UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo

MINISTERO DEL LAVORO, DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione

REGIONE TOSCANA

Circondario Empolese Valdelsa

ALL. B

1 AGENZIA FORMATIVA
(*in caso di raggruppamento temporaneo di imprese indicare l'agenzia formativa capofila e le altre agenzie patner con i relativi codici di accreditamento*)

CESCOT FIRENZE
Cod. Accreditamento: FI 0336

1.1 SEDI E RECAPITI

Piazza Pier Vettori, 8/10 - 50143 Firenze
Tel. 055/27051 – Fax 055/2705265
E-mail: c.caraviello@confesercenti.fi.it
Referente: Cinzia Caraviello
E-mail: c.caraviello@confesercenti.fi.it

1.2 SITO INTERNET

www.cescot.fi.it

1.3 I NOSTRI OBIETTIVI

Gli obiettivi generali del progetto "Apprendistato per innovare il sistema del commercio", sono quelli di integrare nel mondo del lavoro gli apprendisti in formazione, favorendo la stabilizzazione del rapporto di lavoro, attraverso un aggiornamento sia tecnico – professionale che trasversale. In secondo luogo innovare il sistema del commercio della Provincia di Firenze, predisponendo percorsi formativi strettamente legati ai fabbisogni territoriali e alle esigenze espresse dalle aziende. Per quanto attiene al primo obiettivo, i percorsi formativi proposti sono estremamente attenti ad evidenziare un duplice aspetto legato al rapporto di lavoro subordinato. In primo luogo gli aspetti legati al lavoro, alle garanzie e ai diritti al lavoratore, agli elementi contrattuali e previdenziali, al diritto alla sicurezza, alla privacy. Questi aspetti sono trattati trasversalmente in tutti i moduli, dall'orientamento ai moduli trasversali a quelli tecnico – professionali e verranno attivate su questo collaborazioni sia con le parti sindacali che con l'Ispettorato del lavoro, affinché l'apprendista ne comprenda a fondo meccanismi e aspetti problematici. In secondo luogo il rapporto con l'impresa. Anche a questo aspetto deve essere attribuita un'importanza sostanziale e l'apprendista deve essere convinto della necessità di instaurare con l'impresa datrice di lavoro, un rapporto ed una relazione di lealtà e fiducia. In tal senso si è pensato di introdurre alcuni moduli ed alcune testimonianze di imprenditori e dirigenti d'impresa oltre che di esperti dell'economia, capaci di chiarire il ruolo sociale dell'impresa, la sua funzione dedicata alla creazione di lavoro, il suo ruolo nei contesti economici moderni e contemporanei. Ci sembrano queste, tematiche capaci di consolidare il rapporto fra imprese ed apprendisti, a maggior ragione se si pensa che esse saranno strettamente collegate ai percorsi formativi studiati per i tutor aziendali, che trovano proprio negli elementi di carattere trasversale (gestione dei rapporti e delle relazioni con l'apprendista, inserimento in azienda), la loro centralità.

Sul secondo obiettivo, quello di innovare il sistema del commercio locale, i percorsi formativi vengono studiati con il preciso scopo di apportare un valore aggiunto all'offerta delle imprese in una fase di profonda crisi per il settore. Non solamente per l'importanza che viene attribuita agli elementi trasversali della formazione, in primo luogo la comunicazione, la capacità di accogliere e gestire il cliente, l'approccio assertivo, fondamentali nel contesto di settori in cui il servizio e la vendita rivestono un ruolo centrale. Ma anche per i contenuti che verranno sviluppati nell'ambito dei moduli tecnico – professionali. Per ciascuno dei profili proposti, verranno sviluppati contenuti essenziali al fine di restituire alle aziende un'offerta innovativa capace di esaltarne la competitività sui mercati. Per far ciò si sono presi a riferimento Programmi e Piani di sviluppo locali. In primo luogo i Progetti Innovativi Regionali studiati per i settori del commercio e servizi, i Protocolli Benvenuti e Benvenute in Toscana, Vetrina Toscana; quindi i programmi locali sviluppati dal settore commercio dalla Regione e dal Comune di Firenze, in particolare legati ai piccoli esercizi di vicinato e all'aggregazione nei Centri Commerciali Naturali. La base di questi protocolli è l'esaltazione della tipicità dell'offerta commerciale locale e la salvaguardia degli esercizi storici. Tutti i percorsi formativi prevedono diffuse attività tecnico-pratiche di laboratorio, con particolare riferimento all'apprendimento linguistico e all'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche. Queste ultime vedranno, in particolare per il profilo di Programmatore, lo sviluppo di tematiche dedicate ai nuovi sistemi di promozione e comunicazione web finalizzati alle vendite on line. All'interno di questi obiettivi generali, si collocano gli obiettivi specifici del progetto, che attengono alle finalità del Bando dell'apprendistato. Risulta anche in questo ambito però evidente, quali siano gli elementi di forza del progetto, sia per l'obiettivo legato alla promozione dell'occupazione che all'attenzione posta dai percorsi formativi alle esigenze dei settori produttivi di riferimento. L'obiettivo specifico primario del progetto riguarda però il modello formativo legato allo sviluppo delle aree di sapere e delle competenze di base. In tal senso i percorsi proposti per ciascun profilo, adottano un modello che sviluppa ben 5 UFC differenziate per metodologie e contenuti nei moduli di base. Le UFC sono progettate per favorire anzitutto la consapevolezza di sé, del proprio ruolo e dei propri obiettivi di vita e di lavoro, da parte di ciascun apprendista, attraverso attività congiunte di orientamento e sperimentazione di recupero delle competenze logico-linguistiche di base, che prevedono un bilancio individuale delle competenze in ingresso; bilancio che prosegue con approccio collettivo, con lo scopo di favorire la consapevolezza dei livelli delle proprie competenze logico-linguistiche, che verranno successivamente sviluppate attraverso test, laboratori e simulazioni in ambiente protetto d'impresa, che avranno la funzione di rendere consapevoli gli apprendisti relativamente agli standard di base necessari ad un approccio con l'azienda e con il cliente (sapersi relazionare con padronanza di linguaggi e atteggiamenti, saper selezionare messaggi e risposte, saper condurre processi logico-matematici di base). Nel contempo, questi aspetti saranno strettamente legati ad una prima consapevolezza del ruolo ricoperto nell'ambito del rapporto di lavoro, attraverso sia l'acquisizione dei contenuti del rapporto contrattuale con l'impresa, fatti di diritti e doveri, sia del ruolo dell'impresa e del lavoro nel contesto dello sviluppo economico e sociale locale e nazionale. Nell'ambito dello sviluppo di queste UFC, verranno sviluppate testimonianze di rappresentanti sindacali, dell'Ispettorato del lavoro, oltre che di imprenditori e dirigenti d'impresa dei settori di riferimento.

Le metodologie utilizzate nell'ambito dei percorsi formativi sono differenziate sulla base delle esigenze formative determinate nell'ambito di ciascuna UFC. In generale esse si basano su metodi di apprendimento attivi, lezioni in cui i corsisti sono chiamati a dare il loro apporto diretto (con simulazioni, lavori di gruppo, testimonianze aziendali) e a lezioni organiche, costituite da esposizione dei contenuti con utilizzo di slide con riferimenti opportuni alle realtà lavorative dei corsisti. In specifico si sottolinea l'importanza, sia sotto il profilo metodologico che di contenuto, del modello adottato per i moduli di base e trasversale. Il modello, applicato a tutti i profili, si basa sulla stretta relazione fra valutazione delle competenze in ingresso dei corsisti, individuali e di gruppo, sviluppo delle competenze logico – linguistiche e conoscenza del mondo del lavoro e delle sue implicazioni individuali e sociali nel contesto e con l'obiettivo dell'orientamento al lavoro. Le valutazione delle competenze si basa su colloqui e test di valutazione strutturati, condotti da psicologi iscritti all'Albo ed esperti di bilancio delle competenze; lo sviluppo delle competenze logico – linguistiche su test strutturati e simulazioni e giochi di ruolo in laboratorio; la conoscenza del mondo del lavoro nei suoi

diversi aspetti, verrà sviluppata attraverso testimonianze ed interventi di esponenti sindacali, esperti dell'Ispettorato del Lavoro e imprenditori e dirigenti d'impresa. Le attività tecnico professionali verranno invece realizzate in maggior parte in laboratori attrezzati a seconda del profilo di riferimento e secondo le disponibilità e le dotazioni elencate in allegato. Alle attività di laboratorio verranno comunque affiancate lezioni frontali e testimonianze relative alla gestione della sicurezza in ambiente di lavoro e lezioni di lingua inglese professionale condotte da esperti madre – lingua. A conclusione di ciascuna UFC ogni docente/esperto procederà a verifiche orali, scritte o sulla base di test, simulazioni, soluzione di casi, attribuendo a ciascun corsista una valutazione in centesimi. A conclusione del corso verrà somministrato un test strutturato di verifica conclusiva delle attività formative.

1.4 QUALI PERCORSI FORMATIVI PROPONIAMO

Le aree professionali interessate sono

1. Commercio al dettaglio,
2. Commercio all'ingrosso,
3. Informatica e attività connesse

Area Professionale: COMMERCIO AL DETTAGLIO
Profili:
1. Addetto vendite alimentari / Controllo vendite
2. Impiegato/Segretario
3. Amministrativo/Contabile

Area Professionale: COMMERCIO ALL'INGROSSO
Profili:
1. Addetto vendite alimentari / Controllo vendite
2. Impiegato/Segretario
3. Amministrativo/Contabile

Area Professionale: INFORMATICA
Profilo:
1 Programmazione / Informatica

Area COMMERCIO AL DETTAGLIO:

Profili:

1. Addetto vendite alimentari / Controllo vendite
2. Impiegato/Segretario
3. Amministrativo/Contabile

1. Profilo ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
12	Tecniche di vendita e controllo delle vendite	24	4	10	10	
13	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
14	Inglese commerciale	8	4	4		
15	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

1. Profilo ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE– 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
5	Tecniche di vendita e controllo delle vendite	24	8	16	0	
6	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
7	Inglese commerciale	8	4	4		
8	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**55**	**20**		**5**

2. Profilo IMPIEGATO / SEGRETARIO – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
12	Tecniche di segreteria	24	4	10	10	
13	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
14	Inglese commerciale	8	4	4		
15	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

2. Profilo IMPIEGATO / SEGRETARIO – 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
4	Tecniche di segreteria	24	4	10	10	
5	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
6	Inglese commerciale	8	4	4		
7	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**51**	**14**	**10**	**5**

3. Profilo AMMINISTRATIVI / CONTABILI – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
9	Tecniche di gestione amministrativa e contabile	24	4	10	10	
10	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
11	Inglese commerciale	8	4	4		
12	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**		**14**		
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

3. Profilo AMMINISTRATIVI / CONTABILI – 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
4	Tecniche di gestione amministrativa e contabile	24	4	10	10	
5	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
6	Inglese commerciale	8	4	4		
7	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**51**	**14**	**10**	**5**

Area COMMERCIO ALL'INGROSSO:
Profili:
1. Addetto vendite alimentari / Controllo vendite
2. Impiegato/Segretario
3. Amministrativo/Contabile

1. Profilo ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
9	Tecniche di vendita e controllo delle vendite	24	4	10	10	
10	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
11	Inglese commerciale	8	4	4		
12	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

1. Profilo ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE– 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
4	Tecniche di vendita e controllo delle vendite	24	4	10	10	
5	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
6	Inglese commerciale	8	4	4		
7	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**51**	**14**	**10**	**5**

2. Profilo IMPIEGATO / SEGRETARIO – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
12	Tecniche di segreteria	24	4	10	10	
13	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
14	Inglese commerciale	8	4	4		
15	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

2. Profilo IMPIEGATO / SEGRETARIO – 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
4	Tecniche di segreteria	24	4	10	10	
5	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
6	Inglese commerciale	8	4	4		
7	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**51**	**14**	**10**	**5**

3. Profilo AMMINISTRATIVI / CONTABILI – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
9	Tecniche di gestione amministrativa e contabile	24	4	10	10	
10	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
11	Inglese commerciale	8	4	4		
12	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**		**14**		
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

3. Profilo AMMINISTRATIVI / CONTABILI – 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
4	Tecniche di gestione amministrativa e contabile	24	4	10	10	
5	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
6	Inglese commerciale	8	4	4		
7	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**51**	**14**	**10**	**5**

Area INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE
Profilo:
1 Programmazione / Informatica

1. Profilo PROGRAMMAZIONE / INFORMATICA – 120 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO BASE					
1	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata	2	2			
2	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza	12	12			
3	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale	4	4			
4	Informatica e telematica	12			12	
5	Bilancio di gruppo delle competenze logico-linguistiche e apprendimento linguistico di base	10	10			
	TOTALE COMPETENZE DI BASE	**40**				
	MODULO TRASVERSALE					
6	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	32			
7	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
8	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
9	Tecniche di Programmazione Informatica ed Elettronica	24	4	10	10	
10	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	6			
11	Inglese commerciale	8	4	4		
12	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**120**	**84**	**14**	**22**	

1. Profilo PROGRAMMAZIONE / INFORMATICA – 80 ore

N.	UFC	Ore UFC	Aula	Lab.	Lab. Infor.	FAD
	MODULO TRASVERSALE					
1	Comunicare e relazionarsi con il pubblico	32	27			5
2	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente	4	4			
3	Educazione alla cittadinanza e Pari Opportunità	4	4			
	TOTALE COMPETENZE TRASVERSALI	**40**				
	MODULO TECNICO PROFESSIONALE					
5	Tecniche di Programmazione Informatica ed Elettronica	24	4	10	10	
6	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro	6	8			
7	Inglese commerciale	8	4	4		
8	Verifiche finali	2	2			
	TOTALE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	**40**				
	TOTALE	**80**	**51**	**14**	**10**	**4**

1.5 IN QUALI AREE PROFESSIONALI SI CONCENTRANO I NOSTRI CORSI

(contrassegnare con una X l'area relativa ai corsi proposti)

Agricoltura, silvicultura, produzione di prodotti animali	
Pelletteria, articoli in pelle e pelliccia e simili	
Trasporti	
Alberghi e ristoranti	
Costruzioni, edilizia	
Fabbricazione, riparazione, manutenzione, installazione macchinari e apparecchiature	
Abbigliamento e tessile	
Servizi alla persona, assistenza sanitaria, istruzione	
Attività di servizi finanziari, assicurative e attività ausiliare	
Alimentare	
Fabbricazione prodotti in metallo e minerali	
Commercio al dettaglio	**X**
Commercio all'ingrosso	**X**
Informatica e attività connesse	**X**
Chimica, gomma e materie plastiche	
Fabbricazione legno e mobili	
attività professionali, scientifiche e tecniche	
Attività immobiliari	
Fabbricazione carta, stampa e contabilità	
Noleggio, leasing, agenzie di viaggio, servizio di supporto alle imprese	
Trasporto e magazzinaggio	
Attività di gestione, smaltimento dei rifiuti e recupero materiali	
Altro specificare _____	

1.6 AULE ATTREZZATE E LABORATORI

(elencare le aule e laboratori e i relativi indirizzi)

Aule Didattiche
Via Cavour, 43/C – Empoli (FI)
Mq 75
Viale Matteotti, 65 – Galleria Boccaccio (C/o Unicoop) – Certaldo (FI)
Mq 50

Il proponente allestisce un laboratorio informatico in ciascuna aula didattica mediante n. 13 PC portatili.
13 lifebook Fujitsu Siemens A 530 – P 6000 2 gb Ram –
HD 250 Gb

2. OFFERTA FORMATIVA
(Compilare una scheda per ciascuna area professionale proposta)

SCHEDA 1

2.1 AREA PROFESSIONALE

COMMERCIO AL DETTAGLIO

Articolazione contenuti formativi :
(Indicare i contenuti formativi dei singoli moduli e la loro durata)

Percorso 120 ore
Contenuti di Base

Modulo 1
BILANCIO INDIVIDUALE DELLE COMPETENZE E DEL PROGETTO PERSONALE IN ENTRATA
Autovalutazione e bilancio delle competenze: elaborazione di un piano personale di inserimento lavorativo; tipi di lavoro e valori legati al lavoro; modalità di ricerca delle informazioni e definizione degli obiettivi; redazione del progetto professionale e personale; individuazione e valutazione delle competenze acquisite in funzione dell'inserimento lavorativo; punti di forza e aree da sviluppare

Modulo 2
NORMATIVE SUL LAVORO, CONTRATTI E SICUREZZA
Cenni storici; Lavoro subordinato e altri tipi di lavoro; Sistema delle fonti nel diritto del lavoro; Collocamento; Disabili; Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del comparto del commercio; Aspetti generali dei contratti atipici secondo l'ultimo disegno di legge governativo; Classificazione dei lavoratori: categorie, qualifiche, mansioni; Retribuzioni. D.L. 626/94 : Aspetti normativi che regolano la materia "Sicurezza sul lavoro"; Possibili fonti di rischio; Ruolo e funzioni del responsabile PS; Aspetti organizzativi necessari per svolgere le attività in sicurezza secondo lo spirito del D. Lgs: 626/94 e successive modificazioni; Il Testo Unico 81

Modulo 3
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E RUOLO DEL LAVORO NEL CONTESTO AZIENDALE
L'impresa e le sue forme; L'imprenditività e il rischio come elementi fondanti l'impresa; Esperienze d'impresa; L'impresa nel contesto economico locale e nazionale; L'impresa nel contesto sociale; La funzione e il ruolo sociale dell'impresa.
Simulazione della gestione di casi differenti in ambiente protetto d'impresa, che implicano una successione di operazioni di diverso grado di complessità, tutte inerenti le mansioni di segreteria; la gestione del servizio di ricevimento e la capacità di gestire la relazione linguistica con il cliente; la gestione del servizio cassa, dei sospesi, della fatturazione; la gestione di situazione problematiche con il cliente e nel contesto aziendale.

Modulo 4
INFORMATICA E TELEMATICA
Pacchetto Microsoft Office 2000; Sicurezza PC; Protezione dati e virus; Microsoft Windows, modem, collegamenti, ecc.; Scelta del livello di servizio corretto. Navigazione in un sito Web. Protezione; Barra di Explorer e barre degli strumenti. Organizzazione dei collegamenti Web. Ricerca in Web. Ricerca dalla barra degli indirizzi. Altri metodi di ricerca delle informazioni; Funzionamento dei motori di ricerca. Tecniche di ricerca. Funzioni del sistema di posta elettronica; Sistemi diversi e standard. Indirizzamento Internet. Strutture dei messaggi di posta elettronica. Protezione del sistema di posta elettronica. Firme digitali; Invio e ricezione di messaggi. Allegati. Organizzazione della posta elettronica. Liste di distribuzione. Suggerimenti utili sul sistema di posta elettronica. Navigazione Internet; gestione casella di posta elettronica

Modulo 5
BILANCIO DI GRUPPO DELLE COMPETENZE LOGICO-LINGUISTICHE E APPRENDIMENTO LINGUISTICO DI BASE
Verranno approntati appositi test strutturati curati da psicologi ed esperti di lingua italiana per valutare la capacità dei partecipanti ad effettuare associazioni di concetti, processi logici e l'utilizzo appropriato di terminologie, in contesti lavorativi. Verranno effettuate simulazioni in ambiente protetto d'impresa mirati ad accertare la capacità di contestualizzare l'utilizzo di terminologie linguistiche e concetti elementari.
Elementi di grammatica italiana; terminologia tecnica commerciale; simulazioni; visione e ascolto di cassette audio-video; conversazione

Contenuti Trasversali

Moduli 1
COMUNICARE E RELAZIONARSI CON IL PUBBLICO
Elementi fondamentali della comunicazione e complessità dei sistemi comunicativi; I meccanismi per la risoluzione dei problemi ed il rapporto tra organizzazione e comunicazione ; Gestione dei rapporti interpersonali con i vari livelli di responsabilità; La direzione assertiva e il comportamento assertivo nel contesto interpersonale; modelli teorici della comunicazione; definizione e obiettivi del comportamento assertivo; i vantaggi dell'approccio assertivo; gli elementi verbali e non verbali dello stile assertivo; affrontare critiche: un feed back costruttivo; tecniche di animazione di gruppo; tecniche di iniziative in situazioni dinamiche; gestione del cliente difficile; Metodologie di vendita; - La vendita ed il rapporto con il pubblico.

Modulo 2
OPERARE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE RISPETTANDO SICUREZZA E AMBIENTE
L'organizzazione nel contesto aziendale; Le funzioni dell'organizzazione; Cenni di modelli e funzioni organizzative;La funzione direttiva; La funzione esecutiva; La funzione di controllo; Programmare, pianificare e coordinare.

Modulo 3
EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'
Norme di legge e regole di vita; le conseguenze della violazione della legalità; sanzioni all'inottemperanze delle norme di legge; le regole della vita in comunità e della vita sociale; stili di vita e rispetto della legalità; cultura della pace, del rispetto, della convivenza civile e della tolleranza come regole per vivere meglio.
Per applicare i contenuti della legge n. 53/2000 e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come affermare i principi della parità di genere nel contesto lavorativo e professionale. In particolare i partecipanti accresceranno le loro conoscenze rispetto al tema della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e sulle concrete opportunità normative di procedere ad articolazioni orarie e/o a determinate forme contrattuali, per agevolare l'inserimento o la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Contenuti Tecnico professionali

Corso ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE

Modulo 1

TECNICHE DI VENDITA E CONTROLLO DELLE VENDITE

Elementi di merceologia di alimenti e bevande; Aspetti normativi del settore alimentare : la normativa HACCP; La gestione del banco vendite; Vendite al dettaglio e vendite all'ingrosso; Tecniche di vendita; Vendite dirette e vendite a distanza; Le vendite per corrispondenza; Vendite on line; La gestione del cliente; Tecniche di allestimento del banco vendite; Tecniche di allestimento della vetrina; Sconti e Promozioni; Gestione delle rimanenze; Il controllo qualità; Tecniche di controllo delle vendite; La gestione della cassa

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :
- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:
- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda ; - individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme; - utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come: - riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti; - applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; - rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione; - diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza; - Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso IMPIEGATO / SEGRETARIO

Modulo 1

TECNICHE DI SEGRETERIA

Tecniche di accoglienza e di ricevimento; Gestione della struttura commerciale; Il settore segreteria : le mansioni d'ordine; La gestione del contatto telefonico; La gestione dei rapporti con gli intermediari e fornitori; La gestione del personale; La gestione dell'archivio; La gestione delle prenotazioni on-line; L'utilizzo dei software di gestione commerciale; L'attività di informazione e assistenza clienti

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :

- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:

- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda
- individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme
- utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come:

- riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti
- applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:

- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori;
-rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione
- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese.

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso AMMINISTRATIVO / CONTABILE

Modulo 1

TECNICHE DI GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE

L'Amministrazione dell'azienda; I metodi amministrativi; La contabilità; Contabilità ordinaria e semplificata; Contabilità IVA; La contabilità clienti e fornitori; Il piano dei conti; La contabilità in Partita Doppia; Il Bilancio d'esercizio; L'Inventario; La gestione contabile dei rapporti con l'estero; Il Controllo di gestione; L'utilizzo dei software di gestione contabile; La gestione delle paghe e degli stipendi; La gestione della cassa; I rapporti con il sistema bancario; Il coordinamento e la gestione amministrativa.

Percorso 80 ore

Contenuti Trasversali

Moduli 1
COMUNICARE E RELAZIONARSI CON IL PUBBLICO
Elementi fondamentali della comunicazione e complessità dei sistemi comunicativi; I meccanismi per la risoluzione dei problemi ed il rapporto tra organizzazione e comunicazione ; Gestione dei rapporti interpersonali con i vari livelli di responsabilità; La direzione assertiva e il comportamento assertivo nel contesto interpersonale; modelli teorici della comunicazione; definizione e obiettivi del comportamento assertivo; i vantaggi dell'approccio assertivo; gli elementi verbali e non verbali dello stile assertivo; affrontare critiche: un feed back costruttivo; tecniche di animazione di gruppo; tecniche di iniziative in situazioni dinamiche; gestione del cliente difficile; Metodologie di vendita; - La vendita ed il rapporto con il pubblico.

Parte del modulo verrà svolto in modalità FAD e verrà pertanto sviluppato il seguente corseware utilizzato dalla Didateca TRIO:
0964-TRL-W La comunicazione con il cliente I– 5 ore:
Acquisire le capacità e le conoscenze necessarie per poter gestire con successo la comunicazione per poter lavorare a stretto contatto con il pubblico.

Modulo 2
OPERARE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE RISPETTANDO SICUREZZA E AMBIENTE
L'organizzazione nel contesto aziendale; Le funzioni dell'organizzazione; Cenni di modelli e funzioni organizzative;La funzione direttiva; La funzione esecutiva; La funzione di controllo; Programmare, pianificare e coordinare.

Modulo 3
EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'
Norme di legge e regole di vita; le conseguenze della violazione della legalità; sanzioni all'inottemperanze delle norme di legge; le regole della vita in comunità e della vita sociale; stili di vita e rispetto della legalità; cultura della pace, del rispetto, della convivenza civile e della tolleranza come regole per vivere meglio.
Per applicare i contenuti della legge n. 53/2000 e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come affermare i principi della parità di genere nel contesto lavorativo e professionale. In particolare i partecipanti accresceranno le loro conoscenze rispetto al tema della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e sulle concrete opportunità normative di procedere ad articolazioni orarie e/o a determinate forme contrattuali, per agevolare l'inserimento o la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Tecnico professionali

Corso ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE

Modulo 1

TECNICHE DI VENDITA E CONTROLLO DELLE VENDITE

Elementi di merceologia di alimenti e bevande; Aspetti normativi del settore alimentare : la normativa HACCP; La gestione del banco vendite; Vendite al dettaglio e vendite all'ingrosso; Tecniche di vendita; Vendite dirette e vendite a distanza; Le vendite per corrispondenza; Vendite on line; La gestione del cliente; Tecniche di allestimento del banco vendite; Tecniche di allestimento della vetrina; Sconti e Promozioni; Gestione delle rimanenze; Il controllo qualità; Tecniche di controllo delle vendite; La gestione della cassa

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :
- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:
- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda ; - individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme; - utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come: - riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti; - applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; - rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione; - diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza; - Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso IMPIEGATO / SEGRETARIO

Modulo 1

TECNICHE DI SEGRETERIA

Tecniche di accoglienza e di ricevimento; Gestione della struttura commerciale; Il settore segreteria : le mansioni d'ordine; La gestione del contatto telefonico; La gestione dei rapporti con gli intermediari e fornitori; La gestione del personale; La gestione dell'archivio; La gestione delle prenotazioni on-line; L'utilizzo dei software di gestione commerciale; L'attività di informazione e assistenza clienti

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :

- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:

- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda
- individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme
- utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come:

- riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti
- applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:

- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori;
-rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione
- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese.

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso AMMINISTRATIVO / CONTABILE

Modulo 1

TECNICHE DI GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE

L'Amministrazione dell'azienda; I metodi amministrativi; La contabilità; Contabilità ordinaria e semplificata; Contabilità IVA; La contabilità clienti e fornitori; Il piano dei conti; La contabilità in Partita Doppia; Il Bilancio d'esercizio; L'Inventario; La gestione contabile dei rapporti con l'estero; Il Controllo di gestione; L'utilizzo dei software di gestione contabile; La gestione delle paghe e degli stipendi; La gestione della cassa; I rapporti con il sistema bancario; Il coordinamento e la gestione amministrativa.

Modulo 2
I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO
Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :
- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni
Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:
- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda
- individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme
- utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale
Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come:
- riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti
- applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente
Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:
- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori;
-rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione
- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3
INGLESE COMMERCIALE
Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4
VERIFICHE FINALI
Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Modulo di lingua italiana per stranieri

Elementi fondamentali della grammatica italiana: punteggiature, articoli determinativi ed indeterminativi, pronomi, preposizioni, apostrofi. Verbi e coniugazioni. Aspetti fondamentali della storia e della cultura italiana; terminologia tecnica; simulazioni in lingua in laboratorio linguistico; visione e ascolto di cassette audio-video; conversazione – 60 ore

Laboratori e attrezzature previste

Aule didattiche attrezzate:
Via Cavour, 43/C – Empoli (FI)
Viale Matteotti, 65 – Galleria Boccaccio (C/o Unicoop) – Certaldo (FI)

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, PC e videoproiettore

Il proponente allestisce un laboratorio informatico in ciascuna aula didattica mediante n. 13 PC portatili
13 lifebook Fujitsu Siemens A 530 – P 6000 2 gb Ram –
HD 250 Gb

2.2 ORARI E SEDI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

(indicare giorni, orari di svolgimento delle lezioni e sedi)

La formazione avverrà sulla base di 1 giorno alla settimana per 8 ore compreso fra lunedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 presso le sedi indicate in progetto.

2.3 FACILITAZIONI PREVISTE

(buoni pasto, rimborso spese di viaggio, materiale fornito)

Non è previsto alcun rimborso di spese di viaggio e di trasporto; il materiale fornito consisterà in dispense redatte a cura dell'esperto.

2.4 CONTATTI

(nominativo e recapito telefonico, mail, fax della persona da contattare)

CESCOT FIRENZE
Cinzia Caraviello
Tel. 055-__2705291___ (dal lun. al ven. orario 9.00-13.00)
Fax ____055-2705265_____
e-mail ___c.caraviello@confesercenti.fi.it_____

2.5 ELENCO DOCENTI

NOME	COGNOME	JUNIOR/SENIOR	AREA PROFESSIONALE	MATERIA
MARCO	ANCILLOTTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
PAOLA	SACCHETTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
DINO	DI GENNARO	SENIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
ANGELA	BENI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
FRANCESCO	SAMPUGNARO	JUNIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
ALESSANDRO	BORRACCINO	SENIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
GIANNA	MARINI	JUNIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
LUCIANO	BATTAGLINI	SENIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
FRANCO	PINZAUTI	SENIOR	ITALIANO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ITALIANO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
MARCO	ANCILLOTTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
MASSIMO	VICHI	SENIOR	INFORMATICA	Informatica e telematica
CLAUDIO	CARPITELLI	SENIOR	INFORMATICA	Informatica e telematica
PAOLA	SACCHETTI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
FRANCESCA	SANTINI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
MAURO	CHERICI	SENIOR	RISTORAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
SAURO	TANZINI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
ALESSANDRO	BORRACCINO	SENIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
GIANNA	MARINI	JUNIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
LAILA	GREGORIN	SENIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale

				rispettando sicurezza e ambiente
RANIERO MANFREDI	CHIARENZA	SENIOR	LEGISLAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
ANGELA	BENI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Educazione alla cittadinanza e pari opportunita'
CRISTINA	CALVANELLI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Educazione alla cittadinanza e pari opportunita'
CLAUDIA	RICCI	SENIOR	COMMERCIO	Tecniche di vendita e controllo delle vendite
SILVIA	CHIALLI	SENIOR	COMMERCIO	Tecniche di vendita e controllo delle vendite
NOEMI	NANNELLI	JUNIOR	COMMERCIO	Tecniche di segreteria
MASSIMO	VICHI	SENIOR	INFORMATICA	Tecniche di segreteria
GIANNA	MARINI	JUNIOR	CONTABILITA'	Tecniche di segreteria
GIANNA	MARINI	JUNIOR	CONTABILITA'	Tecniche di gestione amministrativa e contabile
TERENZIO	SANTOLINI	JUNIOR	LEGISLAZIONE	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro
VERONICA	VENTUROLI	JUNIOR	LINGUE	Inglese commerciale

2. OFFERTA FORMATIVA
(Compilare una scheda per ciascuna area professionale proposta)

SCHEDA 2

2.1 AREA PROFESSIONALE

COMMERCIO ALL'INGROSSO

Articolazione contenuti formativi :
(Indicare i contenuti formativi dei singoli moduli e la loro durata)

Percorso 120 ore
Contenuti di Base

Modulo 1
BILANCIO INDIVIDUALE DELLE COMPETENZE E DEL PROGETTO PERSONALE IN ENTRATA
Autovalutazione e bilancio delle competenze: elaborazione di un piano personale di inserimento lavorativo; tipi di lavoro e valori legati al lavoro; modalità di ricerca delle informazioni e definizione degli obiettivi; redazione del progetto professionale e personale; individuazione e valutazione delle competenze acquisite in funzione dell'inserimento lavorativo; punti di forza e aree da sviluppare

Modulo 2
NORMATIVE SUL LAVORO, CONTRATTI E SICUREZZA
Cenni storici; Lavoro subordinato e altri tipi di lavoro; Sistema delle fonti nel diritto del lavoro; Collocamento; Disabili; Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del comparto del commercio; Aspetti generali dei contratti atipici secondo l'ultimo disegno di legge governativo; Classificazione dei lavoratori: categorie, qualifiche, mansioni; Retribuzioni. D.L. 626/94 : Aspetti normativi che regolano la materia "Sicurezza sul lavoro"; Possibili fonti di rischio; Ruolo e funzioni del responsabile PS; Aspetti organizzativi necessari per svolgere le attività in sicurezza secondo lo spirito del D. Lgs: 626/94 e successive modificazioni; Il Testo Unico 81

Modulo 3
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E RUOLO DEL LAVORO NEL CONTESTO AZIENDALE
L'impresa e le sue forme; L'imprenditività e il rischio come elementi fondanti l'impresa; Esperienze d'impresa; L'impresa nel contesto economico locale e nazionale; L'impresa nel contesto sociale; La funzione e il ruolo sociale dell'impresa.
Simulazione della gestione di casi differenti in ambiente protetto d'impresa, che implicano una successione di operazioni di diverso grado di complessità, tutte inerenti le mansioni di segreteria; la gestione del servizio di ricevimento e la capacità di gestire la relazione linguistica con il cliente; la gestione del servizio cassa, dei sospesi, della fatturazione; la gestione di situazione problematiche con il cliente e nel contesto aziendale.

Modulo 4
INFORMATICA E TELEMATICA
Pacchetto Microsoft Office 2000; Sicurezza PC; Protezione dati e virus; Microsoft Windows, modem, collegamenti, ecc.; Scelta del livello di servizio corretto. Navigazione in un sito Web. Protezione; Barra di Explorer e barre degli strumenti. Organizzazione dei collegamenti Web. Ricerca in Web. Ricerca dalla barra degli indirizzi. Altri metodi di ricerca delle informazioni; Funzionamento dei motori di ricerca. Tecniche di ricerca. Funzioni del sistema di posta elettronica; Sistemi diversi e standard. Indirizzamento Internet. Strutture dei messaggi di posta elettronica. Protezione del sistema di posta elettronica. Firme digitali; Invio e ricezione di messaggi. Allegati. Organizzazione della posta elettronica. Liste di distribuzione. Suggerimenti utili sul sistema di posta elettronica. Navigazione Internet; gestione casella di posta elettronica

Modulo 5
BILANCIO DI GRUPPO DELLE COMPETENZE LOGICO-LINGUISTICHE E APPRENDIMENTO LINGUISTICO DI BASE
Verranno approntati appositi test strutturati curati da psicologi ed esperti di lingua italiana per valutare la capacità dei partecipanti ad effettuare associazioni di concetti, processi logici e l'utilizzo appropriato di terminologie, in contesti lavorativi. Verranno effettuate simulazioni in ambiente protetto d'impresa mirati ad accertare la capacità di contestualizzare l'utilizzo di terminologie linguistiche e concetti elementari.
Elementi di grammatica italiana; terminologia tecnica commerciale; simulazioni; visione e ascolto di cassette audio-video; conversazione

Contenuti Trasversali

Moduli 1
COMUNICARE E RELAZIONARSI CON IL PUBBLICO
Elementi fondamentali della comunicazione e complessità dei sistemi comunicativi; I meccanismi per la risoluzione dei problemi ed il rapporto tra organizzazione e comunicazione ; Gestione dei rapporti interpersonali con i vari livelli di responsabilità; La direzione assertiva e il comportamento assertivo nel contesto interpersonale; modelli teorici della comunicazione; definizione e obiettivi del comportamento assertivo; i vantaggi dell'approccio assertivo; gli elementi verbali e non verbali dello stile assertivo; affrontare critiche: un feed back costruttivo; tecniche di animazione di gruppo; tecniche di iniziative in situazioni dinamiche; gestione del cliente difficile; Metodologie di vendita; - La vendita ed il rapporto con il pubblico.

Modulo 2
OPERARE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE RISPETTANDO SICUREZZA E AMBIENTE
L'organizzazione nel contesto aziendale; Le funzioni dell'organizzazione; Cenni di modelli e funzioni organizzative;La funzione direttiva; La funzione esecutiva; La funzione di controllo; Programmare, pianificare e coordinare.

Modulo 3
EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'
Norme di legge e regole di vita; le conseguenze della violazione della legalità; sanzioni all'inottemperanze delle norme di legge; le regole della vita in comunità e della vita sociale; stili di vita e rispetto della legalità; cultura della pace, del rispetto, della convivenza civile e della tolleranza come regole per vivere meglio.
Per applicare i contenuti della legge n. 53/2000 e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come affermare i principi della parità di genere nel contesto lavorativo e professionale. In particolare i partecipanti accresceranno le loro conoscenze rispetto al tema della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e sulle concrete opportunità normative di procedere ad articolazioni orarie e/o a determinate forme contrattuali, per agevolare l'inserimento o la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Contenuti Tecnico professionali

Corso ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE

Modulo 1

TECNICHE DI VENDITA E CONTROLLO DELLE VENDITE

Elementi di merceologia di alimenti e bevande; Aspetti normativi del settore alimentare : la normativa HACCP; La gestione del banco vendite; Vendite al dettaglio e vendite all'ingrosso; Tecniche di vendita; Vendite dirette e vendite a distanza; Le vendite per corrispondenza; Vendite on line; La gestione del cliente; Tecniche di allestimento del banco vendite; Tecniche di allestimento della vetrina; Sconti e Promozioni; Gestione delle rimanenze; Il controllo qualità; Tecniche di controllo delle vendite; La gestione della cassa

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :
- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:
- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda ; - individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme; - utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come: - riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti; - applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; - rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione; - diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza; - Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso IMPIEGATO / SEGRETARIO

Modulo 1

TECNICHE DI SEGRETERIA

Tecniche di accoglienza e di ricevimento; Gestione della struttura commerciale; Il settore segreteria : le mansioni d'ordine; La gestione del contatto telefonico; La gestione dei rapporti con gli intermediari e fornitori; La gestione del personale; La gestione dell'archivio; La gestione delle prenotazioni on-line; L'utilizzo dei software di gestione commerciale; L'attività di informazione e assistenza clienti

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :

- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:

- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda
- individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme
- utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come:

- riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti
- applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:

- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori;
-rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione
- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese.

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso AMMINISTRATIVO / CONTABILE

Modulo 1

TECNICHE DI GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE

L'Amministrazione dell'azienda; I metodi amministrativi; La contabilità; Contabilità ordinaria e semplificata; Contabilità IVA; La contabilità clienti e fornitori; Il piano dei conti; La contabilità in Partita Doppia; Il Bilancio d'esercizio; L'Inventario; La gestione contabile dei rapporti con l'estero; Il Controllo di gestione; L'utilizzo dei software di gestione contabile; La gestione delle paghe e degli stipendi; La gestione della cassa; I rapporti con il sistema bancario; Il coordinamento e la gestione amministrativa.

Percorso 80 ore

Contenuti Trasversali

Moduli 1
COMUNICARE E RELAZIONARSI CON IL PUBBLICO
Elementi fondamentali della comunicazione e complessità dei sistemi comunicativi; I meccanismi per la risoluzione dei problemi ed il rapporto tra organizzazione e comunicazione ; Gestione dei rapporti interpersonali con i vari livelli di responsabilità; La direzione assertiva e il comportamento assertivo nel contesto interpersonale; modelli teorici della comunicazione; definizione e obiettivi del comportamento assertivo; i vantaggi dell'approccio assertivo; gli elementi verbali e non verbali dello stile assertivo; affrontare critiche: un feed back costruttivo; tecniche di animazione di gruppo; tecniche di iniziative in situazioni dinamiche; gestione del cliente difficile; Metodologie di vendita; - La vendita ed il rapporto con il pubblico.

Parte del modulo verrà svolto in modalità FAD e verrà pertanto sviluppato il seguente corseware utilizzato dalla Didateca TRIO:
0964-TRL-W La comunicazione con il cliente I– 5 ore:
Acquisire le capacità e le conoscenze necessarie per poter gestire con successo la comunicazione per poter lavorare a stretto contatto con il pubblico.

Modulo 2
OPERARE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE RISPETTANDO SICUREZZA E AMBIENTE
L'organizzazione nel contesto aziendale; Le funzioni dell'organizzazione; Cenni di modelli e funzioni organizzative;La funzione direttiva; La funzione esecutiva; La funzione di controllo; Programmare, pianificare e coordinare.

Modulo 3
EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'
Norme di legge e regole di vita; le conseguenze della violazione della legalità; sanzioni all'inottemperanze delle norme di legge; le regole della vita in comunità e della vita sociale; stili di vita e rispetto della legalità; cultura della pace, del rispetto, della convivenza civile e della tolleranza come regole per vivere meglio.
Per applicare i contenuti della legge n. 53/2000 e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come affermare i principi della parità di genere nel contesto lavorativo e professionale. In particolare i partecipanti accresceranno le loro conoscenze rispetto al tema della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e sulle concrete opportunità normative di procedere ad articolazioni orarie e/o a determinate forme contrattuali, per agevolare l'inserimento o la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Tecnico professionali

Corso ADDETTO VENDITE ALIMENTARI/CONTROLLO VENDITE

Modulo 1

TECNICHE DI VENDITA E CONTROLLO DELLE VENDITE

Elementi di merceologia di alimenti e bevande; Aspetti normativi del settore alimentare : la normativa HACCP; La gestione del banco vendite; Vendite al dettaglio e vendite all'ingrosso; Tecniche di vendita; Vendite dirette e vendite a distanza; Le vendite per corrispondenza; Vendite on line; La gestione del cliente; Tecniche di allestimento del banco vendite; Tecniche di allestimento della vetrina; Sconti e Promozioni; Gestione delle rimanenze; Il controllo qualità; Tecniche di controllo delle vendite; La gestione della cassa

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :
- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:
- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda ; - individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme; - utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come: - riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti; - applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; - rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione; - diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza; - Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso IMPIEGATO / SEGRETARIO

Modulo 1

TECNICHE DI SEGRETERIA

Tecniche di accoglienza e di ricevimento; Gestione della struttura commerciale; Il settore segreteria : le mansioni d'ordine; La gestione del contatto telefonico; La gestione dei rapporti con gli intermediari e fornitori; La gestione del personale; La gestione dell'archivio; La gestione delle prenotazioni on-line; L'utilizzo dei software di gestione commerciale; L'attività di informazione e assistenza clienti

Modulo 2

I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :

- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:

- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda
- individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme
- utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come:

- riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti
- applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come:

- rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori;
-rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione
- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3

INGLESE COMMERCIALE

Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese.

Modulo 4

VERIFICHE FINALI

Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Corso AMMINISTRATIVO / CONTABILE

Modulo 1

TECNICHE DI GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE

L'Amministrazione dell'azienda; I metodi amministrativi; La contabilità; Contabilità ordinaria e semplificata; Contabilità IVA; La contabilità clienti e fornitori; Il piano dei conti; La contabilità in Partita Doppia; Il Bilancio d'esercizio; L'Inventario; La gestione contabile dei rapporti con l'estero; Il Controllo di gestione; L'utilizzo dei software di gestione contabile; La gestione delle paghe e degli stipendi; La gestione della cassa; I rapporti con il sistema bancario; Il coordinamento e la gestione amministrativa.

Modulo 2
I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO
Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :
- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro
- assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti
- individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni
Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come:
- distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda
- individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme
- utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale
Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come:
- riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti
- applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente
Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come: - rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; - rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione; - diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza; - Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3
INGLESE COMMERCIALE
Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4
VERIFICHE FINALI
Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Modulo di lingua italiana per stranieri

Elementi fondamentali della grammatica italiana: punteggiature, articoli determinativi ed indeterminativi, pronomi, preposizioni, apostrofi. Verbi e coniugazioni. Aspetti fondamentali della storia e della cultura italiana; terminologia tecnica; simulazioni in lingua in laboratorio linguistico; visione e ascolto di cassette audio-video; conversazione – 60 ore

Laboratori e attrezzature previste

Aule didattiche attrezzate:
Via Cavour, 43/C – Empoli (FI)
Viale Matteotti, 65 – Galleria Boccaccio (C/o Unicoop) – Certaldo (FI)

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, PC e videoproiettore

Il proponente allestisce un laboratorio informatico in ciascuna aula didattica mediante n. 13 PC portatili
13 lifebook Fujitsu Siemens A 530 – P 6000 2 gb Ram –
HD 250 Gb

2.2 ORARI E SEDI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

(indicare giorni, orari di svolgimento delle lezioni e sedi)

La formazione avverrà sulla base di 1 giorno alla settimana per 8 ore compreso fra lunedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 presso le sedi indicate in progetto

2.3 FACILITAZIONI PREVISTE

(buoni pasto, rimborso spese di viaggio, materiale fornito)

Non è previsto alcun rimborso di spese di viaggio e di trasporto; il materiale fornito consisterà in dispense redatte a cura dell'esperto.

2.4 CONTATTI

(nominativo e recapito telefonico, mail, fax della persona da contattare)

CESCOT FIRENZE
Cinzia Caraviello
Tel. 055-__2705291___ (dal lun. al ven. orario 9.00-13.00)
Fax ____055-2705265_____
e-mail ___c.caraviello@confesercenti.fi.it_____

2.5 ELENCO DOCENTI

NOME	COGNOME	JUNIOR/SENIOR	AREA PROFESSIONALE	MATERIA
MARCO	ANCILLOTTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
PAOLA	SACCHETTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
DINO	DI GENNARO	SENIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
ANGELA	BENI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
FRANCESCO	SAMPUGNARO	JUNIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
ALESSANDRO	BORRACCINO	SENIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
GIANNA	MARINI	JUNIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
LUCIANO	BATTAGLINI	SENIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
FRANCO	PINZAUTI	SENIOR	ITALIANO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ITALIANO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
MARCO	ANCILLOTTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
MASSIMO	VICHI	SENIOR	INFORMATICA	Informatica e telematica
CLAUDIO	CARPITELLI	SENIOR	INFORMATICA	Informatica e telematica
PAOLA	SACCHETTI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
FRANCESCA	SANTINI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
MAURO	CHERICI	SENIOR	RISTORAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
SAURO	TANZINI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
ALESSANDRO	BORRACCINO	SENIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
GIANNA	MARINI	JUNIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
LAILA	GREGORIN	SENIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale

				rispettando sicurezza e ambiente
RANIERO MANFREDI	CHIARENZA	SENIOR	LEGISLAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
ANGELA	BENI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Educazione alla cittadinanza e pari opportunita'
CRISTINA	CALVANELLI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Educazione alla cittadinanza e pari opportunita'
CLAUDIA	RICCI	SENIOR	COMMERCIO	Tecniche di vendita e controllo delle vendite
SILVIA	CHIALLI	SENIOR	COMMERCIO	Tecniche di vendita e controllo delle vendite
NOEMI	NANNELLI	JUNIOR	COMMERCIO	Tecniche di segreteria
MASSIMO	VICHI	SENIOR	INFORMATICA	Tecniche di segreteria
GIANNA	MARINI	JUNIOR	CONTABILITA'	Tecniche di segreteria
GIANNA	MARINI	JUNIOR	CONTABILITA'	Tecniche di gestione amministrativa e contabile
TERENZIO	SANTOLINI	JUNIOR	LEGISLAZIONE	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro
VERONICA	VENTUROLI	JUNIOR	LINGUE	Inglese commerciale

2. OFFERTA FORMATIVA
(Compilare una scheda per ciascuna area professionale proposta)

SCHEDA 3

2.1 AREA PROFESSIONALE

INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE

Articolazione contenuti formativi :
(Indicare i contenuti formativi dei singoli moduli e la loro durata)

Percorso 120 ore
Contenuti di Base

Modulo 1
BILANCIO INDIVIDUALE DELLE COMPETENZE E DEL PROGETTO PERSONALE IN ENTRATA
Autovalutazione e bilancio delle competenze: elaborazione di un piano personale di inserimento lavorativo; tipi di lavoro e valori legati al lavoro; modalità di ricerca delle informazioni e definizione degli obiettivi; redazione del progetto professionale e personale; individuazione e valutazione delle competenze acquisite in funzione dell'inserimento lavorativo; punti di forza e aree da sviluppare

Modulo 2
NORMATIVE SUL LAVORO, CONTRATTI E SICUREZZA
Cenni storici; Lavoro subordinato e altri tipi di lavoro; Sistema delle fonti nel diritto del lavoro; Collocamento; Disabili; Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del comparto del commercio; Aspetti generali dei contratti atipici secondo l'ultimo disegno di legge governativo; Classificazione dei lavoratori: categorie, qualifiche, mansioni; Retribuzioni. D.L. 626/94 : Aspetti normativi che regolano la materia "Sicurezza sul lavoro"; Possibili fonti di rischio; Ruolo e funzioni del responsabile PS; Aspetti organizzativi necessari per svolgere le attività in sicurezza secondo lo spirito del D. Lgs: 626/94 e successive modificazioni; Il Testo Unico 81

Modulo 3
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E RUOLO DEL LAVORO NEL CONTESTO AZIENDALE
L'impresa e le sue forme; L'imprenditività e il rischio come elementi fondanti l'impresa; Esperienze d'impresa; L'impresa nel contesto economico locale e nazionale; L'impresa nel contesto sociale; La funzione e il ruolo sociale dell'impresa.
Simulazione della gestione di casi differenti in ambiente protetto d'impresa, che implicano una successione di operazioni di diverso grado di complessità, tutte inerenti le mansioni di segreteria; la gestione del servizio di ricevimento e la capacità di gestire la relazione linguistica con il cliente; la gestione del servizio cassa, dei sospesi, della fatturazione; la gestione di situazione problematiche con il cliente e nel contesto aziendale.

Modulo 4
INFORMATICA E TELEMATICA
Pacchetto Microsoft Office 2000; Sicurezza PC; Protezione dati e virus; Microsoft Windows, modem, collegamenti, ecc.; Scelta del livello di servizio corretto. Navigazione in un sito Web. Protezione; Barra di Explorer e barre degli strumenti. Organizzazione dei collegamenti Web. Ricerca in Web. Ricerca dalla barra degli indirizzi. Altri metodi di ricerca delle informazioni; Funzionamento dei motori di ricerca. Tecniche di ricerca. Funzioni del sistema di posta elettronica; Sistemi diversi e standard. Indirizzamento Internet. Strutture dei messaggi di posta elettronica. Protezione del sistema di posta elettronica. Firme digitali; Invio e ricezione di messaggi. Allegati. Organizzazione della posta elettronica. Liste di distribuzione. Suggerimenti utili sul sistema di posta elettronica. Navigazione Internet; gestione casella di posta elettronica

Modulo 5
BILANCIO DI GRUPPO DELLE COMPETENZE LOGICO-LINGUISTICHE E APPRENDIMENTO LINGUISTICO DI BASE
Verranno approntati appositi test strutturati curati da psicologi ed esperti di lingua italiana per valutare la capacità dei partecipanti ad effettuare associazioni di concetti, processi logici e l'utilizzo appropriato di terminologie, in contesti lavorativi. Verranno effettuate simulazioni in ambiente protetto d'impresa mirati ad accertare la capacità di contestualizzare l'utilizzo di terminologie linguistiche e concetti elementari.
Elementi di grammatica italiana; terminologia tecnica commerciale; simulazioni; visione e ascolto di cassette audio-video; conversazione

Contenuti Trasversali

Moduli 1
COMUNICARE E RELAZIONARSI CON IL PUBBLICO
Elementi fondamentali della comunicazione e complessità dei sistemi comunicativi; I meccanismi per la risoluzione dei problemi ed il rapporto tra organizzazione e comunicazione ; Gestione dei rapporti interpersonali con i vari livelli di responsabilità; La direzione assertiva e il comportamento assertivo nel contesto interpersonale; modelli teorici della comunicazione; definizione e obiettivi del comportamento assertivo; i vantaggi dell'approccio assertivo; gli elementi verbali e non verbali dello stile assertivo; affrontare critiche: un feed back costruttivo; tecniche di animazione di gruppo; tecniche di iniziative in situazioni dinamiche; gestione del cliente difficile; Metodologie di vendita; - La vendita ed il rapporto con il pubblico.

Modulo 2
OPERARE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE RISPETTANDO SICUREZZA E AMBIENTE
L'organizzazione nel contesto aziendale; Le funzioni dell'organizzazione; Cenni di modelli e funzioni organizzative;La funzione direttiva; La funzione esecutiva; La funzione di controllo; Programmare, pianificare e coordinare.

Modulo 3
EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'
Norme di legge e regole di vita; le conseguenze della violazione della legalità; sanzioni all'inottemperanze delle norme di legge; le regole della vita in comunità e della vita sociale; stili di vita e rispetto della legalità; cultura della pace, del rispetto, della convivenza civile e della tolleranza come regole per vivere meglio.
Per applicare i contenuti della legge n. 53/2000 e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come affermare i principi della parità di genere nel contesto lavorativo e professionale. In particolare i partecipanti accresceranno le loro conoscenze rispetto al tema della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e sulle concrete opportunità normative di procedere ad articolazioni orarie e/o a determinate forme contrattuali, per agevolare l'inserimento o la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Contenuti Tecnico professionali

Modulo 1
TECNICHE DI PROGRAMMAZIONE INFORMATICA ED ELETTRONICA

Sicurezza PC; Protezione dati e virus; Le misure di sicurezza. Introduzione su quello che si deve conoscere per affrontare Internet: Microsoft Windows, modem, collegamenti, ecc.; Scelta del livello di servizio corretto. Registrazione dei nomi di dominio. Navigazione in un sito Web. Protezione; Barra di Explorer e barre degli strumenti. Organizzazione dei collegamenti Web. Controlli per la visualizzazione delle pagine Web. Personalizzazione della visualizzazione delle pagine Web; Strumenti per una navigazione efficiente. Ricerca in Web. Ricerca dalla barra degli indirizzi. Funzione Completamento automatico; Stampa delle pagine Web. Salvataggio del contenuto delle pagine Web su disco. Uso di una pagina Web come sfondo. Collegamenti desktop; Ricerca di un utente. Ricerca di un dominio. Ricerca di informazioni con motori di ricerca. Altri metodi di ricerca delle informazioni; Funzionamento dei motori di ricerca. Tecniche di ricerca. Scelta del motore di ricerca; Uso di Yahoo. Uso di InfoSeek. Uso di AltaVista. Uso di Excite. Uso di Lycos. Uso di metamotori; Tipologie di siti: portali, vortal, marketplace. Chat, liste di discussione, ecc…Sw e altro per tutti; L'e-commerce, il business to consumer; il business to business; Posta elettronica e Internet. Connessione. Funzioni del sistema di posta elettronica; Sistemi diversi e standard. Indirizzamento Internet. Strutture dei messaggi di posta elettronica. Protezione del sistema di posta elettronica. Firme digitali; Invio e ricezione di messaggi. Allegati. Organizzazione della posta elettronica. Liste di distribuzione. Suggerimenti utili sul sistema di posta elettronica. Tecnologia WEB 2.0.

Modulo 2
I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro; - assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti; - individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni

Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come: - distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda ; - individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme; - utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale

Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come: - riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti; - applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente

Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come: - rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; -rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione

- diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza
- Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3
INGLESE COMMERCIALE
Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4
VERIFICHE FINALI
Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Percorso 80 ore

Contenuti Trasversali

Moduli 1
COMUNICARE E RELAZIONARSI CON IL PUBBLICO
Elementi fondamentali della comunicazione e complessità dei sistemi comunicativi; I meccanismi per la risoluzione dei problemi ed il rapporto tra organizzazione e comunicazione ; Gestione dei rapporti interpersonali con i vari livelli di responsabilità; La direzione assertiva e il comportamento assertivo nel contesto interpersonale; modelli teorici della comunicazione; definizione e obiettivi del comportamento assertivo; i vantaggi dell'approccio assertivo; gli elementi verbali e non verbali dello stile assertivo; affrontare critiche: un feed back costruttivo; tecniche di animazione di gruppo; tecniche di iniziative in situazioni dinamiche; gestione del cliente difficile; Metodologie di vendita; - La vendita ed il rapporto con il pubblico.

Parte del modulo verrà svolto in modalità FAD e verrà pertanto sviluppato il seguente corseware utilizzato dalla Didateca TRIO:
0964-TRL-W La comunicazione con il cliente I– 5 ore:
Acquisire le capacità e le conoscenze necessarie per poter gestire con successo la comunicazione per poter lavorare a stretto contatto con il pubblico.

Modulo 2
OPERARE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE RISPETTANDO SICUREZZA E AMBIENTE
L'organizzazione nel contesto aziendale; Le funzioni dell'organizzazione; Cenni di modelli e funzioni organizzative;La funzione direttiva; La funzione esecutiva; La funzione di controllo; Programmare, pianificare e coordinare.

Modulo 3
EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'
Norme di legge e regole di vita; le conseguenze della violazione della legalità; sanzioni all'inottemperanze delle norme di legge; le regole della vita in comunità e della vita sociale; stili di vita e rispetto della legalità; cultura della pace, del rispetto, della convivenza civile e della tolleranza come regole per vivere meglio.
Per applicare i contenuti della legge n. 53/2000 e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come affermare i principi della parità di genere nel contesto lavorativo e professionale. In particolare i partecipanti accresceranno le loro conoscenze rispetto al tema della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e sulle concrete opportunità normative di procedere ad articolazioni orarie e/o a determinate forme contrattuali, per agevolare l'inserimento o la permanenza delle donne nel mercato del lavoro.

Tecnico professionali

Modulo 1
TECNICHE DI PROGRAMMAZIONE INFORMATICA ED ELETTRONICA

Sicurezza PC; Protezione dati e virus; Le misure di sicurezza. Introduzione su quello che si deve conoscere per affrontare Internet: Microsoft Windows, modem, collegamenti, ecc.; Scelta del livello di servizio corretto. Registrazione dei nomi di dominio. Navigazione in un sito Web. Protezione; Barra di Explorer e barre degli strumenti. Organizzazione dei collegamenti Web. Controlli per la visualizzazione delle pagine Web. Personalizzazione della visualizzazione delle pagine Web; Strumenti per una navigazione efficiente. Ricerca in Web. Ricerca dalla barra degli indirizzi. Funzione Completamento automatico; Stampa delle pagine Web. Salvataggio del contenuto delle pagine Web su disco. Uso di una pagina Web come sfondo. Collegamenti desktop; Ricerca di un utente. Ricerca di un dominio. Ricerca di informazioni con motori di ricerca. Altri metodi di ricerca delle informazioni; Funzionamento dei motori di ricerca. Tecniche di ricerca. Scelta del motore di ricerca; Uso di Yahoo. Uso di InfoSeek. Uso di AltaVista. Uso di Excite. Uso di Lycos. Uso di metamotori; Tipologie di siti: portali, vortal, marketplace. Chat, liste di discussione, ecc…Sw e altro per tutti; L'e-commerce, il business to consumer; il business to business; Posta elettronica e Internet. Connessione. Funzioni del sistema di posta elettronica; Sistemi diversi e standard. Indirizzamento Internet. Strutture dei messaggi di posta elettronica. Protezione del sistema di posta elettronica. Firme digitali; Invio e ricezione di messaggi. Allegati. Organizzazione della posta elettronica. Liste di distribuzione. Suggerimenti utili sul sistema di posta elettronica. Tecnologia WEB 2.0.

Modulo 2
I RISCHI DELLA PROFESSIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro tramite la comprensione dei contenuti del Testo Unico 81 (D.lgs n.81/08) e delle normative collegate, il soggetto deve sapere come :- ricercare le fonti delle principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro; - assumere le proprie responsabilità e conoscere i propri diritti; - individuare le principali figure preposte alla sicurezza e le loro funzioni
Per applicare i principi fondamentali della prevenzione, individuare le situazioni di rischio legate alle proprie mansioni e adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, il soggetto deve sapere come: - distinguere le principali fonti di rischi che caratterizzano le attività dell'azienda ; - individuare le diverse responsabilità nell'applicazione delle norme; - utilizzare adeguatamente i dispositivi e le le attrezzature di protezione individuale
Per affrontare le principali situazioni di emergenza, il soggetto deve sapere come: - riconoscere le situazioni di emergenza più frequenti; - applicare i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente
Per collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro, il soggetto deve sapere come: - rilevare e segnalare tempestivamente criticità che mettano a rischio altri lavoratori; -rilevare bisogni di informazione e formazione in materia di sicurezza e prevenzione; - diffondere attenzione e informazioni sul tema della sicurezza; - Gestire il sistema della Privacy

Modulo 3
INGLESE COMMERCIALE
Strutture morfosintattiche; Competenze linguistiche legate alla gestione del cliente all'interno dell'azienda e legate ai rapporti con altri operatori anglofoni o parlanti lingua inglese

Modulo 4
VERIFICHE FINALI
Test strutturato con 50 domande a risposta multipla sui contenuti sviluppati nell'ambito delle UFC del corso.

Modulo di lingua italiana per stranieri

Elementi fondamentali della grammatica italiana: punteggiature, articoli determinativi ed indeterminativi, pronomi, preposizioni, apostrofi. Verbi e coniugazioni. Aspetti fondamentali della storia e della cultura italiana; terminologia tecnica; simulazioni in lingua in laboratorio linguistico; visione e ascolto di cassette audio-video; conversazione – 60 ore

Laboratori e attrezzature previste

Aule didattiche attrezzate: Via Cavour, 43/C – Empoli (FI) Viale Matteotti, 65 – Galleria Boccaccio (C/o Unicoop) – Certaldo (FI) Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, PC e videoproiettore Il proponente allestisce un laboratorio informatico in ciascuna aula didattica mediante n. 13 PC portatili 13 lifebook Fujitsu Siemens A 530 – P 6000 2 gb Ram – HD 250 Gb

2.2 ORARI E SEDI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

(indicare giorni, orari di svolgimento delle lezioni e sedi)

La formazione avverrà sulla base di 1 giorno alla settimana per 8 ore compreso fra lunedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 presso le sedi indicate in progetto.

2.3 FACILITAZIONI PREVISTE

(buoni pasto, rimborso spese di viaggio, materiale fornito)

Non è previsto alcun rimborso di spese di viaggio e di trasporto; il materiale fornito consisterà in dispense redatte a cura dell'esperto.

2.4 CONTATTI

(nominativo e recapito telefonico, mail, fax della persona da contattare)

CESCOT FIRENZE Cinzia Caraviello Tel. 055-__2705291___ (dal lun. al ven. orario 9.00-13.00) Fax ____055-2705265_____ e-mail ___c.caraviello@confesercenti.fi.it_____

2.5 ELENCO DOCENTI

NOME	COGNOME	JUNIOR/SENIOR	AREA PROFESSIONALE	MATERIA
MARCO	ANCILLOTTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
PAOLA	SACCHETTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio individuale delle competenze e del progetto personale in entrata
DINO	DI GENNARO	SENIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
ANGELA	BENI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
FRANCESCO	SAMPUGNARO	JUNIOR	LEGISLAZIONE	Normative sul lavoro, contratti e sicurezza
ALESSANDRO	BORRACCINO	SENIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
GIANNA	MARINI	JUNIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
LUCIANO	BATTAGLINI	SENIOR	COMMERCIO	Organizzazione aziendale e ruolo del lavoro nel contesto ambientale
FRANCO	PINZAUTI	SENIOR	ITALIANO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ITALIANO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
MARCO	ANCILLOTTI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	ORIENTAMENTO	Bilancio di gruppo delle competenze logico linguistiche e apprendimento linguistico di base
MASSIMO	VICHI	SENIOR	INFORMATICA	Informatica e telematica
CLAUDIO	CARPITELLI	SENIOR	INFORMATICA	Informatica e telematica
PAOLA	SACCHETTI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
ELENA	SGHERRI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
FRANCESCA	SANTINI	JUNIOR	COMUNICAZIONE	Comunicare e relazionarsi con il pubblico
MAURO	CHERICI	SENIOR	RISTORAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
SAURO	TANZINI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
ALESSANDRO	BORRACCINO	SENIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
GIANNA	MARINI	JUNIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
LAILA	GREGORIN	SENIOR	COMMERCIO	Operare nel contesto organizzativo aziendale

				rispettando sicurezza e ambiente
RANIERO MANFREDI	CHIARENZA	SENIOR	LEGISLAZIONE	Operare nel contesto organizzativo aziendale rispettando sicurezza e ambiente
ANGELA	BENI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Educazione alla cittadinanza e pari opportunita'
CRISTINA	CALVANELLI	SENIOR	LEGISLAZIONE	Educazione alla cittadinanza e pari opportunita'
CLAUDIO	CARPITELLI	SENIOR	INFORMATICA	Tecniche di Programmazione Informatica ed Elettronica
DANILA	POGGI	JUNIOR	LEGISLAZIONE	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro
TERENZIO	SANTOLINI	JUNIOR	LEGISLAZIONE	I rischi della professione nell'ambiente di lavoro
VERONICA	VENTUROLI	JUNIOR	LINGUE	Inglese commerciale

3. OFFERTA FORMATIVA DESTINATA AI TUTOR AZIENDALI

Articolazione contenuti formativi :
(Indicare i contenuti formativi dei singoli moduli e la loro durata)

Modulo 1
APPROCCIO COMUNICATIVO ED INSERIMENTO IN AMBITO AZIENDALE – 4 ore
Le competenze relazionali per il coaching: i comportamenti organizzativi: la dimensione razionale ed emotiva; la dimensione nascosta dei comportamenti organizzativi: sentimenti, emozioni, bisogni ed interessi; le dinamiche relazionali nell'interazione one to one e le dinamiche di gruppo; l'intelligenza emotiva: consapevolezza di sé ed autocontrollo, comprensione delle esigenze dei collaboratori; la leadreship relazionale: facilitazione del lavoro ed integrazione delle risorse; la gestione dei flussi di comunicazione per l'integrazione dei processi e delle funzioni organizzative; la motivazione e la creazione di significati condivisi; il coordinamento del lavoro ed i processi di delega; la costituzione ed il coordinamento dei gruppi di lavoro: la gestione delle dinamiche relazionali; la gestione delle riunioni: informative, esplorative, decisionali; le dinamiche relazionali nelle situazioni negoziali.

Modulo 2
TECNICHE DI RELAZIONE PERSONALE – 2 ore
La gestione produttiva della conflittualità e delle situazioni a forte coinvolgimento emotivo; Quando la comunicazione fallisce; conversare; I caratteri della comunicazione problematica; Analisi, contesto e significato della comunicazione problematica; Regole e convenzioni della comunicazione; I turni di conversazione

Modulo 3
METODOLOGIE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE – 2 ore

Organizzazioni e tipologie di processi: processi strutturali; processi infrastrutturali; processi di pianificazione e controllo.
Gli elementi caratterizzanti un processo e la loro descrizione: output; input; obiettivi; persone; mezzi; metodo di lavoro.
Le modalità di individuazione e di descrizione dei processi: mappa dei processi; descrizione generale di un processo e scomposizione in macroattività; macroattività ed attori: la matrice attività responsabilità; la descrizione dettagliata del processo (data flow diagram).
Indicatori di qualità dei servizi e processi: Indicatori di qualità (output) e di performance (utilizzo delle risorse); collegamento indicatori di qualità dei servizi e Processi; indicatori di tipo diretto e indiretto; definizione di parametri misurabili; rilevazione ed analisi dei parametri in ottica di miglioramento; gestione e controllo dei processi. L'analisi delle criticità dei processi e la valutazione dei vincoli. Le leve per il miglioramento dei processi: ruolo; tecnologie; organizzazione; "ridisegno del processo".

Laboratori e attrezzature previste

Aule didattiche attrezzate: Via Cavour, 43/C – Empoli (FI) Viale Matteotti, 65 – Galleria Boccaccio (C/o Unicoop) – Certaldo (FI) Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, PC e videoproiettore

3.1 ORARI E SEDI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO
(indicare giorni, orari di svolgimento delle lezioni e sedi)

La formazione avverrà sulla base di 1 giorno alla settimana per 8 ore compreso fra lunedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 presso le sedi indicate in progetto.

3.2 FACILITAZIONI PREVISTE
(buoni pasto, rimborso spese di viaggio, materiale fornito)

Non è previsto alcun rimborso di spese di viaggio e di trasporto; il materiale fornito consisterà in dispense redatte a cura dell'esperto.

3.3 CONTATTI
(nominativo e recapito telefonico, mail, fax della persona da contattare)

CESCOT FIRENZE Cinzia Caraviello Tel. 055-__2705291___ (dal lun. al ven. orario 9.00-13.00) Fax ____055-2705265_____ e-mail ___c.caraviello@confesercenti.fi.it_____