

**APPRENDISTATO  
PROFESSIONALIZZANTE**

**CATALOGO DELL'OFFERTA  
FORMATIVA**



## ALCUNE INFORMAZIONI UTILI

Questa formazione ha durata variabile sulla base del titolo di studio posseduto dall'apprendista al momento dell'assunzione (40-80-120 ore) e può essere svolta a cura dell'impresa o presso gli enti di formazione individuati dalla Regione e deve, indicativamente, avere come oggetto una selezione tra le seguenti competenze:

1. **Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro**
2. **Organizzazione e qualità aziendale**
3. **Relazione e comunicazione nell'ambito lavorativo**
4. **Diritti e doveri del lavoratore e dell'impresa, legislazione del lavoro, contrattazione collettiva**
5. **Competenze di base e trasversali**
6. **Competenza digitale**
7. **Competenze sociali e civiche**
8. **Spirito di iniziativa e imprenditorialità**
9. **Elementi di base della professione/mestiere**

La Regione, in accordo con le parti sociali, ha regolamentato l'offerta formativa pubblica relativa alla formazione di base e trasversale con deliberazione della Giunta regionale n. 1745 in data 27 novembre 2015, successivamente modificata e integrata con Intese recepite con deliberazioni della Giunta regionale n. 240/2017 e 397/2018.

<https://imprese.regione.vda.it/fare-impresa/lavoro-e-formazione/apprendistato-professionalizzante>

## CORSI DISPONIBILI

UF1 - AVVIO DELL' ATTIVITA' .....	4
UF1 - AVVIO ATTIVITA' –CONDIVISIONE DEL PIANO .....	5
UF2 - LA SICUREZZA SUL LAVORO .....	6
SICUREZZA RISCHIO BASSO .....	7
CORSO SICUREZZA RISCHIO MEDIO - INTEGRAZIONE.....	8
CORSO SICUREZZA RISCHIO MEDIO .....	9
CORSO SICUREZZA RISCHIO ALTO - INTEGRAZIONE .....	10
CORSO SICUREZZA RISCHIO ALTO .....	11
LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.....	12
UF2 - DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO .....	13
UF2 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.....	14
UF2 - NOZIONI DI PRIMO SOCCORSO .....	15
UF2 - NORME IN MATERIA DI ANTINCENDIO .....	16
RISCHIO BASSO .....	16
UF3 – COMPARTO ALIMENTARE - HACCP.....	17
IMPARARE AD IMPARARE.....	18
IL SISTEMA IMPRESA .....	19
INTRODUZIONE AL SISTEMA FISCALE.....	20
CONTABILITA' GENERALE ED ANALITICA.....	21
INFORMATICA DI BASE .....	22
INFORMATICA AVANZATA .....	23
COMUNICAZIONE E SOCIAL MEDIA – INTRODUZIONE .....	24
COMUNICAZIONE E SOCIAL MEDIA – ESERCITAZIONI PRATICHE .....	25
COMPETENZE DI COMPARTO- LA COMUNICAZIONE: ASPETTI INTRODUTTIVI.....	26
LA COMUNICAZIONE - ASSERTIVITA' PER RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE .....	27
LA COMUNICAZIONE: IL GRUPPO DI LAVORO .....	28
LA COMUNICAZIONE: GESTIONE DEL CONFLITTO.....	29
LA COMUNICAZIONE: GESTIONE DEL CONFLITTO approfondimento.....	30
PROBLEM SOLVING.....	31
TIME MANAGEMENT .....	32
GESTIONE DELLO STRESS .....	33
GESTIONE DELLO STRESS approfondimento.....	34
APPRENDERE IL RUOLO PROFESSIONALE .....	35
BRAND MANAGEMENT PER LE AZIENDE .....	36
INGLESE NEI CONTESTI LAVORATIVI.....	37
LE PARI OPPORTUNITA' .....	38
CITTADINANZA ATTIVA.....	39
BILANCIO FINALE .....	40

# Apprendistato professionalizzante



Formazione di base e trasversale

<b>Unità formativa</b>	<b>UF1 - AVVIO DELL' ATTIVITA'</b> (IL MODULO E' OBBLIGATORIO PER TUTTI GLI APPRENDISTI)		
<b>Durata - ore</b>	3 ORE	<b>Competenza</b>	
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendere i principi, le finalità, gli obblighi e le opportunità offerte dalla normativa sull'apprendistato</li><li>- Condividere tra apprendista e azienda il percorso formativo che si sta per iniziare, impegnandosi a parteciparvi attivamente</li><li>- Comprendere, condividere e siglare il PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa sull'apprendistato</li><li>- Esperienze formali, non formali, informali pregresse dell'apprendista</li><li>- Patto formativo: contenuti, tempi, organizzazione, impegno, regole</li></ul>		

Formazione di base e trasversale

<b>Unità formativa</b>	<b>UF1 - AVVIO ATTIVITA' –CONDIVISIONE DEL PIANO</b>		
<b>Durata - ore</b>	1 ORA	<b>Competenza</b>	
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definire e condividere con l'apprendista e con l'impresa i contenuti del piano formativo e della formazione di base e trasversale.</li><li>- Prevedere riduzioni della durata totale della formazione valorizzando eventuali crediti formativi e assicurare lo scambio d'informazioni e la comunicazione tra i vari soggetti</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definizione del Piano Formativo Individuale di Dettaglio</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>UF2 - LA SICUREZZA SUL LAVORO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acquisire conoscenze e norme di comportamento relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro.</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione.</li><li>- Organizzazione della prevenzione aziendale.</li><li>- Diritti e doveri per i vari soggetti aziendali.</li><li>- Organi di vigilanza, controllo e assistenza.</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>SICUREZZA RISCHIO BASSO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentare le proprie conoscenze circa i rischi dello specifico lavoro del lavoratore</li> <li>- Conoscere l'utilizzo dei DPI</li> <li>- Conoscere il quadro normativo che disciplina la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e attivare buone prassi</li> <li>- Acquisire competenze circa i concetti di danno, rischio, prevenzione</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<p>Rischi infortuni – Meccanici generali – Macchine – Attrezzature – Cadute dall'alto – Elettrici generali – Rischi da esplosione – Rischi chimici – Nebbie/Oli/Fumi/Vapori/Polveri – Etichettature – Rischi cancerogeni – Rischi biologici – Rischi fisici: rumore, vibrazione, radiazioni, microclima, illuminazione – Videoterminali – DPI: Organizzazione del lavoro – Ambienti di lavoro – Stress lavorativo correlato – Movimentazione manuale carichi – Movimentazione merci – Segnaletica – Emergenze</p>		

<b>Unità formativa</b>	<b>CORSO SICUREZZA RISCHIO MEDIO - INTEGRAZIONE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentare le proprie conoscenze circa i rischi dello specifico lavoro del lavoratore</li> <li>- Conoscere l'utilizzo dei DPI</li> <li>- Conoscere il quadro normativo che disciplina la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e attivare buone prassi</li> <li>- Acquisire competenze circa i concetti di danno, rischio, prevenzione</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	Rischi infortuni – Meccanici generali – Macchine – Attrezzature – Cadute dall'alto – Elettrici generali – Rischi da esplosione – Rischi chimici – Nebbie/Oli/Fumi/Vapori/Polveri – Etichettature – Rischi cancerogeni – Rischi biologici – Rischi fisici: rumore, vibrazione, radiazioni, microclima, illuminazione – Videoterminali – DPI: Organizzazione del lavoro – Ambienti di lavoro – Stress lavorativo correlato – Movimentazione manuale carichi – Movimentazione merci – Segnaletica – Emergenze		



<b>Unità formativa</b>	<b>CORSO SICUREZZA RISCHIO MEDIO</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentare le proprie conoscenze circa i rischi dello specifico lavoro del lavoratore</li> <li>- Conoscere l'utilizzo dei DPI</li> <li>- Conoscere il quadro normativo che disciplina la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e attivare buone prassi</li> <li>- Acquisire competenze circa i concetti di danno, rischio, prevenzione</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<p>Rischi infortuni – Meccanici generali – Macchine – Attrezzature – Cadute dall'alto – Elettrici generali – Rischi da esplosione – Rischi chimici – Nebbie/Oli/Fumi/Vapori/Polveri – Etichettature – Rischi cancerogeni – Rischi biologici – Rischi fisici: rumore, vibrazione, radiazioni, microclima, illuminazione – Videoterminali – DPI: Organizzazione del lavoro – Ambienti di lavoro – Stress lavorativo correlato – Movimentazione manuale carichi – Movimentazione merci – Segnaletica – Emergenze</p>		

<b>Unità formativa</b>	<b>CORSO SICUREZZA RISCHIO ALTO - INTEGRAZIONE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentare le proprie conoscenze circa i rischi dello specifico lavoro del lavoratore</li> <li>- Conoscere l'utilizzo dei DPI</li> <li>- Conoscere il quadro normativo che disciplina la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e attivare buone prassi</li> <li>- Acquisire competenze circa i concetti di danno, rischio, prevenzione</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	Rischi infortuni – Meccanici generali – Macchine – Attrezzature – Cadute dall'alto – Elettrici generali – Rischi da esplosione – Rischi chimici – Nebbie/Oli/Fumi/Vapori/Polveri – Etichettature – Rischi cancerogeni – Rischi biologici – Rischi fisici: rumore, vibrazione, radiazioni, microclima, illuminazione – Videoterminali – DPI: Organizzazione del lavoro – Ambienti di lavoro – Stress lavorativo correlato – Movimentazione manuale carichi – Movimentazione merci – Segnaletica – Emergenze		

<b>Unità formativa</b>	<b>CORSO SICUREZZA RISCHIO ALTO</b>		
<b>Durata - ore</b>	12 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentare le proprie conoscenze circa i rischi dello specifico lavoro del lavoratore</li> <li>- Conoscere l'utilizzo dei DPI</li> <li>- Conoscere il quadro normativo che disciplina la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e attivare buone prassi</li> <li>- Acquisire competenze circa i concetti di danno, rischio, prevenzione</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	Rischi infortuni – Meccanici generali – Macchine – Attrezzature – Cadute dall'alto – Elettrici generali – Rischi da esplosione – Rischi chimici – Nebbie/Oli/Fumi/Vapori/Polveri – Etichettature – Rischi cancerogeni – Rischi biologici – Rischi fisici: rumore, vibrazione, radiazioni, microclima, illuminazione – Videoterminali – DPI: Organizzazione del lavoro – Ambienti di lavoro – Stress lavorativo correlato – Movimentazione manuale carichi – Movimentazione merci – Segnaletica – Emergenze		

<b>Unità formativa</b>	<b>LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO</b>		
<b>Durata - ore</b>	12 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sviluppare una cultura aziendale della sicurezza intesa come presa di coscienza dei rischi</li> <li>- di stimolare una maggiore sensibilità sociale finalizzata ad assumere la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro quali “abiti mentali” da usare con coerenza nella vita aziendale e quotidiana dei lavoratori</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la percezione e le emozioni che influenzano la valutazione del rischio;</li> <li>- la responsabilità individuale;</li> <li>- le convinzioni e i pregiudizi personali quali elementi condizionanti nella valutazione del rischio e nell'assunzione di comportamenti sicuri;</li> <li>- la responsabilità diffusa in quanto il contesto incide nell'assunzione di responsabilità individuale.</li> <li>- i sette comportamenti a rischio</li> <li>- gli errori</li> <li>- l'abitudine, perché incide nel comportamento.</li> <li>- il gruppo perché può influenzare il Comportamento individuale;</li> <li>- la gestione delle emergenze;</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>UF2 - DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Diritti e doveri dei lavoratori e dell'impresa, legislazione del lavoro, contrattazione collettiva
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendere e approfondire i principali contenuti relativi alla disciplina del rapporto di lavoro</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diritti e doveri del lavoratore</li><li>- Diritti e doveri dell'impresa</li><li>- Legislazione del lavoro: l'apprendistato</li><li>- La contrattazione collettiva</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>UF2 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Organizzazione e qualità aziendale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aumentare le proprie competenze circa l'organizzazione di un'azienda e il proprio ruolo all'interno di essa.</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I principi e le modalità di organizzazione nell'azienda</li><li>- Ruoli e funzioni nell'impresa</li><li>- Il proprio ruolo professionale</li><li>- I principali elementi economici e commerciali dell'impresa</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>UF2 - NOZIONI DI PRIMO SOCCORSO</b>		
<b>Durata - ore</b>	12 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acquisire competenze e buone prassi relativamente al primo soccorso nei luoghi di lavoro</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Procedura di allerta al sistema di soccorso</li><li>- Modalità di riconoscimento dell'emergenza sanitaria</li><li>- Attuazioni di interventi di primo soccorso</li><li>- Conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro</li><li>- Conoscenze generali sulle patologie tipiche in ambiente di lavoro</li><li>- Interventi pratici</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>UF2 - NORME IN MATERIA DI ANTINCENDIO RISCHIO BASSO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Adottare comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
<b>Obiettivi formativi</b>	- Acquisire competenze e buone prassi nell'ambito della prevenzione incendi		
<b>Contenuti</b>	1) INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> <li>- principi della combustione</li> <li>- prodotti della combustione</li> <li>- sostanze estinguenti in relazione al tipo di incendio</li> <li>- effetti dell'incendio sull'uomo</li> <li>- misure comportamentali</li> </ul> 2) PROTEZIONE ANTINCENDI E PROCEDURE DA ADOTTARE IN CASO DI INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> <li>- principali misure di protezione e antincendi</li> <li>- evacuazione in caso di incendio</li> <li>- chiamata dei soccorsi</li> </ul> 3) ESERCITAZIONI PRATICHE <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presa visione e chiarimenti sugli estintori portatili</li> <li>- Esercitazioni sull'uso di estintori portatili</li> </ul>		



<b>Unità formativa</b>	<b>UF3 – COMPARTO ALIMENTARE - HACCP</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Organizzazione e qualità aziendale
<b>Obiettivi formativi</b>	- Acquisire conoscenze e competenze sulle norme e le buone prassi che regolano il sistema di produzione e somministrazione degli alimenti al pubblico		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il sistema HACCP: compiti e funzioni</li><li>- Controllo visivo</li><li>- Verifica della merce immagazzinata e sua rotazione</li><li>- Norme igieniche basilari per la lotta a roditori e insetti</li><li>- Valutazione e controllo delle temperature e del microclima</li><li>- Microbiologia alimentare</li><li>- Nozioni di chimica merceologica, chimica e fisica</li><li>- Igiene delle strutture, attrezzature e l'igiene personale</li></ul>		

# Apprendistato professionalizzante

Formazione di base e trasversale



<b>Unità formativa</b>	<b>IMPARARE AD IMPARARE</b>		
<b>Durata - ore</b>	36 o 40 ORE in base a titolo di studio apprendista	<b>Competenza</b>	Competenze di base e trasversali
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attivare processi proficui di meta cognizione, basati sull'esperienza concreta in azienda;</li> <li>- Sostenere a facilitare l'elaborazione di riflessioni (verbalizzando e descrivendo) su ciò che si sta apprendendo e in che modo si sta procedendo;</li> <li>- Migliorare la consapevolezza di come si sta apprendendo e di quali sono gli elementi /situazioni facilitanti l'apprendimento stesso</li> <li>- Attivare atteggiamenti di consapevolezza e autonomia nel proprio lavoro</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profilo standard professionale: compiti e attività specifiche della professione, conoscenze, attitudini, skills, valori della professione</li> <li>- Mappa delle proprie competenze/abilità/conoscenze acquisite attraverso esperienze formali, non formali, informali</li> <li>- Contenuti tecnici della professione specifica</li> <li>- Verifica e la valutazione</li> <li>- Lavorare in gruppo</li> <li>- Processi consapevoli di apprendimento e di cambiamento</li> </ul>		

# Apprendistato professionalizzante

Formazione di base e trasversale



<b>Unità formativa</b>	<b>IL SISTEMA IMPRESA</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Organizzazione e qualità aziendale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrivere il sistema impresa ed il contesto sociale in cui opera: soggetti interni ed esterni, principi e strutture organizzative, strumenti di gestione, con particolare riferimento al settore e al contesto di appartenenza</li> <li>- Fornire gli elementi di base relativi ai principali strumenti di rappresentazione dell'organizzazione</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il contesto socio-economico in cui opera l'impresa e i soggetti che partecipano e definiscono il contesto in cui opera l'azienda (clienti, fornitori, sistema istituzionale, amministrativo, finanziario.)</li> <li>- Elementi di organizzazione aziendale: funzioni, ruoli, compiti, responsabilità, valutazione e percorsi di carriera, con particolare riferimento al settore di appartenenza, anche in relazione alla specificità territoriali</li> <li>- Strumenti di rappresentazione dell'organizzazione e di gestione economico finanziaria dell'impresa: organigramma, bilancio (cos'è, finalità, informazioni raccolte, struttura, analisi delle principali componenti)</li> <li>- Le competenze trasversali che supportano l'inserimento in un'organizzazione</li> <li>- Glossario: costruzione di significato dei principali concetti proposti</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>INTRODUZIONE AL SISTEMA FISCALE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Competenze sociali e civiche
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avere un quadro generale sul sistema fiscale italiano e sulle istituzioni</li> <li>- Conoscere i principali obblighi dichiarativi</li> <li>- Conoscere le principali misure di sostegno al reddito e le pratiche per ottenerle</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cenni sul sistema fiscale italiano</li> <li>- Le istituzioni: Agenzia delle entrate, inps, caf, patronato.</li> <li>- Gli obblighi dichiarativi: la dichiarazione dei redditi / il 730</li> <li>- Le misure di sostegno al reddito / la disoccupazione</li> <li>- Il calcolo Isee</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>CONTABILITA' GENERALE ED ANALITICA</b>		
<b>Durata - ore</b>	12 ORE	<b>Competenza</b>	Elementi di base della professione / del mestiere
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Essere in grado di gestire le anagrafiche di clienti/fornitori</li> <li>- Essere individuare e collocare i singoli documenti amministrativi in relazione al piano dei conti</li> <li>- Saper individuare e gestire gli aspetti economici e finanziari dell'attività</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anagrafica di clienti e fornitori</li> <li>- Rilevazione delle operazioni ed il trattamento dei documenti da contabilizzare</li> <li>- Piano dei conti</li> <li>- Tecniche e procedure di contabilizzazione in riferimento a: movimenti finanziari, vendite, costi commerciali, costi del personale, prestazioni professionali- risultato economico di esercizio ed il patrimonio di funzionamento, la contabilità analitica ed il rapporto con la contabilità generale</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>INFORMATICA DI BASE</b>		
<b>Durata - ore</b>	16 ORE	<b>Competenza</b>	Competenza digitale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saper utilizzare un pc nelle sue principali funzionalità</li><li>- Saper applicare i principali programmi di videoscrittura e fogli elettronici</li><li>- Saper navigare in internet e utilizzare la posta elettronica</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concetti base della tecnologia dell'informazione</li><li>- Concetto di sistema operativo</li><li>- Windows per l'elaborazione di testi: word, fogli elettronici Excel</li><li>- Tecniche per la navigazione sulla rete internet e gestione della posta elettronica</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>INFORMATICA AVANZATA</b>		
<b>Durata - ore</b>	12 ORE	<b>Competenza</b>	Competenza digitale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere le funzionalità dei nuovi software di Office Automation Freeware</li><li>- Saper utilizzare le diverse funzionalità in base alle esigenze dell'azienda</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzo delle funzioni avanzate di Gmail, regole per la scrittura di mail nella comunicazione professionale (formule di apertura e chiusura, corpo della comunicazione e allegati), gestione di filtri ed etichette</li><li>- Gestione riunioni con Google Calendar</li><li>- Gestione dei files in cloud con Google Drive</li><li>- Panoramica di Google Documenti, Google Fogli e Google Presentazioni, esportazione nei formati estensione Microsoft</li><li>- Pubblicazione di documenti online</li><li>- Creare form di iscrizione e Customer satisfaction con Google Forms</li><li>- Creare un sito web con Google Sites</li><li>- Utilizzo di Canva per realizzare semplici lavori promozionali in cloud</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>COMUNICAZIONE E SOCIAL MEDIA – INTRODUZIONE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Competenza digitale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i principali social media e le funzioni a disposizione per la comunicazione on – line della propria azienda</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aziende e social media: vantaggi</li> <li>- I principali social (Facebook e Instagram) – come scegliere il social più adatto per comunicare la propria azienda</li> <li>- Facebook – la pagina aziendale</li> <li>- Instagram – il profilo aziendale</li> <li>- Strumenti gratuiti a supporto della comunicazione on – line: Canva</li> </ul>		



Formazione di base e trasversale

<b>Unità formativa</b>	<b>COMUNICAZIONE E SOCIAL MEDIA – ESERCITAZIONI PRATICHE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Competenza digitale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saper utilizzare i principali social media e le funzioni a disposizione per la comunicazione on – line della propria azienda</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facebook – creazione e aggiornamento della pagina aziendale</li><li>- Instagram – creazione e aggiornamento del profilo aziendale</li><li>- Strumenti gratuiti a supporto della comunicazione on – line: utilizzo di Canva</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>COMPETENZE DI COMPARTO- LA COMUNICAZIONE: ASPETTI INTRODUTTIVI</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Relazione e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire competenze nell'ambito della comunicazione e della relazione negli ambienti di lavoro e con i clienti</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principi e teorie di comunicazione: le basi della comunicazione</li> <li>- Tecniche di comunicazione: l'interazione con l'interlocutore interno ed esterno e le modalità comunicative verbali e non verbali</li> <li>- Stili comunicativi nel contesto lavorativo</li> <li>- Il linguaggio adatto al contesto lavorativo</li> <li>- Ascolto: le modalità di ascolto, le aspettative dell'interlocutore e i bisogni del cliente</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>LA COMUNICAZIONE - ASSERTIVITA' PER RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Relazione e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sviluppare capacità comunicative utili ed efficaci per il perseguimento di obiettivi personali e/o professionali;</li><li>- Essere in grado di pianificare e mettere in atto le tecniche di comunicazione assertiva</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consapevolezza nei processi di comunicazione</li><li>- Comunicazione verbale, non verbale, prossemica</li><li>- Comunicazione assertiva</li><li>- Autodiagnosi del comportamento</li><li>- Ascolto</li><li>- Relazioni efficaci</li></ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>LA COMUNICAZIONE: IL GRUPPO DI LAVORO</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Relazione e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare le principali caratteristiche e le dinamiche di un gruppo di lavoro</li> <li>- Conoscere gli stili di leadership nei contesti lavorativi</li> <li>- Migliorare la propria capacità di costruire relazioni funzionali in ambito professionale</li> <li>- Essere in grado di lavorare in gruppo</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le caratteristiche e le dinamiche di un gruppo di lavoro</li> <li>- Il lavoro di gruppo o il gruppo di lavoro</li> <li>- I ruoli all'interno del gruppo di lavoro</li> <li>- Gli stili di leadership nei contesti lavorativi</li> <li>- Definizione di compiti e obiettivi lavorativi</li> <li>- Inserirsi nel gruppo di lavoro (rapporti con i colleghi e con i responsabili)</li> <li>- Esercitazione</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>LA COMUNICAZIONE: GESTIONE DEL CONFLITTO BASE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Relazioni e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare e analizzare le situazioni di conflitto</li> <li>- Aumentare la propria consapevolezza circa le modalità di vivere i conflitti in campo professionale</li> <li>- Conoscere e applicare le principali strategie di gestione del conflitto</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi del contesto organizzativo</li> <li>- Rapporti con i colleghi e con i dipendenti</li> <li>- Autovalutazione dei propri stili di gestione del conflitto</li> <li>- Gli stili di gestione del conflitto in azienda</li> <li>- La critica (fare critiche costruttive, ricevere critiche, rispondere alle critiche)</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>LA COMUNICAZIONE: GESTIONE DEL CONFLITTO APPROFONDIMENTO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE – la frequenza dell'unità formativa richiede obbligatoriamente la frequenza preliminare dell'unità formativa base	<b>Competenza</b>	Relazioni e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere e applicare le principali strategie di gestione del conflitto</li> <li>- Conoscere ed utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale per la gestione del conflitto</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ascolto, assertività e cooperazione</li> <li>- Stili comunicativi e stili comportamentali</li> <li>- Risposte reattive e risposte proattive</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>PROBLEM SOLVING</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Organizzazione e qualità aziendale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Essere in grado di attivare strategie efficaci per affrontare in modo costruttivo le problematiche che si incontrano in ambito lavorativo</li> <li>- Essere in grado di organizzare in maniera adeguata il proprio tempo lavorativo</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione del tempo</li> <li>- Analisi di problemi e difficoltà nella gestione del tempo</li> <li>- Utilizzo di strumenti di base di problem solving</li> <li>- Gestione di reclami e lamentele</li> <li>- Gestire la prevenzione in situazioni di criticità</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>TIME MANAGEMENT</b>		
<b>Durata - ore</b>	16 ORE	<b>Competenza</b>	Organizzazione e qualità aziendale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sperimentare una metodologia pratica dell'utilizzo efficace del proprio tempo</li> <li>- Saper definire le finalità e gli obiettivi del proprio lavoro, la pianificazione del tempo.</li> <li>- Saper definire le priorità</li> <li>- Conoscere le strategie per la gestione del tempo.</li> <li>- Imparare a migliorare la propria concentrazione</li> <li>- Come definire azioni di miglioramento</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione del tempo</li> <li>- Modelli e strumenti di pianificazione del tempo</li> <li>- Riconoscere i "vampiri del tempo"</li> <li>- Comprendere la propria cura di efficienza</li> <li>- Riconoscere il proprio approccio nella gestione del tempo</li> </ul>		



<b>Unità formativa</b>	<b>GESTIONE DELLO STRESS BASE</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Relazioni e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconoscere lo stress e apprendere ad autoregolarsi</li> <li>- Apprendere strategie di coping adeguate alla situazione lavorativa e non</li> <li>- Riconoscere le emozioni e apprendere il loro significato per un adattamento adeguato</li> <li>- Stress e Mindfulness</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cos'è lo stress e il distress</li> <li>- Quali sono e a cosa servono le emozioni</li> <li>- Cos'è l'intelligenza emotiva</li> <li>- Il ciclo dello stress ed il ruolo delle emozioni</li> <li>- Strumenti per autoregolarsi</li> <li>- Tecniche up down e bottom up</li> <li>- Il ruolo della respirazione nella regolazione emotiva</li> </ul>		

Formazione di base e trasversale

<b>Unità formativa</b>	<b>GESTIONE DELLO STRESS APPROFONDIMENTO</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE – la frequenza dell’unità formativa richiede obbligatoriamente la frequenza preliminare dell’unità formativa di base	<b>Competenza</b>	Relazioni e comunicazione in ambito lavorativo
<b>Obiettivi formativi</b>	- Conoscere le tecniche di Mindfulness		
<b>Contenuti</b>	- Tecniche di mindfulness		

<b>Unità formativa</b>	<b>APPRENDERE IL RUOLO PROFESSIONALE</b>		
<b>Durata - ore</b>	8 ORE	<b>Competenza</b>	Organizzazione e qualità aziendale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attivare processi metacognitivi basati sull'esperienza concreta in azienda e sulle informazioni acquisite durante la formazione obbligatoria all'apprendistato al fine di:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprendere cosa si è appreso in azienda e in formazione e in che modo si sta procedendo</li> <li>2. Effettuare un'autovalutazione relativa alla propria consapevolezza rispetto al ruolo e alle proprie e altrui aspettative rispetto ad esso</li> </ol> </li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mappa della propria competenza (abilità / conoscenze)</li> <li>- Lavorare in gruppo</li> <li>- Processi consapevoli di apprendimento e rielaborazione del ruolo professionale</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>BRAND MANAGEMENT PER LE AZIENDE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Competenza digitale
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmare la comunicazione sui social della propria azienda sulla base delle caratteristiche individuali e degli obiettivi</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il target</li> <li>- Il prisma di Kapferer e la Brand Identity</li> <li>- La moodboard</li> <li>- La Unique Selling Proposition</li> <li>- L'obiettivo della comunicazione sui social</li> <li>- Studio dei Competitors</li> <li>- Il calendario editoriale</li> </ul>		

<b>Unità formativa</b>	<b>INGLESE NEI CONTESTI LAVORATIVI</b>		
<b>Durata - ore</b>	12 ORE	<b>Competenza</b>	Competenze di base e trasversali
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppare conoscenze base di lingua inglese (livello B1)</li> <li>- Essere in grado di interagire in lingua inglese con i propri interlocutori in ambito lavorativo</li> </ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- basi grammaticali: il presente indicativo, il presente progressivo, frasi interrogative e negative, ausiliari, elaborazioni grammaticali, passato semplice e imperfetto, avverbi di frequenza, avere contatti e scambiare informazioni per iscritto con utenti stranieri, descrivere in modo semplice un prodotto o un servizio</li> </ul>		

# Apprendistato professionalizzante

Formazione di base e trasversale



Unità formativa	LE PARI OPPORTUNITA'		
Durata - ore	4 ORE	Competenza	Competenze sociali e civiche
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere le principali istituzioni europee, nazionali e valdostane che si occupano di Pari Opportunità.</li><li>- Conoscere i principali target di intervento delle PO</li><li>- Conoscere il glossario minimo delle PO</li></ul>		
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il Parlamento Europeo, il Dipartimento per le PO in Italia, la Consigliera di Parità in Valle d'Aosta e la Consulta Regionale per le PO</li><li>- Il ruolo del terzo settore valdostano nelle politiche di parità</li><li>- I principali termini che definiscono le azioni di PO</li></ul>		

# Apprendistato professionalizzante

Formazione di base e trasversale



Unità formativa	CITTADINANZA ATTIVA		
Durata - ore	4 ORE	Competenza	Competenze sociali e civiche
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prendere consapevolezza del ruolo del cittadino nella società</li><li>- Acquisire basi su quello che è il terzo settore</li></ul>		
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"><li>- Essere Cittadino attivo: cosa comporta diritti e doveri (analisi dei concetti di diritto e dovere, di libertà personale, di pace, di uguaglianza, di diritto all'istruzione, di diritto alla vita e alla salute e di cooperazione)</li><li>- Cos'è e come sta cambiando il terzo settore: volontariato, associazioni, imprese sociali</li><li>- Il Servizio Civile: cos'è e come si può aderire</li></ul>		

# Apprendistato professionalizzante

Formazione di base e trasversale



<b>Unità formativa</b>	<b>BILANCIO FINALE</b>		
<b>Durata - ore</b>	4 ORE	<b>Competenza</b>	Elementi di base della professione / del mestiere
<b>Obiettivi formativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- riflettere sul proprio ruolo lavorativo dopo la formazione per l'apprendistato</li><li>- apprendere a valutare il proprio lavoro basandosi su dei criteri oggettivi</li></ul>		
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Autovalutazione delle competenze acquisite nel percorso formativo</li></ul>		