali FIT-CISL, UILTRASPORTI, FILT-CGIL.

¹ FEDARLINEA – Associazione Italiana dell'Armamento di Linea è socia unica di “Oltremare - Servizi integrati per lo shipping”.

In tale veste sono rispettate ed eseguite le scelte operate sia in fase di predisposizione della proposta, sia in fase realizzativa:

- *verificando per tutta la durata del progetto il rispetto della coerenza tra attività sviluppate e finalità dichiarate nel progetto iniziale;*
- *introducendo azioni correttive in caso di eventuali scostamenti;*
- *formulando variazioni di indirizzo qualora si ritenga opportuno modificare alcuni aspetti del progetto in funzione di nuovi elementi di contesto che possono essere emersi in corso di svolgimento delle attività, tali da rendere necessario un ri-orientamento delle azioni per salvaguardarne l'efficacia e la qualità del progetto.*

Indicatori fisici di realizzazione

A Settembre 2018 si rilevano le seguenti ore erogate e le edizioni realizzate:

PROGETTI/MODULI	Ore svolte	N. edizioni concluse
VENDITA, MARKETING	64	5
COMUNICAZIONE PERSUASIVA AL TELEFONO	24	3
COMUNICAZIONE PERSUASIVA AL TELEFONO E PER E-MAIL	24	1
COACHING E TECNICHE DI AFFIANCAMENTO	16	1
TECNICHE, TECNOLOGIE E METODOLOGIE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI ECONOMICI	52	12
CORSO TECNICO PRIMO SOCCORSO	8	1
ADDETTO ANTINCENDIO IN ATTIVITA' A RISCHIO DI INCENDIO BASSO	4	1
VALUTAZIONE RISCHI CONNESSI ALL'ATTIVITA' DI BORDO E MODALITA' DI PREVENZIONE E MITIGAZIONE	20	5
INGRESSO NEGLI SPAZI CHIUSI DI BORDO E RECUPERO EVENTUALI FERITI/INFORTUNATI DAGLI STESSI	20	5
LINGUE STRANIERE, ITALIANO PER STRANIERI	64	2
INGLESE PRINCIPIANTE	32	1
INGLESE PRE-INTERMEDIO	32	1
Totale complessivo	180	19

Presenze registrate per singolo modulo erogato
(presenze registrate a settembre 2018)

DENOMINAZIONE BENEFICIARIA	AREA TEMATICA	N. lavoratori
SNAV S.p.A.	Comunicazione persuasiva al telefono (ed. 1)	5
SNAV S.p.A.	Comunicazione persuasiva al telefono (ed. 2)	5
SNAV S.p.A.	Comunicazione persuasiva al telefono (ed. 3)	5
SNAV S.p.A.	Comunicazione persuasiva al telefono e per e-mail	6

SNAV S.p.A.	Coaching e tecniche di affiancamento	5
SNAV S.p.A.	Corso tecnico primo soccorso	9
SNAV S.p.A.	Addetto antincendio in attività a rischio di incendio basso	7
SNAV S.p.A.	Inglese Principiante	10
SNAV S.p.A.	Inglese Pre-Intermedio	11
SNAV S.p.A.	Valutazione rischi connessi all'attività di bordo e modalità di prevenzione e mitigazione (5 edizioni)	60 (12x5)
SNAV S.p.A.	Ingresso negli spazi chiusi di bordo e recupero eventuali feriti/infortunati dagli stessi (5 edizioni)	60 (12x5)
Totale complessivo		184

Monitoraggio e valutazione

A garanzia della qualità dell'intervento e della coerenza con gli obiettivi formativi dichiarati sono attuati anche una serie di dispositivi di verifica e valutazione dei docenti e delle altre risorse umane impegnate; nello specifico, sono state somministrate schede di valutazione, che i discenti hanno compilato durante il corso e con le quali è stato misurato il grado di soddisfazione degli stessi e la corrispondenza dei contenuti con le loro aspettative:

- *schede di valutazione dei docenti (giudizio dei contenuti e delle metodologie didattiche, materiale fornito, grado di approfondimento dei contenuti, etc.), delle attrezzature utilizzate, strutture logistiche, organizzazione didattica etc.;*

La scheda utilizzata è somministrata in forma anonima.

Successivamente alla fase di monitoraggio in itinere è prevista una fase di valutazione ex ante, rivolta alle imprese beneficiarie, al fine di verificare l'effettiva ricaduta dell'intervento formativo sull'organizzazione aziendale.

Questo ambito costituisce la parte più complessa e impegnativa della valutazione, ma anche quella in grado di sviluppare una conoscenza più completa e profonda dei processi formativi realizzati nell'ambito del progetto. Tale valutazione va oltre l'apprendimento e riguarda la sfera dell'organizzazione e delle performance: l'accezione più ricorrente è, infatti, "valutazione di una ricaduta organizzativa".

Una ulteriore fase di valutazione effettuata durante e alla fine dell'erogazione di ogni modulo ha riguardato l'efficacia dell'apprendimento da parte dei partecipanti.

Al fine di garantire la qualità dell'intervento formativo, massima attenzione è stata data, infatti, ai dispositivi di verifica del grado di apprendimento dei partecipanti, che si espletano sia *in itinere* che alla *fine dell'intervento*.

Nello specifico, a conclusione di ogni Unità Formativa è stato effettuato un momento di verifica, finalizzato ad approfondire ulteriormente i contenuti, ad esaminare l'applicazione delle competenze acquisite nei diversi contesti operativi e a confrontare i risultati formativi.

La verifica è stata rappresentata da un *test o una simulazione o una prova pratica* a seconda delle conoscenze che si è voluto valutare. I risultati sono stati quindi riportati in una scheda di valutazione prevista per ogni singolo partecipante. Le suddette prove sono state svolte in aula con la supervisione del docente e del tutor.

Inoltre, nel processo di valutazione si è tenuto conto anche di *elementi individuali e caratteriali dei partecipanti*, cioè, non solo del livello di acquisizione di capacità tecniche, ma anche dei modelli comportamentali orientati al profilo

In questo modo si sono andati ad osservare: l'apprendimento e l'acquisizione di conoscenze di base (sapere), le capacità tecniche (saper fare) e l'osservazione diretta del cambiamento negli atteggiamenti (saper essere) attraverso lo stimolo alla discussione.

La valutazione di ogni percorso è stata prevalentemente di tipo qualitativo, anche se il questionario finale (ex post) ha rivolto l'attenzione anche ai principali contenuti appresi durante il corso. Il monitoraggio dei dati raccolti ha fatto registrare sia l'evoluzione emotiva e relazionale, quantificando l'interesse, la motivazione, le aspettative, sia l'evoluzione delle conoscenze e delle competenze acquisite, ciò ha garantito la valorizzazione e l'ottimizzazione di parametri qualitativi e quantitativi, nonché il sostegno e l'opportunità di studio di eventuali altri progetti, per favorirne l'impatto sul territorio.

Criticità

Così come già segnalato in passato, uno degli aspetti critici della gestione del piano è la talvolta difficile gestione dei tempi della formazione con le attività lavorative aziendali.

Ci sono state, infatti, delle sostituzioni e/o delle riduzioni di numero dei partecipanti proprio perché l'azienda per motivi organizzativi non ha potuto confermare le persone che avevano inizialmente indicato come partecipanti ai corsi.

Una seconda criticità riguarda i tempi legati alla burocrazia, che talvolta per eguali motivi organizzativi non riescono ad essere rispettati.

A tutte le criticità è stato fatto fronte in maniera positiva.