

TIPO DI DOCUMENTO:

**ARTICOLO**

TITOLO:

**Scuola Nazionale Servizi: l'attestazione made in Italy delle competenze di FM**

SOTTOTITOLO:

AUTORE:

Cognome Nome (max. 3 tra virgole) / Ente / AA VV:

**Libera Enrico**

ESTRATTO DA PERIODICO:

Titolo:

**FMI - Facility Management Italia**

N°:

**16**

Del:

**05/2012**

ESTRATTO DA SITO INTERNET:

Indirizzo home page [http://]:

Indirizzo esteso [http://]:

Di:

Nazione:

Data primo contatto:

Data rimozione:

PAROLE CHIAVE:

**certificazione competenze, facility management, italia, scuola nazionale servizi, esperienze & best practice**

ABSTRACT:

MB

**Un'attestazione formativa per la figura del "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali" e una "Pagella dei Servizi" di Facility Management: queste le due iniziative progettate e di recente presentate dalla Scuola Nazionale Servizi. L'obiettivo è la diffusione di due strumenti innovativi, nell'ambito rispettivamente della formazione e del benchmarking, ai fini del riconoscimento a livello nazionale ed europeo di una competenza-chiave per le imprese di servizi e della verifica multiparametrica degli appalti di servizi in corso d'opera.**

# Scuola Nazionale Servizi: l'attestazione made in Italy delle competenze di FM

Un'attestazione formativa per la figura del "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali" e una "Pagella dei Servizi" di Facility Management: queste le due iniziative progettate e di recente presentate dalla Scuola Nazionale Servizi. L'obiettivo è la diffusione di due strumenti innovativi, nell'ambito rispettivamente della formazione e del benchmarking, ai fini del riconoscimento a livello nazionale ed europeo di una competenza-chiave per le imprese di servizi e della verifica multiparametrica degli appalti di servizi in corso d'opera.

## **Scuola Nazionale Servizi: the made in Italy certification of FM competence**

A training certification for the role of "Site/Project Manager for the Professional Cleanings" and a "Services Report Card" are the two ideas planned and recently presented by Scuola Nazionale Servizi. The mission is to spread the two innovative tools respectively in the training and benchmarking field to reach an acknowledgment at national and european level of a key-competence for the cleaning contractors and a multiparametric check of the ongoing contracts.

**Enrico Libera\***

### **Verso la certificazione delle competenze per i servizi di pulizia**

Nel quadro delle iniziative del "Forum Pulire", tenutosi a Milano lo scorso marzo, la Fondazione Scuola Nazionale Servizi - insieme all'ONBSI (Organismo Nazionale Bilaterale dei Servizi Integrati) e all'ANMDO (Associazione Nazionale Medici di Direzione Ospedaliera) - ha presentato al pubblico l'attestazione formativa per "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali". L'attestazione è l'atto conclusivo di un innovativo processo di formazione per i servizi di pulizia che porta alla certificazione delle competenze di base (attestato "B") e alla specializzazione in ambito

sanitario (attestato "S").

Attraverso l'attestazione possono essere qualificate le persone che hanno percorso tutte le fasi formative previste da un apposito standard, che prevede in particolare:

- la messa in trasparenza delle competenze in accesso;
- la pianificazione degli interventi formativi per colmare il gap di competenza;
- l'attivazione degli interventi formativi;
- un'ulteriore fase di messa in trasparenza delle competenze;
- una sessione di certificazione delle stesse.

Il Capo Cantiere/Commessa nei servizi di pulizia è colui che coordina e gestisce uno o più gruppi di lavoro che operano nei cantieri



in uno o più siti specifici (scuole, uffici pubblici, aeroporti, porti, fabbriche, alberghi, ecc.), garantendo che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore. Svolge un ruolo-chiave, agendo come interfaccia efficace sia all'interno dell'impresa di pulizie (tra la direzione e la forza lavoro) che all'esterno con clienti e fornitori. Agisce mantenendo i livelli necessari di autonomia e assumendo le decisioni necessarie per un corretto svolgimento delle proprie funzioni, prendendo decisioni necessarie per affrontare imprevisti ed emergenze e per risolvere i problemi che richiedono decisioni ad hoc.

Il Capo Cantiere/Commessa con specializzazione in ambito sanitario, gestisce i servizi di pulizia nell'ambito delle strutture sanitarie; in particolare, pianifica e

monitora le attività, garantisce la qualità del servizio offerto, partecipa alla definizione del piano di controllo dei rischi e gestisce le operazioni di igiene, salute e sicurezza.

Queste le attività caratterizzanti il nuovo profilo del "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali", organizzate per aree di competenze:

- gestire i servizi di pulizia
- pianificare, organizzare e controllare le operazioni di pulizia;
- controllare la fornitura di risorse per il cantiere;
- redigere preventivi per le forniture dei servizi di pulizia;
- attuare e revisionare i processi di gestione del rischio;
- gestire il sistema qualità
- promuovere le operazioni di pulizia in conformità con la legislazione, i regolamenti e le procedure organizzative;
- migliorare la qualità delle operazioni di pulizia;
- curare le relazioni con i clienti prima, durante e dopo le operazioni di pulizia
- trattare le richieste;
- assicurare l'assistenza al cliente per il servizio in tutte le sue fasi (dall'assunzione della commessa all'erogazione del servizio);
- sviluppare e partecipare allo sviluppo di azioni commerciali;
- individuare e collaborare per l'individuazione di nuovi clienti;
- realizzare/gestire le attività connesse alla gestione delle risorse umane
- pianificare gli obiettivi della squadra di lavoro;
- gestire la squadra di lavoro;
- definire le responsabilità del singolo e della squadra di lavoro in funzione delle competenze e dei compiti;
- controllare e monitorare il lavoro in funzione dell'efficacia e por-

re in atto eventuali correttivi;

- sovrintendere, promuovere e monitorare le condizioni di igiene e sicurezza

- promuovere e mantenere la salute, la sicurezza e l'igiene nelle operazioni di pulizia;
- monitorare l'impatto ambientale delle operazioni di pulizia;
- sviluppare piani di emergenza per le operazioni di pulizia;
- rispondere alle contingenze durante le operazioni di pulizia.

L'obiettivo che si intende perseguire attraverso l'attestazione è di consentire la definizione e la qualificazione del profilo professionale del "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali" secondo gli standard sopra citati all'interno dei confini nazionali, oltre che la possibilità di vedere tali competenze riconosciute anche a livello europeo.

In questa direzione, gli interventi, il processo, le modalità e gli strumenti del percorso formativo sono stati sperimentati e testati nell'ambito del "Quadro Europeo delle Qualifiche" (EQF - European Qualification Framework) e del sistema "ECVET" (European Credit system for Vocational Education and Training) delineato dall'UE, includendo ed implementando anche esperienze di matrice anglosassone.

In particolare, il percorso formativo che porta all'attestazione di tipo "B" è stato sperimentato presso la Regione Umbria che, insieme alla Scuola Nazionale Servizi, è tra i soggetti firmatari del "Memorandum of Understanding" legato alla sperimentazione sviluppata in seno al progetto dell'UE "Highlight the Competences" per la definizione dei fabbisogni di competenze e professionalità delle imprese cooperative operanti nel settore dei servizi. Un

## Una Scuola Nazionale per i Servizi

Dopo una fase di start up iniziata nell'autunno 2009, la Fondazione Scuola Nazionale Servizi è oggi in piena attività. Costituita attraverso l'iniziativa dei soci fondatori Legacoop Servizi e CNS - Consorzio Nazionale Servizi, la Scuola - che oggi annovera tra i propri associati diverse associazioni e imprese di servizi - si pone come finalità la creazione di un modello di scuola-impresa innovativa aperta alla rete di tutti gli operatori del mercato dei servizi esternalizzati: imprese, committenti, utenti, pro-



fessionisti tecnici, lavoratori esperti e giovani alle prime esperienze lavorative. Quattro gli ambiti principali di attività in cui si cimenta la Scuola:

- la ricerca applicata ai "cantieri" dei servizi;
- la didattica e la formazione specie per le figure tecnico-operative dei servizi;
- la consulenza organizzativo-gestionale per le committenze pubbliche e le piccole-medie imprese di servizi;
- l'elaborazione e la divulgazione di linee guida tecnico-operative e banche-dati finalizzate.

programma di sperimentazione, questo, che ha portato all'inserimento dello specifico profilo del "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali" nel repertorio dei profili professionali della Regione Umbria e che ha consentito di codificare e sistematizzare due distinti ma integrati ambiti di formazione applicata settoriale:

1. ambito dell'esercizio della professione nei servizi di pulizia

▪ *risultato generale atteso*  
- comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale del capo cantiere nei servizi di pulizia.

▪ *abilità*  
- conoscere e comprendere le caratteristiche e le tipologie dei servizi di pulizia;  
- conoscere e comprendere il mercato dei servizi di pulizia (domanda e offerta);

- conoscere e comprendere la legislazione del settore;  
- definire le condizioni della prestazione professionale;  
- negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale e dagli incentivi economici a disposizione del committente;  
- gestire i diversi contratti di prestazione nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali applicabili (generali e specifiche).

▪ *conoscenze minime*  
- CCNL di riferimento (ove applicabili) e format tipo di contratto;  
- caratteristiche dei servizi di pulizia;  
- regolamenti legislativi;  
- metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti.

2. ambito dell'analisi della commessa di lavoro

▪ *risultato generale atteso*

- realizzare un'analisi accurata della commessa e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio

▪ *abilità*

- acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento;

- analizzare il luogo di lavoro e verificare la conformità con le norme di igiene e sicurezza;

- verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata delle risorse umane e delle attrezzature necessarie per erogare il servizio.

▪ *conoscenze minime*

- tecniche di analisi della commessa;

- elementi per la definizione del budget di commessa (costi, ricavi, margini, ecc.).

## Verso una "Pagella dei Servizi" di Facility Management

In parallelo all'attestazione del profilo di competenze del "Capo Cantiere/Commessa per le Pulizie Professionali", la Scuola Nazionale Servizi ha ideato e progettato - con il contributo scientifico dell'Università di Udine e in collaborazione con le Università di Siena e Perugia e con Cittadinanzattiva - la "Pagella dei Servizi", uno strumento tecnico innovativo per il confronto delle prestazioni dei servizi di Facility Management che mira ad individuare le "buone pratiche" nell'esternalizzazione dei servizi e a evidenziarne i fattori-chiave di successo.

La "Pagella dei Servizi" può essere richiesta sia da stazioni appaltanti che da imprese operan-

ti in appalti di servizi di manutenzione edilizia e impiantistica, pulizia e sanificazione, logistica e ristorazione.

Lo strumento misura la produttività e l'efficienza dei servizi appaltati rapportando il prezzo pagato (input della committenza) con la qualità del servizio ottenuto (output per la committenza). Il rapporto qualità/prezzo è l'indicatore macro che quantifica la produttività del singolo cantiere; mentre l'efficienza viene calcolata attraverso strumenti matematici che mettono in relazione i cantieri più performanti con il resto dei cantieri.

Oltre alla qualità e al prezzo, lo strumento utilizza la complessità del contratto (o del cantiere) come driver per distinguere cantieri tra loro diversi e per raggruppare invece cantieri simili. Infatti, il confronto dei servizi è più significativo se viene realizzato tra entità simili. Per questo motivo, dunque, lo strumento individua diverse variabili che possono incidere sulla complessità del contratto e ne assegna opportuni pesi. In questo modo si creano diversi gruppi di cantieri e il confronto avviene solo tra cantieri dello stesso gruppo.

Lo strumento analizza anche il sistema di gestione del contratto (relazione cliente-fornitore, sistemi informativi, ecc.) con l'obiettivo di individuare i fattori critici di successo che hanno consentito alle "buone pratiche" (i cantieri con i livelli maggiori di efficienza) di raggiungere prestazioni più elevate.

In sostanza, la "Pagella dei Servizi" si propone di individuare e verificare le misure per quantificare le dimensioni di prezzo, qualità, complessità del contratto e sistema di gestione, secondo

il seguente schema di articolazione:

1. complessità del contratto
  - descrizione del patrimonio immobiliare;
  - utilizzo del patrimonio immobiliare
  - servizi inclusi nel contratto.
2. prezzo del servizio
3. sistema di gestione del contratto
  - organizzazione del servizio;
  - raccordo committenza - fornitore;
  - misurazione e monitoraggio.
4. qualità del servizio
  - qualità erogata;
  - qualità percepita;
  - qualità di conformità (garanzie per il committente).

La "Pagella" può essere richiesta a servizio avviato, per eseguire un check-up completo del servizio e individuare i processi gestionali e organizzativi da ottimizzare, ciò comportando la produzione di due documenti tecnico-valutativi: la relazione finale dettagliata e la scheda di valutazione sintetica. Attualmente la "Pagella" è in fase di sperimentazione presso l'Area Vasta Sud Est Toscana (per il servizio di ristorazione), l'Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni (per i servizi di ristorazione e pulizie) e l'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina (per i servizi di manutenzione e pulizia). Nel prosieguo dell'iniziativa, la "Pagella" sarà anche integrata da parametri di analisi/valutazione riferiti al "Green Public Procurement". Su questo nuovo fronte, infatti, la Scuola Nazionale Servizi - insieme alle più importanti associazioni del settore dei servizi di pulizia e multiservizi - è attualmente impegnata nell'ambito della promozione degli "Appalti Verdi", al fine di favorire l'inserimento di "criteri ambientali minimi" (CAM) nelle procedure d'acquisto di beni

e servizi di pulizia da parte delle Pubbliche Amministrazioni, nella direzione tracciata dal "Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement" (PAN GPP) del Ministero dell'Ambiente.



\*Direttore Scuola Nazionale Servizi