

Area comune

Standard di Percorso Formativo "Project manager"	2
Standard di Percorso Formativo "Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale"	8
Standard di Percorso Formativo "Tecnico dell'export per le PMI"	14
Standard di Percorso Formativo "Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D"	23
Standard di Percorso Formativo "Tecnico del controllo di gestione"	30
Standard di Percorso Formativo "Assistente di direzione – affari generali"	37
Standard di Percorso Formativo "Tecnico del marketing operativo"	45
Standard di Percorso Formativo "Tecnico del marketing turistico"	53
Standard di Percorso Formativo "Tecnico della gestione risorse umane"	61
Standard di Percorso Formativo "Addetto qualificato alle paghe e contributi"	66
Standard di Percorso Formativo "Addetto qualificato alla segreteria"	72
Standard di Percorso Formativo "Operatore Office Automation"	77
Standard di Percorso Formativo "Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio"	83
Standard di Percorso Formativo "Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale"	91
Standard di Percorso Formativo "Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio"	96
Standard di Percorso Formativo "Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia"	101
Standard di Percorso Formativo "Disegnatore CAD"	107
Standard di Percorso Formativo "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico", riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.M. 10 gennaio 2000, e della Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10, in preparazione all'esame di abilitazione per l'iscrizione all'Albo dei centralinisti non vedenti o ipovedenti ai sensi dell'art. 2 della legge 113/85 e s.m.i.	112

Standard di Percorso Formativo “Project manager”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 192 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 2. "L'attività professionale di <i>Project manager</i>"	Acquisire la UC "Esercitare la professione di <i>Project manager</i>"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 2.1 "Caratteristiche del settore e della prestazione professionale"	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.	3	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 2.2 "Elementi di pianificazione della propria attività"	Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte dei risultati da raggiungere e delle risorse disponibili	5	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. "Pianificazione del progetto"	Acquisire la UC "Pianificare il progetto"	72	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• <i>Modulo di inquadramento 3.1 "Compiti e ruolo del Project manager."</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative all'attività del project manager: compiti e ruoli</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
• <i>Modulo di inquadramento 3.2 "Lavorare per progetto"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle principali differenze concettuali tra lavorare per commessa e realizzare un prodotto finito.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
• <i>Modulo 3.3 "Elementi per la pianificazione di un progetto"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità per pianificare un progetto: la struttura del progetto, individuale risorse, attribuzione delle responsabilità, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative (ad es. diagrammi di Pert, Gantt, etc.), analisi dei rischi, etc.</i>	16	--
• <i>Modulo 3.4 "Il budget del progetto".</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alla costruzione di un budget di progetto, stima del fabbisogno finanziario, calcolo del cash-flow di commessa.</i>	16	--
• <i>Modulo 3.5 "Tecniche per implementare un sistema di controllo."</i>	• <i>Acquisire le conoscenze teoriche di modellizzazione per l'implementazione di un sistema di controllo del progetto.</i>	8	--
• <i>Modulo 3.6 "Principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate all'utilizzo di software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività.</i>	8	--
• <i>Project work: Pianificazione di un progetto</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di sviluppare una pianificazione di progetto.</i>	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 4. "Attività di misurazione e controllo del progetto"	Acquisire la UC "Realizzare il controllo economico-temporale del progetto ed effettuare le operazioni di chiusura"	64	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo 4.1 "Gli obiettivi del controllo di un progetto"	• Acquisire le conoscenze teoriche in materia di obiettivi e strumenti per il controllo di un progetto.	4	--
• Modulo 4.2 "Tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto"	• Acquisire le conoscenze teoriche e le abilità pratiche al fine di essere in grado di misurare lo stato di avanzamento fisico del progetto: On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, earned value ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato.	16	--
• Modulo 4.3 "Cost report e stime di avanzamento."	• Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate ad analizzare la situazione economica e finanziaria della commessa: Cost report e stime di avanzamento.	16	--
• Modulo 4.4 "Trattamento delle non conformità ed azioni correttive"	• Acquisire le conoscenze e le abilità per potere individuare azioni correttive, ed essere in grado di ri-programmazione le attività e ri-definizione le fasi del progetto se necessario.	4	--
• La chiusura del progetto	• Acquisire le conoscenze e le abilità per effettuare correttamente le operazioni di chiusura di un progetto (reportistica, disseminazione risultati, etc).	4	--
• Principali software per la gestione dei flussi informativi.	• Acquisire le conoscenze e le abilità finalizzate all'utilizzo di software per la gestione dei flussi informativi.	4	--
• Esercitazioni pratiche	• Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. "Gestione team di progetto"	Acquisire la UC "Gestire il team di progetto"	32	Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 5.1 "Gestione del team di progetto"	Acquisire le conoscenze per la corretta gestione di un team di progetto (elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane, Gestione dei focus group e metodologie di lavoro di gruppo, Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione, Tecniche di motivazione dei collaboratori, Gestione del processo decisionale del team, etc.).	32	--
UFC 6. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 6.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 6.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 236 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale”	12	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa e ruolo dell’addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un’impresa e alle caratteristiche del ruolo di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale.</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. “Gestione relazioni e comunicazione con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</i>	8	--
UFC 4. “Le operazioni di cassa”	Acquisire la UC “Gestire le operazioni di cassa”	28	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• <i>Modulo 4.1 “Le operazioni di cassa: gestione, registrazione, monitoraggio”.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze in materia di: prima nota, registro incassi, libri contabili, elementi di tecnica bancaria, modalità di controllo insoluti e di sollecito pagamenti, modalità di archiviazione documenti; al fine di gestire e registrare le operazioni di cassa, monitorare la liquidità aziendale e monitorare le situazioni creditizie.</i>	20	--
• <i>Esercitazioni pratiche.</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.</i>	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. “Le operazioni fiscali e previdenziali”	Acquisire la UC. “Gestire le operazioni fiscali e previdenziali”	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC.
Modulo 5.1 “Gli adempimenti fiscali”	Acquisire le conoscenze in materia di normativa fiscale e tributaria, elementi di scienza delle finanze, adempimenti e scadenze fiscali, fiscalità differita, vocabolario tecnico, etc. al fine di evadere gli adempimenti fiscali su indicazione di consulenti specialistici.	16	--
Modulo 5.2 “Gli adempimenti previdenziali”	Acquisire le conoscenze in materia di normativa previdenziale, adempimenti e scadenze previdenziali, vocabolario tecnico, etc. al fine di evadere gli adempimenti previdenziali su indicazione di consulenti specialistici.	16	--
Esercitazioni pratiche	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 6. "Adempimenti amministrativi e contabili"	Acquisire la UC. "Gestire il processo amministrativo-contabile"	88	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 6.1 "Principi di contabilità generale, Elementi di diritto commerciale, Elementi di diritto civile"	Acquisire le conoscenze teoriche di base al fine di avere gli strumenti per svolgere le attività amministrative e contabili	16	--
Modulo 6.2 "Tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità e registrazione dei documenti contabili"	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di tecniche di pianificazione della contabilità, caratteristiche dei documenti amministrativo-contabili, scritture contabili, libro giornale e partita doppia, modalità di archiviazione dei documenti contabili al fine saper evadere gli adempimenti amministrativi e contabili.	32	--
Modulo 6.3 "Principali software di contabilità"	Acquisire le conoscenze necessarie al fine di saper utilizzare i software in uso a supporto della contabilità aziendale.	8	--
Modulo 6.4 "I nuovi sistemi informatizzati per la gestione integrata dell'impresa a livello economico-finanziario e commerciale"	Acquisire le conoscenze necessarie al fine di comprendere e saper utilizzare i nuovi sistemi informatizzati per la gestione integrata dell'impresa.	8	--
Esercitazioni pratiche	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.	24	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. “Il bilancio aziendale”	Acquisire la UC “Collaborare alla redazione del bilancio aziendale”	28	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• <i>Modulo 7.1 “L’inventario e le scritture di assestamento”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze necessarie al fine di essere in grado di redigere un inventario ed effettuare le scritture di assestamento preliminari alla redazione del bilancio di fine esercizio.</i>	12	--
• <i>Modulo 7.2 “Il bilancio”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze in materia di natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio, tecniche di elaborazione e redazione del bilancio, bilancio CEE IV Direttiva, al fine di collaborare, se richiesto, alla redazione del bilancio.</i>	8	--
• <i>Esercitazioni pratiche</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.</i>	8	--
UFC 8. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ambiente d’ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell’articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
• <i>Modulo 8.1 “I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</i>	4	--
• <i>Modulo 8.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</i>	4	<i>Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.</i>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 9. "La valutazione della qualità di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo 9.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio."</i>	• <i>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato.</i>	4	--
• <i>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.</i>	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Possesso in ingresso di competenza digitale equivalente ad ECDL Core o ECDL Base, accertata tramite presentazione di idonea certificazione o superamento di apposito test, di pari livello, a cura del soggetto attuatore
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico dell’export per le PMI”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 225 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 2. "L'attività professionale di Tecnico dell'export per le PMI"	Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di Tecnico dell'export per le PMI"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 2.1 "Caratteristiche della prestazione professionale"	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.	3	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 2.2 "Mercati internazionali: principale normativa in materia di internazionalizzazione delle imprese e del commercio internazionale"	Acquisire le conoscenze in materia di caratteristiche del mercato internazionale, principali leggi nazionali e regionali in materia di internazionalizzazione, documenti di programmazione in materia di internazionalizzazione d'impresa della Regione Umbria, al fine di esercitare la professione di tecnico dell'export	5	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. “Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”	Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.	8	--
UFC 4. “Gestione delle relazioni internazionali di una PMI”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni internazionali di una PMI”	10	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 4.1 “Comunicazione e negoziazione”	Acquisire conoscenze e competenze atte a valorizzare le differenze culturali per supportare la profittabilità di progetti e operazioni internazionali.	5	--
Modulo 4.2 “Modelli imprenditoriali italiani e internazionali”	Acquisire conoscenze e competenze utili alla comprensione dei differenti modelli imprenditoriali internazionali	5	--
UFC 5. “Analisi del mercato internazionale”	Acquisire la UC “Analizzare il mercato internazionale rilevandone le tendenze e le opportunità”	12	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo di inquadramento 5.1 “Ricerca e analisi di mercato”	Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, elaborazioni statistiche, benchmarking, etc. al fine di essere in grado di analizzare specifici segmenti del mercato internazionale allo scopo di posizionare/riposizionare un particolare prodotto o servizio.	8	--
Project work: analisi di mercato	Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti.	4	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 6. “Il posizionamento e la promozione dei prodotti/servizi”	Acquisire la UC “Attuare operazioni di posizionamento e promozione di prodotti/servizi”	24	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 6.2 “Il marketing internazionale – Le leve del marketing mix”	Acquisire le conoscenze in materia di marketing internazionale- marketing mix (product e brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione) al fine di essere in grado di elaborare un piano di marketing operativo su scala internazionale.	12	--
Modulo 6.3 “Il marketing territoriale”	Acquisire le conoscenze in materia di marketing territoriale al fine di promuovere i prodotti del territorio di riferimento su mercati esteri	8	--
Project work: il piano marketing	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	4	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. "Definizione ed attuazione del piano di internazionalizzazione"	Acquisire la UC "Elaborare un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione"	32	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 7.1 "Il piano di internazionalizzazione"	- Acquisire le conoscenze e competenze necessarie per la gestione di interventi di sviluppo internazionale delle piccole e medie imprese. - Acquisire le conoscenze indispensabili per pianificare le azioni di esportazione dei prodotti di una PMI all'estero	12	--
Project work: definizione di un piano di internazionalizzazione	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	20	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 8. "La contrattualistica"	Acquisire la UC "Supervisionare la fase di contrattualizzazione"	24	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC
• <i>Modulo 8.1 "La contrattualistica internazionale"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze teoriche relative alla contrattualistica internazionale</i>	6	--
• <i>Modulo 8.2. "Il trattamento fiscale delle operazioni con l'estero"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze teoriche relative alle diverse forme di fiscalità internazionale</i>	6	--
• <i>Modulo 8.3. "Le norme doganali"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze teoriche relative alle norme doganali per la spedizione di beni nei diversi paesi</i>	4	--
• <i>Modulo 8.4. "Logistica internazionale"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle tecniche di spedizione e conservazione della merce, approfondendo i vari aspetti che caratterizzano i costi e i tempi che le PMI devono calcolare, nel momento in cui decidono perseguire la strategia dell'internazionalizzazione</i>	4	--
• <i>Modulo 8.5. "Marchi e brevetti internazionali"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alla normativa che regola la materia di marchi e brevetti internazionali</i>	4	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 9. “La gestione degli aspetti finanziari e assicurativi legati all’export”	Acquisire la UC “Gestire gli strumenti finanziari ed assicurativi a sostegno dell’esportazione”	15	--
• <i>Modulo 9.1 “Pagamenti internazionali”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a gestire gli aspetti relativi ai pagamenti internazionali</i>	5	--
• <i>Modulo 9.2. “Finanziamenti per l’internazionalizzazione”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative agli strumenti finanziari a disposizione di una PMI per finanziare gli investimenti per l'internazionalizzazione</i>	5	--
• <i>Modulo 9.3. “Assicurazione dei crediti e finanziamento alle esportazioni”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a gestire i trattamenti assicurativi.</i>	5	--
UFC 10. “Web marketing, e-commerce, social media marketing”	Acquisire la UC “Gestire attività di web marketing e social media marketing”	36	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
• <i>Modulo 10.1 “Web marketing”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a presidiare l’efficacia di campagne di web marketing, grazie alla padronanza dei principali strumenti e tecniche di promozione del sito (o del progetto web) sfruttando tutti, o la gran parte, dei canali legati al web.</i>	6	--
• <i>Modulo 10.2. “e-commerce”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a definire commercialmente azioni di e-commerce attraverso la gestione ottimale degli aspetti tecnici, legali e fiscali legati alla vendita online sia nel B2C sia nel B2B.</i>	6	--
• <i>Modulo 10.3. “Social media marketing”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili ad utilizzare luoghi di lavoro “social” (forum, blog & microblog, social & professional network, community verticali, comunità aziendali, comunità wiki) come canale di marketing per la promozione di un marchio, un prodotto, un'azienda o un servizio</i>	12	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Studi di caso ed esercitazioni pratiche	Studiare casi reali o didattici relativi a quanto trattato nelle UfC precedenti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC	12	--
Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B2 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE)	Utilizzare la lingua inglese in contesti professionali – livello avanzato (livello B2 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE)	32	--
Modulo 1. Business English	Acquisire le conoscenze dei principali costrutti della lingua inglese per essere in grado di gestire colloqui di media complessità, anche telefonici, o scrivere mail, fare preventivi, redigere report	12	--
Palestra linguistica	Esercitazioni pratiche in lingua inglese	20	--
UFC 11. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 11.1 “I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità”	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 11.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 12 “La valutazione della qualità del proprio operato nell’ambito di erogazione di un servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 12.1 “La valutazione della qualità nell’erogazione di un servizio”.	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di Laurea (Magistrale o Triennale) in Economia, ovvero classi di laurea affini.
- E’ esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Possesso di competenze di base di lingua inglese (livello B2 – Quadro Europeo di Riferimento Europeo delle Lingue).
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l’intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all’esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 237 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 2. “L’attività professionale di tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D”	10	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche del settore di riferimento e della prestazione professionale”	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale. Il settore della stampa con tecnologia 3 D e sue principali tendenze evolutive	5	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 2.2 “Elementi di pianificazione delle attività”.	Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte dei risultati da raggiungere e delle risorse disponibili.	5	--
UFC 3. “Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”	Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.	8	--
UFC 4. “La fase di ideazione creativa del manufatto/oggetto di design”	Acquisire la UC “Ideare creativamente un manufatto/oggetto di design”	50	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 4.1 “Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto.”	Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, al fine di creare un oggetto innovativo e che incontri il gusto dei potenziali consumatori	5	--
Modulo 4.2 “Tecniche di sviluppo del pensiero creativo (con esercitazioni pratiche)”	Acquisire le conoscenze utili a sviluppare un processo di ideazione creativa	5	--
Modulo 4.3 “Arte e artigianato locale: storia, tradizione, evoluzioni contemporanee. La valorizzazione del territorio e la tutela delle produzioni artigianali tipiche e/o innovative, il fenomeno dei FAB LAB”	Acquisire le conoscenze del contesto per inquadrare il mercato di riferimento in cui dovranno inserirsi i manufatti ed i progetti ideati	8	--

Modulo 4.4 “L'elaborazione dello studio di fattibilità sull'idea creativa del manufatto/oggetto di design, anche in termini di sostenibilità. La tutela della proprietà intellettuale”.	Acquisire le conoscenze utili a poter sviluppare un piano di fattibilità e sostenibilità della produzione dell'oggetto/manufatto	10	--
Modulo 4.5 “L'elaborazione di un bozzetto a rappresentazione dell'idea”	Acquisire le conoscenze in materia di disegno tecnico (a mano e con supporto di software dedicati) per effettuare la prima elaborazione dell'oggetto ideato	10	--
Project work: FabLab simulato	Laboratorio creativo di ideazione, in gruppo e individuale, per la messa in gioco delle conoscenze e delle abilità apprese in questa UFC	12	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "Progettazione di prototipi e manufatti per la stampa in 3D"	Acquisire la UC "Progettare prototipi e manufatti per la stampa in 3D"	90	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo di inquadramento 5.1 "La progettazione del manufatto di artigianato attraverso i più diffusi software di progettazione: CAD 2D/CAD 3D"	Acquisire le conoscenze di base fondamentali e le abilità necessarie alla elaborazione del progetto esecutivo di manufatti, oggetti, singole componenti di oggetti complessi, da realizzare attraverso la stampante 3D	20	--
Modulo di inquadramento 5.2 "Digital Fabrication: gli strumenti di lavoro (tecnologie e proprietà dei materiali, Laser cut customization, strumenti di manifattura sottrattiva, strumenti di manifattura additiva, fresa cnc, scanner 3D, tecnica di incastro)"	Acquisire le conoscenze di base fondamentali in relazione agli strumenti di lavoro ed alle tecniche di fabbricazione digitale per la realizzazione di prototipi e manufatti.	8	--
Modulo 5.3 "Software Architecture: la modellazione del manufatto di artigianato attraverso i più diffusi software di modellazione (rhinoceros 3D, grasshopper, v-ray for Rhino, Rhino cam, maya).	Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie al fine di essere in grado di effettuare la modellizzazione dell'oggetto progettato	20	--
Modulo 5.4 "Tecniche per l'utilizzo del laser Cut (dal modello al disegno vettoriale)"	Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie al fine di essere in grado di utilizzare il laser cut.	8	--
Project work: FabLab simulato	Laboratorio creativo di progettazione, in gruppo e individuale, per la messa in gioco delle conoscenze e delle abilità apprese in questa UFC	34	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 6. "La produzione di manufatti con stampante 3D"	Acquisire la UC "Produrre manufatti con stampante 3D"	55	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 6.1 "Tecniche di stampa in 3D"	Acquisire le conoscenze in materia di requisiti di un file di stampa in 3D, stampanti 3d FDM, l'open hardware nella stampa 3D, stampanti 3 D open source, stampare oggetti, i materiali, risoluzione dei problemi, al fine di essere in grado di utilizzare una stampante 3D	15	--
Modulo 6.2 "Tecniche di scansione in 3D"	Acquisire le conoscenze in materia di open hardware nella scansione 3D, scanner 3D open source, scansionare oggetti, risoluzione dei problemi, al fine di essere in grado di utilizzare uno scanner	10	--
Modulo 6,3 "Tecniche di personalizzazione del manufatto realizzato in 3D"	Acquisire le conoscenze e le abilità utili alla composizione finale e personalizzata di un manufatto realizzato in 3D	5	--
Project work: FabLab simulato	laboratorio creativo di stampa 3d, in gruppo e individuale, per la messa in gioco delle conoscenze e delle abilità apprese in questa UFC	25	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 7.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 7.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.
UFC 8. "La valutazione della qualità di un processo produttivo e del proprio operato"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo produttivo manifatturiero"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 8.1 "Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo"	Acquisire le conoscenze relative a sistemi qualità di processo produttivo ed alle modalità di valutazione della qualità di un manufatto al fine di valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi (obbligatorie di settore e volontarie).	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del ciclo produttivo e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico del controllo di gestione”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 212 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di tecnico di controllo di gestione”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di tecnico di controllo di gestione”	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di tecnico del controllo di gestione”.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.2 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa”.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un’impresa</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.3 “Elementi di pianificazione delle attività”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte dei risultati da raggiungere e delle risorse disponibili (principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa, struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative).</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 3. “Gestione delle relazione e comunicazione”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Tecnico di controllo di gestione”	12	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</i>	8	--
• <i>Modulo 3.2 “Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, delega al fine di porre in atto comportamenti coerenti con le caratteristiche del tipico contesto di lavoro.</i>	4	

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 4. “Costruzione del sistema di controllo di gestione”	Acquisire la UC “Definire l’architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica”	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 4.1 “Analisi organizzativa e dei processi aziendali”	Acquisire le conoscenze teoriche di base per poter di essere in grado di effettuare una analisi organizzativa finalizzata a definire gli elementi del controllo e la costruzione dell’architettura del sistema	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 4.2 “Contabilità analitica”	Acquisire le conoscenze in materia di caratteristiche e strumenti del full costing, principali architetture dei sistemi di contabilità per centri di costo: il metodo funzionale e il metodo gerarchico-funzionale, criteri di determinazione dei centri di costo, elementi di calcolo dei costi per attività (Activity Based Costing), al fine di provvedere alla predisposizione del sistema di controllo di gestione	24	--
Esercitazioni pratiche	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 5. "Il Budget"	Acquisire la UC "Redigere il budget"	40	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 5.1 "Il Bilancio di esercizio: Conto Economico, Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario "	Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di Bilancio d'esercizio: Conto Economico, Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario, al fine di avere gli elementi per redigere un budget	8	--
Modulo 5.2 "Il budget"	Acquisire le conoscenze teoriche relative alle modalità di costruzione di un budget per processi e funzioni ed assegnare i centri di responsabilità	16	--
Esercitazioni pratiche	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.	16	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
UFC 6. “Il controllo di gestione ed il reporting”	Acquisire la UC “Effettuare il controllo di gestione e le attività di reporting”	68	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 6.1 “Analisi dei costi. Analisi economico-finanziaria della gestione. Analisi degli scostamenti (variance analysis).”	Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di analisi economico finanziaria della gestione e di analisi degli scostamenti al fine di essere in grado di verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato	28	--
Modulo 6.2 “Sistemi di reporting”	Acquisire le conoscenze in materia di modalità di strutturazione della reportistica al fine di far pervenire le informazioni ai destinatari in modo corretto e nei tempi stabiliti.	8	--
Modulo 6.3 “Principali sistemi informativi per il controllo di gestione”	Acquisire le conoscenze teoriche di utilizzo dei principali software per il controllo di gestione	16	--
Esercitazione pratica	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.	16	--
UFC 7. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008.
Modulo 7.1 “I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità”	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 7.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 6. “Il controllo di gestione ed il reporting”	Acquisire la UC “Effettuare il controllo di gestione e le attività di reporting”	68	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 8 “La valutazione della qualità del proprio operato nell’ambito di erogazione di un servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 8.1 “La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio”.	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di Laurea Triennale in Economia, ovvero classi di laurea affini.
- Per gli stranieri è inoltre indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- Ai cittadini extracomunitari sarà richiesto regolare permesso di soggiorno, inoltre, ove previsto dalla legge, il partecipante ai percorsi formativi deve essere in possesso di permesso di soggiorno valido per l’intera durata del percorso stesso.
- Condizione minima di ammissione all’esame finale è la frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo. L’esame è finalizzato a verificare l’apprendimento delle conoscenze e l’acquisizione delle competenze tecnico-professionali previste dal corso. Esame pubblico di qualifica in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Certificazione rilasciata: Al termine del percorso viene rilasciato un attestato di qualifica professionale per Tecnico del controllo di gestione.

Standard di Percorso Formativo “Assistente di direzione – affari generali”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 238 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di assistente di direzione – affari generali”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di assistente di direzione – affari generali”	12	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo di inquadramento 2.1 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa; ruolo dell’Assistente di direzione”.	Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un’impresa ed alle caratteristiche del ruolo di Assistente di direzione – Affari generali	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di assistente di direzione”.	Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di Assistente di direzione: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Assistente di direzione – affari generali"	44	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo 3.1 "Comunicazione e negoziazione"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</i>	8	
• <i>Modulo 3.2 "Modelli teorici di comunicazione orale e scritta"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze di base di tecniche della comunicazione orale (telefonica e verbale) e della comunicazione scritta, adottando stili e forme coerenti al contesto d'uso e ai destinatari, per poter effettuare attività di supporto alla direzione aziendale.</i>	8	--
• <i>Modulo 3.3 "Comunicazione in lingua straniera: terminologia tecnica ed espressioni frequenti".</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alla terminologia in lingua straniera di uso corrente al fine di comunicare in una o più lingue straniere con i diversi interlocutori interni ed esterni all'azienda.</i>	12	--
• <i>Esercitazioni pratiche e simulazioni in contesto.</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.</i>	16	-

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 4. "Redazione di documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali"	Acquisire la UC "Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali"	68	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 4.1 "Organi sociali - Tipologie e caratteristiche degli atti formali"	Acquisire le conoscenze teoriche di base al fine di poter predisporre e redigere atti, provvedimenti amministrativi e verbali	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 4.2 "La redazione di documenti, atti, provvedimenti amministrativi e verbali, loro diffusione e archiviazione"	Acquisire le conoscenze in materia di stesura di verbali e verbali societari, elementi del contratto, tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo, al fine di provvedere alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi, verbali, corrispondenza.	16	--
Modulo 4.3 "Elementi di informatica ed uso del p.c. Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici".	Acquisire le conoscenze teoriche di utilizzo dei principali software per la redazione di testi, tabelle e archivi per poter elaborare documenti scritti secondo gli standard vigenti.	24	--
Modulo 4.4 "Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati e modalità di funzionamento del protocollo"	Acquisire le conoscenze sulle procedure di tutela della privacy e sul funzionamento di un protocollo di gestione delle comunicazioni scritte.	4	--
Esercitazioni pratiche e simulazioni in contesto.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. "L'organizzazione di un evento"	Acquisire la UC "Pianificare ed organizzare un evento"	22	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 5.1 "Organizzazione di riunioni, convegni e meeting"	Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di modalità di organizzazione di un evento, strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, meeting, etc., al fine di saper realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di un evento.	8	--
Modulo 5.2 "Organizzazione di un viaggio di lavoro"	Acquisire le conoscenze teoriche relative alle modalità di organizzazione di un viaggio di lavoro, regole di emissione titoli di viaggio, tipologie di pagamento (pre-pagato, voucher, carta di credito aziendale), etc., al fine di saper realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di un viaggio di lavoro.	6	--
Project work "L'organizzazione di un evento"	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da pianificare e organizzare un evento	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 6. "Time management"	Acquisire la UC "Utilizzare strumenti di gestione del tempo"	28	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 6.1 "Tipologie del tempo di lavoro: routine, innovazione e pronto intervento"	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di tempo di lavoro e di gestione dello stress e delle pressioni.	8	--
Modulo 6.2 "Il time management e organizzazione di un'agenda di lavoro"	Acquisire le conoscenze in materia di time management e organizzazione di un'agenda di lavoro al fine saper organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi	16	--
Esercitazione pratica	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da gestire una agenda di lavoro.	4	--
UFC 7. Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture	Acquisire la UC "Supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti"	24	
Modulo 7.1 "Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa"	Acquisire le conoscenze teoriche di base al fine di collaborare ai processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti	8	--
Modulo 7.2 "Modalità di partecipazione"	Acquisire le conoscenze teoriche e le abilità utili per poter effettuare analisi delle opportunità offerte, valutazione dei disciplinari di gara, predisporre documentazione amministrativa e tecnica richiesta	4	--
Modulo 7.3 "Modalità di emanazione"	Acquisire le conoscenze teoriche e le abilità utili per poter effettuare procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture	4	--
Esercitazione pratica	- Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da gestire una agenda di lavoro.	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 8.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 8.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.
UFC 9 "La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 9.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio".	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico del marketing operativo”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 182 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 2. “L’attività professionale di tecnico del marketing operativo”	Acquisire la UC “Gestire l’attività professionale di tecnico del marketing operativo”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche della prestazione professionale”	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.	3	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 2.2 “Elementi di pianificazione delle attività”	Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte dei risultati da raggiungere e delle risorse disponibili.	5	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. “Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</i>	8	--
UFC 4. “Analisi del mercato di riferimento”	Acquisire la UC “Analizzare il mercato di riferimento”	28	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
• <i>Modulo di inquadramento 4.1 “Ricerca e analisi di mercato”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, elaborazioni statistiche, benchmarking ... al fine di essere in grado di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto di riferimento dei prodotti/servizi dell'impresa (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ...).</i>	20	--
• <i>Project work: analisi di mercato</i>	• <i>Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti.</i>	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "Il marketing mix"	Acquisire la UC "Elaborare un piano di marketing operativo"	50	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 5.1 "Il marketing operativo – Le leve del marketing mix"	Acquisire le conoscenze in materia di marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione) al fine di essere in grado di elaborare un piano di marketing operativo.	30	--
Modulo 5.2 "Elementi di project management"	Acquisire le conoscenze in materia di project management al fine di essere in grado implementare un piano marketing attraverso la gestione di una serie di variabili rilevanti (tempi, costi, risorse, ...).	8	--
Project work: il piano marketing	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	12	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 6. "Il piano di comunicazione"	Acquisire la UC "Sviluppare un piano di comunicazione e promozione"	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 6.1 "Comunicazione, promozione, pubblicità"	Acquisire le conoscenze in materia tecniche di comunicazione (promozione, pubblicità, visual merchandising, sistema fieristico nazionale ed internazionale...) al fine di essere in grado di sviluppare e seguire le opportune azioni utili alla definizione della linea di comunicazione e di promozione dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi sul mercato.	20	--
Modulo 6.2 "Comunicazione on line"	Acquisire le conoscenze in materia di comunicazione on line (il Web Marketing, definizione e strumenti teorici e operativi, i social media, ...) al fine di essere in grado di Impostare e collaborare alla definizione di strategie di posizionamento e promozione online dell'impresa e dei suoi prodotti/servizi.	16	--
Project work: definizione di un piano di comunicazione	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC .	12	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. "Monitoraggio del piano di marketing"	Acquisire la UC "Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale"	16	--
Modulo 7.1 "Il monitoraggio del piano di marketing"	Acquisire le conoscenze teoriche (elementi di controllo di gestione, tecniche di valutazione piani di comunicazione, tecniche di valutazione di investimenti, tecniche di analisi andamento vendite, ...) e le abilità pratiche al fine di essere in grado di controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing in termini di vendite/quote di mercato.	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 8.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 8.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.
UFC 9 "La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 9.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio".	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

•

Standard di Percorso Formativo “Tecnico del marketing turistico”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 203 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 2. “L’attività professionale di tecnico del marketing turistico”	Acquisire la UC “Gestire l’attività professionale di tecnico del marketing turistico”	15	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche della prestazione professionale”	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.	3	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.2 “Il sistema turistico regionale”	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti) per potere esercitare l’attività di tecnico del marketing turistico in ambito regionale.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 2.3 “Elementi di pianificazione delle attività”	Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte dei risultati da raggiungere e delle risorse disponibili.	4	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. "Gestione relazioni e comunicazione con il sistema cliente"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non è ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 3.1 "Comunicazione e negoziazione"	Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.	8	--
UFC 4. "Analisi del mercato turistico di riferimento"	Acquisire la UC "Analizzare il mercato turistico"	36	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo di inquadramento 4.1 "Ricerca e analisi di mercato"	Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato nel settore turistico, elaborazioni statistiche, benchmarking, ... al fine di essere in grado di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale immettere i prodotti/servizi turistici della propria organizzazione/sistema (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, tariffe, ...).	16	--
Modulo di inquadramento 4.2 "Elementi di geografia turistica e contesto urbanistico, artistico, naturalistico, antropico della Regione"	Acquisire le conoscenze in materia di geografia turistica e delle caratteristiche e attrazioni turistiche regionali al fine di individuare le potenzialità del proprio contesto in termini di offerta per i potenziali clienti.	12	--
Project work: analisi di mercato	Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti.	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. "Il marketing mix nel settore turismo"	Acquisire la UC "Sviluppare un piano di marketing turistico"	40	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 5.1 "Il marketing operativo – Le leve del marketing mix"	Acquisire le conoscenze in materia di marketing mix (brand management; politiche tariffarie e revenue management, distribuzione e di comunicazione) al fine di essere in grado di elaborare un piano di marketing operativo.	20	--
Modulo 5.2 "Elementi di project management"	Acquisire le conoscenze in materia di project management al fine di essere in grado implementare un piano marketing attraverso la gestione di una serie di variabili rilevanti (tempi, costi, risorse, ...).	8	--
Project work: Sviluppo di un piano marketing turistico	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	12	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 6. "Web marketing e social media marketing nel settore turistico"	Acquisire la UC "Sviluppare un piano di comunicazione in rete - web marketing e social media marketing"	64	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 6.1 "Tecniche di comunicazione web 2.0"	Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di comunicazione (sito web ufficiale, Advertising online, Social Media Marketing, Viral marketing, Blog Marketing, Travel Facebook marketing, Travel Mobile Marketing, Video e Foto Marketing) al fine di essere in grado di sviluppare e seguire le opportune azioni utili alla definizione della linea di comunicazione e di promozione dell'impresa/sistema turistico e dei suoi prodotti o servizi sul mercato on line.	20	
Modulo 6.2 "Il piano di comunicazione turistica on line"	Acquisire le conoscenze in materia di comunicazione on line (Web Marketing, definizione e strumenti teorici e operativi, social media, e-booking, etc.) al fine di essere in grado di impostare e collaborare alla definizione di strategie di posizionamento e promozione online dell'impresa e dei suoi prodotti/servizi.	12	--
Modulo 6.3 "Sviluppo di un sito web"	Acquisire le conoscenze informatiche di base per la produzione di un sito web al fine di contribuire alla definizione e sviluppo della struttura di un sito di promozione turistica e, con le figure specializzate di riferimento, alla gestione complessiva del sito stesso.	12	--
Project work: Web marketing turistico: definizione di un piano di comunicazione	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	20	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. "Monitoraggio del piano di marketing"	Acquisire la UC "Monitorare il piano di marketing e di comunicazione"	16	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC
<i>Modulo 7.1 "Il monitoraggio del piano di marketing"</i>	<i>Acquisire le conoscenze teoriche (tecniche di valutazione piani di comunicazione, tecniche di valutazione di investimenti, tecniche di analisi andamento vendite, Attività SEO - Search Engine Optimization ...) e le abilità pratiche al fine di essere in grado controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing turistico.</i>	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
• <i>Modulo 8.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</i>	4	--
• <i>Modulo 8.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</i>	4	<i>Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.</i>
UFC 9 "La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di erogazione di un servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo 9.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio".</i>	• <i>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato.</i>	4	--
• <i>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.</i>	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico della gestione risorse umane”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 200 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di tecnico della gestione delle risorse umane”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di tecnico della gestione delle risorse umane”	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa e ruolo del tecnico della gestione delle risorse umane”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un’impresa ed alle caratteristiche del ruolo di tecnico della gestione del personale.</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di tecnico della gestione delle risorse umane”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di tecnico della gestione del personale (CCNL di riferimento e format tipo di contratto, ...) al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.3 “Tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative ai processi lavorativi e all’analisi organizzativa quali basi per potere esercitare la professione di tecnico della gestione delle risorse umane.</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.</i>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. “Gestione relazioni e comunicazione con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”	Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.	8	--
UFC 4. “Reclutamento, selezione e inserimento”	Acquisire la UC “Gestire le attività di reclutamento e selezione”	48	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 4.1 “Sistemi per l'incrocio domanda e offerta di lavoro, Caratteristiche del mercato del lavoro locale, Elementi di legislazione del lavoro”	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di mercato del lavoro, “incrocio domanda e offerta”, e di legislazione del lavoro al fine di poter esercitare la competenza obiettivo della UFC in oggetto.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
Modulo 4.2 “Reclutamento e selezione”	Acquisire le conoscenze relative alle tecniche e modalità di reclutamento e selezione (canali di ricerca, la lettura dei CV, job description, prove e test di valutazione) per effettuare correttamente un'attività di reclutamento e selezione.	24	--
Modulo 4.3 “Tecniche di gestione del colloquio di selezione”	Acquisire le conoscenze relative alle tecniche e modalità di conduzione di un colloquio di selezione.	8	--
Esercitazioni pratiche “role playing”	Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. "Formazione e sviluppo delle risorse umane"	Acquisire la UC. "Gestire le attività di formazione e sviluppo delle risorse umane"	80	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 5.1 "Le politiche di sviluppo delle risorse umane"	Acquisire le conoscenze in materia di politiche di sviluppo delle risorse umane al fine di avere un quadro generale e complessivo per essere in grado di comprendere, sviluppare ed utilizzare le tecniche e gli strumenti delle successive UFC.	8	--
Modulo 5.2 "Valutazione delle competenze"	Acquisire le conoscenze in materia di metodologie e tecniche di valutazione delle competenze per la corretta applicazione delle stesse.	8	--
Modulo 5.3 "Valutazione delle prestazioni"	Acquisire le conoscenze in materia di metodologie e tecniche di valutazione delle prestazioni per la corretta applicazione delle stesse.	12	--
Modulo 5.4 "Valutazione del potenziale"	Acquisire le conoscenze in materia di metodologie e tecniche di valutazione del potenziale per la corretta applicazione delle stesse.	8	--
Modulo 5.5 "Analisi dei fabbisogni formativi e progettazione formativa"	Acquisire le conoscenze in materia di metodologie e tecniche di analisi dei fabbisogni formativi e di progettazione formativa al fine di rilevare correttamente i fabbisogni e di essere in grado di formulare un progetto di formazione.	12	--
Modulo 5.6 "Processi motivazionali, politiche retributive e sistemi di incentivazione"	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di processi motivazionali, politiche retributive e sistemi di incentivazione.	8	--
Esercitazioni pratiche	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.	24	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 6. “La gestione delle relazioni sindacali”	Acquisire la UC. “Gestire le relazioni sindacali”	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 6.1 “I sindacati e le relazioni industriali”	Acquisire le conoscenze teoriche di base al fine di avere gli strumenti per gestire le relazioni sindacali.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità ai restanti moduli della UFC.
Modulo 6.2 “La negoziazione nelle relazioni sindacali”	Acquisire le conoscenze e le abilità di negoziazione e gestione delle relazioni sindacali.	8	--
Esercitazioni pratiche “Role playing”	Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.	4	--
UFC 7. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ambiente d’ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell’articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 7.1 “I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità”	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 7.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 8. “La valutazione della qualità di un servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 8.1 “La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio”.	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E’ esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l’intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all’esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato alle paghe e contributi”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** ore 160
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “L’attività professionale di Addetto qualificato alle paghe e contributi”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di Addetto qualificato alle paghe e contributi”	38	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo di inquadramento 1.1 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa e ruolo dell’Addetto qualificato alle paghe e contributi”	• Acquisire le conoscenze utili a comprendere le modalità organizzative di un’impresa e le caratteristiche del ruolo di Addetto qualificato alle paghe e contributi.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 1.2 “Legislazione in materia di lavoro”.	• Acquisire le conoscenze in materia di diritto del lavoro per esercitare le attività proprie del profilo professionale.	16	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 1.3 “Tipologie di rapporto di lavoro e contratti collettivi nazionali”.	• Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le diverse forme di rapporto di lavoro e le tipologie di CCNL e loro integrazioni aziendali	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 1.4 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato alle paghe e contributi”.	• Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle paghe e contributi	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 1.5 “Soggetti istituzionali e prestatori di servizi: ruoli e caratteristiche. Principali tipologie di contenzioso”.	• Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche dei diversi soggetti coinvolti nell’esercizio delle attività di addetto qualificato alle paghe e contributi.	6	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 2. "Gestione della relazione e della comunicazione"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e le comunicazioni con il personale dell'azienda e i soggetti esterni di riferimento"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 "Fondamenti psicologici della comunicazione"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione, utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.2 "Modelli teorici di comunicazione: tecniche di comunicazione"</i>	• <i>Acquisire le conoscenze di base di tecniche della comunicazione telefonica e verbale utili ad intrattenere le relazioni con tutti i soggetti coinvolti nell'attività dell'addetto alle paghe e contributi.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. “Adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva”	Acquisire la UC “Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro”	56	AmMESSO il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 3.1 “Adempimenti previdenziali ed assicurativi”	Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie a svolgere gli adempimenti previdenziali ed assicurativi obbligatori (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, etc.);	12	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 3.2 “Adempimenti fiscali”	Acquisire le conoscenze e le abilità necessarie a svolgere gli adempimenti fiscali obbligatori (il datore di lavoro come sostituto d'imposta, la base imponibile, l'imposta sui redditi di lavoro dipendente, versamenti e certificazioni, dichiarazioni).	12	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 3.3 “Comunicazioni e modulistica”	Acquisire le conoscenze e le abilità per effettuare le necessarie comunicazioni con i soggetti di riferimento; compilare i moduli obbligatori nelle fasi di inserimento e fuoriuscita di personale (comunicazioni telematiche di assunzione variazione e cessazione, nulla osta, format lettere di assunzione, etc.).	6	--
Modulo 3.4 “Il trattamento di fine rapporto”	Acquisire le conoscenze e le abilità per elaborare il TFR.	4	--
Modulo 3.5 “Le assenze: malattia, ferie, congedi, aspettative e permessi. Tipologie di benefit”	Acquisire le conoscenze e le abilità per gestire le assenze del personale. Acquisire le conoscenze e le abilità per gestire le varie tipologie di benefit attribuiti al personale.	6	--
Modulo 3.6 “Esercitazioni pratiche”	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	16	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 4. “La retribuzione: calcolo, moduli, tenuta dei libri obbligatori”	Acquisire la UC “Calcolare la retribuzione”	36	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo di inquadramento 4.1 “Elementi della retribuzione: fissi e variabili”	• Acquisire le conoscenze necessarie alla corretta comprensione degli elementi della retribuzione finalizzati all’elaborazione della busta paga.	6	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alla restante articolazione della UFC
• Modulo 4.2 “Elaborazione della busta paga: modalità di compilazione, modulistica, documenti, tenuta dei libri obbligatori, liquidazione periodica”	• Acquisire le conoscenze relative a modalità di compilazione, modulistica e documentazione necessari a elaborare in autonomia una busta paga e a gestire i libri obbligatori.	4	--
• Modulo 4.3 “Software di gestione ed elaborazione buste paga”	• Acquisire le conoscenze e le capacità per l’utilizzo dei principali software di gestione ed elaborazione delle buste paga.	6	--
• Modulo 4.4 “Esercitazioni pratiche”	• Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	20	Esercitazione su software di largo mercato.

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. “Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo”	Acquisire la UC “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 5.1 “Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.”	Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress.	4	--
UFC 6. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell’articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 6.1 “Fattori di rischio professionale e comportamenti di prevenzione e protezione”	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.	4	--
Modulo 6.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO a rischio basso
UFC 7. “La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione del servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 7.1 “Valutazione della qualità del servizio”	Acquisire conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio reso.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione della qualità	Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana, orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato alla segreteria”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 164 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato alla segreteria”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria”	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• Modulo di inquadramento 2.1 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa e ruolo del/la segretario/a”.	• Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un’impresa ed alle caratteristiche del ruolo di segreteria	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 2.2 “Caratteristiche delle attrezzature d’ufficio”.	• Acquisire le conoscenze in materia di caratteristiche, modi d'uso e funzionamento delle attrezzature di ufficio	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 2.3 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato alla segreteria”.	• Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche"	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo di inquadramento 3.1 "Fondamenti psicologici della comunicazione"	Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione, utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 3.2 "Modelli teorici di comunicazione: tecniche di comunicazione telefonica e verbale".	Acquisire le conoscenze di base di tecniche della comunicazione telefonica e verbale per poter effettuare attività di segreteria in un'impresa.	12	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
UFC 4. "Produzione di testi scritti e gestione della corrispondenza"	Acquisire la UC "Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza"	48	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
Modulo 4.1 "Elementi di informatica ed uso del p.c. Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici. Internet e posta elettronica".	Acquisire le conoscenze teoriche di utilizzo dei principali software per la redazione di testi, tabelle e archivi per poter elaborare documenti scritti secondo gli standard vigenti.	28	--
Modulo 4.2 "Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo".	Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di redazione della corrispondenza e gestione di un protocollo per poter produrre testi scritti (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.) e gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita	4	--
Esercitazioni pratiche.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da produrre testi scritti.	16	-

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. "Elementi di contabilità e amministrazione"	Acquisire la UC "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili"	40	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• Modulo 5.1 "Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili"	• Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di contabilità, principali documenti amministrativi e archiviazione documenti contabili al fine di sapere redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili.	16	--
• Modulo 5.2 "Redazione dei verbali di adunanza degli organi sociali"	• Acquisire le conoscenze teoriche relative agli organi sociali, tipologia e modalità di tenuta dei libri, e modalità di redazione dei verbali al fine di sapere predisporre verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.	8	--
• Esercitazioni pratiche	• Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti, in modo da produrre testi scritti.	16	--
UFC 6. "Elementi di time management"	Acquisire la UC "Gestire una agenda di lavoro"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC
• Modulo 6.1 "Il time management e organizzazione di un'agenda di lavoro"	• Acquisire le conoscenze in materia di time management e organizzazione di un'agenda di lavoro al fine di organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni di terzi	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 7. “Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo”	Acquisire la UC “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 7.1 “Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.”	Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress.	4	--
UFC 8. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell’articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
- Modulo 8.1 I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità ”	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.	4	--
Modulo 8.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO a Rischio basso
UFC 9. “La valutazione della qualità di un servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 9.1 “La valutazione della qualità nell’erogazione di un servizio”	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana, orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Operatore Office Automation”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** ore 184
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di Operatore Office Automation”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di Operatore Office Automation”	14	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche del settore e della prestazione professionale”	Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere la struttura e l'evoluzione del mercato delle TIC, le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.2 “Il PC: Hardware, Software, caratteristiche delle periferiche”.	Acquisire le conoscenze utili alla capacità di comprendere le principali caratteristiche e ed il funzionamento di un PC.	6	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo 2.2 “Elementi di pianificazione delle attività”	Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte delle richieste dei clienti.	4	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. “Negoziazione e gestione delle relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Operatore Office Automation”	8	Non ammesso il ricorso alla FaD.
• Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”	• Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente	8	Modulo di cui è consigliata la realizzazione a valle delle UFC di natura tecnica.
UFC 4. “Utilizzo del pc, gestione dei file e elaborazione documenti di testo”	Acquisire la UC “Utilizzare un <i>personal computer</i>, gestire file ed elaborare documenti di testo”	34	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo di inquadramento 4.1 “Sistema operativo”	• Acquisire le conoscenze necessarie del sistema operativo di un pc, al fine di essere in grado di comprendere e utilizzare il pc stesso.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alle UFC 5-8
• Modulo 4.2 “Gestione di file”	• Acquisire le conoscenze necessarie ad organizzare e gestire in modo efficace file e cartelle per la corretta esecuzione della prestazione professionale	4	--
• Modulo 4.2 “Elaborazione documenti di testo”	Acquisire le conoscenze e le abilità per elaborare, modificare e formattare e stampare documenti di testo di vario genere.	8	--
• Modulo 4.3 “Problematiche legali relative al diritto di riproduzione e alla protezione dei dati, regole di archiviazione di documenti informatici”	Acquisire le conoscenze relative al diritto di riproduzione e alla protezione dei dati, nonché alla archiviazione/conservazione dei documenti al fine di operare in accordo alla normativa vigente.	2	--
• Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	12	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. “Il foglio elettronico e le operazioni di calcolo”	Acquisire la UC “Impostare fogli elettronici ed effettuare operazioni di calcolo”	28	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 5.1 “Il foglio elettronico: caratteristiche e funzioni”	Acquisire le conoscenze necessarie alla corretta comprensione della logica di funzionamento, delle finalità e delle modalità di utilizzo di un foglio elettronico	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alla restante articolazione della UFC
Modulo 5.2 “L'utilizzo di un foglio elettronico”	Acquisire le conoscenze relative a strumenti, oggetti, formule, necessari a utilizzare in autonomia un foglio di calcolo.	12	--
Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	12	--
UFC 6. “Gestione di un database”	Acquisire la UC “Elaborare e gestire un database”	28	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 6.1 “Database: caratteristiche e funzioni”	Acquisire le conoscenze necessarie alla corretta comprensione della logica di funzionamento e delle finalità di un database.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alla restante articolazione della UFC
Modulo 6.2 “Database: modalità di utilizzo”	Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per gestire in autonomia un database per sviluppare e mantenere archivi di dati.	12	--
Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	12	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 7. “La realizzazione di presentazioni multimediali”	Acquisire la UC “Realizzare presentazioni multimediali”	20	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo 7.1 “Principali caratteristiche dei software per la creazione di presentazioni multimediali.”	• Acquisire le conoscenze necessarie alla corretta comprensione delle finalità e delle modalità di utilizzo di una presentazione multimediale.	4	--
• Modulo 7.2 “Sviluppo di una presentazione: testi, immagini, grafici, oggetti, effetti speciali”	• Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per realizzare in autonomia presentazioni statiche o animate impiegando testi, immagini, grafici, filmati, audio etc.	8	--
• Esercitazioni pratiche	• Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	8	--
UFC 8 “Internet e posta elettronica”	Acquisire la UC “Gestire la posta elettronica e reperire informazioni in rete”	20	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo 8.1 “Navigare in rete”	• Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari al fine di utilizzare internet per reperire informazioni utili alla propria attività lavorativa, nel rispetto delle regole di sicurezza e privacy.	6	--
• Modulo 8.2 “Gestire la posta elettronica”	Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per gestire la posta elettronica nel rispetto delle regole di privacy e sicurezza.	6	--
• Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 9. “Gestione delle risorse informatiche”	Acquisire la UC “Gestire le risorse informatiche - Operatore Office Automation”	8	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
Modulo 9.1 “Gestione delle risorse informatiche e salvaguardia dei dati”	Acquisire le conoscenze relative alla corretta gestione delle risorse informatiche hardware e software funzionali all'esercizio delle attività di office automation	8	Modulo di cui è consigliata la realizzazione integrata con le UFC 5-8
UFC 10. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell’articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 10.1 “I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.	4	--
Modulo 10.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO a Rischio basso
UFC 11. “La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione del servizio”	Acquisire la UC “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 11.1 “Valutazione della qualità del servizio”	Acquisire conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio reso.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione della qualità	Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 320 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	8	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC.2 “L'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	Acquisire la UC “Analizzare il contesto e definire strategie di intervento per la promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	136	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
Modulo di inquadramento 2.1.: “Elementi di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia applicati all'esercizio dell'attività di educazione ambientale alla sostenibilità”.	Acquisire le conoscenze base in materia di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento.	24	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.2.: “Agenda 21, politiche, programmi e fonti di finanziamento – europei, nazionali e regionali – in materia di ambiente e sviluppo sostenibile”.	Acquisire le conoscenze relative a politiche, programmi e fonti di finanziamento – europei, nazionali e regionali – in materia di ambiente e sviluppo sostenibile utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento.	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.3.: “Il contesto territoriale e le sue potenzialità, l'organizzazione delle autonomie locali e loro competenze in materia di ambiente, gestione del territorio e turismo”.	Acquisire le conoscenze relative all'organizzazione territoriale delle autonomie locali e alle loro competenze in materia di ambiente, gestione del territorio e turismo utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento.	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.4.: “Il contesto geografico, naturalistico, storico-antropologico regionale”.	Acquisire le conoscenze relative al contesto geografico, naturalistico, storico-antropologico regionale, alle produzioni tipiche e marchi, ai sistemi agrari e alle aree protette, utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento.	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.5.: “Sistemi di gestione ambientale e responsabilità sociale, consumo consapevole, tecnologie a ridotto impatto ambientale, uso e ciclo delle risorse e dell'energia”.	Acquisire le conoscenze in materia di sistemi di gestione ambientale al fine di poter definire le caratteristiche dell'offerta di interventi di promozione della qualità ambientale e di sviluppo sostenibile	16	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
Modulo 2.6.: “Modalità e strumenti di analisi di un territorio e valutazione ambientale e modalità di costruzione di un'offerta”.	Acquisire le conoscenze in materia di analisi di un territorio e valutazione ambientale ed alle modalità di costruzione di un offerta al fine di poter definire le caratteristiche dell'offerta di interventi di promozione della qualità ambientale	20	- -

	<i>e di sviluppo sostenibile</i>		
• <i>Project work: "Individuazione di azioni di intervento orientate alla sostenibilità ambientale ed alla responsabilità sociale".</i>	• <i>Applicare le conoscenze tecnico-professionali del percorso formativo al fine di redigere lo schema di un piano di intervento orientato alla sostenibilità ambientale, a partire dall'analisi del territorio, l'individuazione dei soggetti da coinvolgere e le risorse da attivare.</i>	16	<i>Non è ammesso il riconoscimento crediti per il project work</i>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. "La relazione con i soggetti del territorio"	Acquisire la UC "Gestire la relazione con i soggetti del territorio"	36	Non ammesso il ricorso alla FaD L'intera UFC è inoltre propedeutica alla UFC 5. "Organizzazione e gestione di interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"
Modulo di inquadramento 3.1.: " Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione, negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali"	Acquisire le conoscenze relative ai principali modelli teorici di comunicazione	8	Il Modulo di inquadramento 3.1. è da considerarsi propedeutico al Modulo 3.2. ed al modulo 3.3. della presente UFC in quanto finalizzato alla messa a livello dei partecipanti rispetto alle principali tecniche di comunicazione per l'esercizio delle attività di promozione della qualità ambientale e valorizzazione del territorio.
Modulo 3.2.: "Modalità e stili di comunicazione da adottare nei confronti di soggetti istituzionali (enti territoriali pubblici e privati, scuole, etc.) ed imprenditoriali".	Acquisire le conoscenze relative alle specifiche modalità di comunicazione da adottare con soggetti pubblici ed istituzionali ed imprenditoriali.	4	--
Modulo 3.3.: "Metodologie di lavoro di gruppo: metodi e strumenti di facilitazione delle relazioni, tecniche per la gestione di processi decisionali inclusivi, tecniche di problem solving, gestione dei focus group".	Acquisire le conoscenze in materia di metodologie di lavoro di gruppo al fine mettere in grado i soggetti in formazione di coinvolgere gli attori locali in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio; di cogliere nell'ambito della relazione con i singoli ed il gruppo le istanze ed i bisogni inespressi; di garantire la collegialità dei processi decisionali e facilitare la relazione fra i soggetti coinvolti in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio	16	--
Esercitazione pratica: gestione di un focus group	Applicare le conoscenze tecnico-professionali del percorso formativo al fine di animare un focus group.	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 4. "La progettazione di interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio"	Acquisire la UC "Sviluppare progetti di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio"	40	Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 4.1.: "Tecniche di progettazione finalizzate a interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio: modulistica e formulari di progettazione, metodi di valutazione degli investimenti e analisi economica delle iniziative (la fattibilità di un progetto).	- Acquisire le conoscenze teoriche relative a metodologie e tecniche di progettazione di interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio, al fine di poter formulare un progetto a partire dalla valutazione della sua fattibilità. - Acquisire le conoscenze relative ai principali software per la gestione dei flussi informativi al fine di elaborare un progetto.	24	- -
Project work: "Dall'analisi di un bando alla progettazione di un intervento di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio"	Applicare le conoscenze tecnico-professionali del percorso formativo al fine di organizzare e redigere un progetto di intervento di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio adeguato agli obiettivi ed alle risorse propri di ciascun partecipante, nel rispetto dei vincoli del caso.	16	- -

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. “Organizzazione e gestione di interventi volti alla promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio ed alla <i>governance</i> territoriale”	Acquisire la UC “Organizzare e gestire interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	48	Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo 5.1.: “Tecniche e strumenti di programmazione, gestione e monitoraggio di un progetto”.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di tecniche e strumenti di gestione di un progetto/intervento al fine rendere il partecipante in grado di programmare l'utilizzo delle risorse destinate ad un intervento/iniziativa (umane, finanziarie, strumentali, etc.); di monitorare la corretta realizzazione delle diverse fasi progettuali; di valutare in chiave prospettica l'andamento complessivo di un progetto, evidenziando potenziali problemi e le relative modalità di risoluzione.</i>	24	--
• <i>Modulo 5.2: “Strategie promozionali collegate ad iniziative di marketing: modalità di utilizzo dei media, modalità e strumenti per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di strategie promozionali e di comunicazione al fine di rendere il partecipante in grado di supportare l'organizzazione di manifestazioni ed eventi promozionali, coordinando le risorse a disposizione e le attività dei diversi soggetti; di attivare e gestire canali di comunicazione e diffusione attraverso i media.</i>	24	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 6 “Gestione risorse umane”	Acquisire la UC “Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto”	12	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza. AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
Modulo 6.1: “Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane”.	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane al fine di mettere il partecipante in grado di sovrintendere al lavoro di risorse professionali assegnate nello svolgimento delle attività.	12	--
UFC 7. “Gestione risorse economiche”	Acquisire la UC “Gestire le risorse economiche assegnate nell'ambito del progetto”	16	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza.
Modulo 7.1: “Elementi di bilancio, contabilità analitica, budget.”.	Acquisire le conoscenze minime in materia di amministrazione e contabilità ordinaria	8	--
Modulo 7.2: “Gestione di attività di rendicontazione: i documenti di spesa e l'ammissibilità dei costi secondo i principali programmi e fonti di finanziamento; sistemi di raccolta, classificazione ed archiviazione dati e documenti”.	Acquisire le conoscenze utili a gestire le attività di rendicontazione di un progetto.	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 8. “Valutazione della qualità degli interventi in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio erogati”	Acquisire la UC “Valutare e migliorare la qualità degli interventi realizzati in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”	16	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 8.1.: “Valutazione della qualità degli interventi erogati: aspetti di gestione e di valutazione della qualità nell'erogazione di un intervento in materia di promozione della tutela dell'ambiente e di valorizzazione del territorio”.	Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità di un servizio erogato e nello specifico: qualità dell'intervento; qualità dei processi decisionali (grado di coinvolgimento degli stakeholders); qualità della comunicazione realizzata.	8	--
Project work: “Definizione di un sistema di valutazione”	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, in modo da definire le caratteristiche essenziali del sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati.	8	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'identificazione e validazione delle competenze: frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti.
- Il percorso è concluso da identificazione e validazione delle competenze svolte in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: Documento di validazione, ai sensi dell'art. 4 c.4 del Decreto MLPS, di concerto con il MIUR, del 30 giugno 2015, Nelle more dell'attuazione di quanto disposto dal citato Decreto in materia di identificazione e validazione delle competenze, il percorso è concluso da attestato di frequenza con indicazione delle prove valutative svolte e del loro esito, prodotto a cura dell'organismo formativo (attestazione privata di parte seconda). Tale attestato consente, al relativo possessore, l'accesso a successivi procedimenti di validazione.

Standard di Percorso Formativo “Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 216 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale e a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	
UFC 2. “L’attività professionale di tecnico della gestione del sistema qualità aziendale”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di tecnico della gestione del sistema qualità aziendale”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche della prestazione professionale”	• Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.	3	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
Modulo 2.2 “Elementi di pianificazione delle attività”	Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte dei risultati da raggiungere e delle risorse disponibili (principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa, struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative).	5	
3. “Progettazione e gestione dei processi aziendali”	Acquisire la UC “Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo”	96	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 70% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 3.1 “Introduzione ai Sistemi di Gestione per la Qualità.”	Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti dei Sistemi di gestione della qualità propedeutici all'acquisizione delle conoscenze delle successive UFC.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
Modulo di inquadramento 3.2 “Normativa nazionale ed europea di riferimento. Certificazione di qualità nell'Unione Europea”.	Acquisire le conoscenze di base della normativa di riferimento per poter svolgere l'attività di conduzione di un sistema di gestione della qualità.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
Modulo di inquadramento 3.3 “Caratteristiche ed ambiti di applicazione dei più diffusi sistemi di gestione della qualità: gli standard ISO; i modelli TQM ed EFQM”.	Acquisire le conoscenze teoriche relative ai principali sistemi di gestione della qualità fondamentali per poter svolgere attività di conduzione di un sistema di gestione della qualità.	16	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
Modulo 3.4 “I principali processi produttivi aziendali”.	Acquisire le conoscenze relative ai processi produttivi aziendali al fine di poter individuare i processi realizzati nell'organizzazione in termini di attività costitutive e potenziali punti critici.	16	
Modulo 3.5 “Tecniche di modellizzazione dei processi”.	Acquisire le conoscenze teoriche di modellizzazione dei processi per poter elaborare diagrammi di flusso, di tempo, matrici delle responsabilità, ...	16	

Modulo 3.6 “Lo sviluppo di un manuale della qualità”.	Acquisire le conoscenze teoriche per poter sviluppare o partecipare allo sviluppo di un manuale della qualità.	8	
Project work: Lo sviluppo di un manuale della qualità.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di costruire un manuale della qualità.	24	
UFC 4. “Procedure e documentazione di un sistema qualità”	Acquisire la UC “Attuare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità”	44	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 70% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
Modulo di inquadramento 4.1 “Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell’azienda in materia di Controllo Qualità”.	Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di ruoli e responsabilità in materia di controllo qualità al fine di sapersi coordinare con le differenti risorse aziendali per supportare la realizzazione degli adempimenti connessi ai sistemi di qualità in vigore.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
Modulo 4.2 “La documentazione del sistema di qualità: manuali, procedure, istruzioni di lavoro”.	Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di documentazione di un sistema qualità, al fine di saper realizzare gli adempimenti previsti da un sistema di qualità aziendale.	8	
Modulo 4.3 “Introduzione ai software per la gestione della documentazione del sistema di qualità”.	Acquisire le conoscenze relative all’utilizzo dei principali software per la gestione di sistemi qualità al fine di saper garantire la tracciabilità di quanto svolto nell’ambito del sistema di qualità aziendale.	16	
Esercitazioni pratiche sui principali software per la gestione della documentazione di un sistema qualità.	Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti.	16	
UFC 5. “Attività di misurazione e controllo nell’ambito di un sistema qualità”	Acquisire la UC “Realizzare attività di misurazione e controllo nell’ambito di un sistema qualità”	44	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 60% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.

Modulo 5.1 “Strumenti e modalità di monitoraggio di processo.”	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di strumenti e modalità di monitoraggio di processo al fine di essere in grado di verificare, partecipando alla realizzazione di audit interni, che i processi e le attività di riferimento si svolgano nel rispetto delle procedure di un sistema qualità aziendale in vigore.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo.
Modulo 5.2 “La qualità in produzione: strumenti e modalità di controllo del prodotto ed elementi di misurazione”.	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di strumenti e modalità di controllo della qualità di un processo produttivo al fine di saper verificare la conformità degli output.	8	
Modulo 5.3 “Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio ed indicatori per la misurazione ed il controllo dei risultati”.	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di strumenti e modalità di controllo della qualità di un servizio al fine di saper verificare la conformità dei risultati a quanto pianificato.	8	
Modulo 5.4 “Trattamento delle non conformità ed azioni correttive”.	Acquisire le conoscenze teoriche in materia di tecniche per il trattamento delle non conformità per saper realizzare azioni correttive e di miglioramento continuo.	8	
Esercitazioni pratiche	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della presente UFC.	16	
UFC 6. “Gestione delle relazioni con le altre risorse professionali”	Acquisire la UC “Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione”	8	Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 6.1 “Elementi di gestione delle relazioni con le altre risorse professionali”	Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, delega al fine di porre in atto comportamenti coerenti con le caratteristiche del tipico contesto di lavoro.	8	--
UFC 7. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato

			Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 7.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 7.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO a Rischio basso

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Requisito di ammissione: possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo “Sistema di competenze necessarie a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”

CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Disoccupati, inoccupati, occupati

DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE: 320 ore

ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO: vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	8	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	8	
UFC.2 “L'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	Acquisire la UC “Analizzare il contesto e definire strategie di intervento per la promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	136	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
Modulo di inquadramento 2.1: “Elementi di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia applicati all'esercizio dell'attività di educazione ambientale alla sostenibilità”.	Acquisire le conoscenze base in materia di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento.	24	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.2: “Agenda 21, politiche, programmi e fonti di finanziamento – europei, nazionali e regionali – in materia di ambiente e sviluppo sostenibile”.	Acquisire le conoscenze relative a politiche, programmi e fonti di finanziamento – europei, nazionali e regionali – in materia di ambiente e sviluppo sostenibile utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento.	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo

☐ Modulo di inquadramento 2.3: “Il contesto territoriale e le sue potenzialità, l’organizzazione delle autonomie locali e loro competenze in materia di ambiente, gestione del territorio e turismo”.	☐ Acquisire le conoscenze relative all’organizzazione territoriale delle autonomie locali e alle loro competenze in materia di ambiente, gestione del territorio e turismo utili alla lettura e all’interpretazione del contesto di riferimento.	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
☐ Modulo di inquadramento 2.4: “Il contesto geografico, naturalistico, storico-antropologico regionale”.	☐ Acquisire le conoscenze relative al contesto geografico, naturalistico, storico-antropologico regionale, alle produzioni tipiche e marchi, ai sistemi agrari e alle aree protette, utili alla lettura e all’interpretazione del contesto di riferimento.	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
☐ Modulo di inquadramento 2.5: “Sistemi di gestione ambientale e responsabilità sociale, consumo consapevole, tecnologie a ridotto impatto ambientale, uso e ciclo delle risorse e dell’energia”.	☐ Acquisire le conoscenze nei sistemi di gestione ambientale per poter definire le caratteristiche dell’offerta di interventi di promozione della qualità ambientale e di sviluppo sostenibile.	16	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo
☐ Modulo 2.6: “Modalità e strumenti di analisi di un territorio e valutazione ambientale e modalità di costruzione di un’offerta	☐ Acquisire le conoscenze in materia di analisi di un territorio e valutazione ambientale ed alle modalità di costruzione di un’offerta al fine di poter definire le caratteristiche dell’offerta di interventi di promozione della qualità ambientale e di sviluppo sostenibile		
☐ Project work: “Individuazione di azioni di intervento orientate alla sostenibilità ambientale ed alla responsabilità sociale”.	☐ Applicare le conoscenze tecnico-professionali del percorso formativo al fine di redigere lo schema di un piano di intervento orientato alla sostenibilità ambientale, a partire dall’analisi del territorio, l’individuazione dei soggetti da coinvolgere e le risorse da attivare.	16	Non è ammesso il riconoscimento crediti per il project work
UFC 3. “La relazione con i soggetti del territorio”	Acquisire la UC “Gestire la relazione con i soggetti del territorio”	36	Non ammesso il ricorso alla FaD. L’intera UFC è inoltre propedeutica alla UFC 5. “Organizzazione e gestione di interventi di tutela dell’ambiente e valorizzazione del territorio”
☐ Modulo di inquadramento 3.1: “Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione, negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali”	☐ Acquisire le conoscenze relative ai principali modelli teorici di comunicazione	8	Il Modulo di inquadramento 3.1. è da considerarsi propedeutico al Modulo 3.2.ed al modulo 3.3.della presente UFC in quanto finalizzato alla messa a livello dei partecipanti rispetto alle principali tecniche di comunicazione per l’esercizio delle attività di promozione della qualità ambientale e valorizzazione del territorio.

☐ Modulo 3.2: “Modalità e stili di comunicazione da adottare nei confronti di soggetti istituzionali (enti territoriali pubblici e privati, scuole, etc.) ed imprenditoriali”.	☐ Acquisire le conoscenze relative alle specifiche modalità di comunicazione da adottare con soggetti pubblici ed istituzionali ed imprenditoriali.	4	
☐ Modulo 3.3: “Metodologie di lavoro di gruppo: metodi e strumenti di facilitazione delle relazioni, tecniche per la gestione di processi decisionali inclusivi, tecniche di problem solving, gestione dei focus group”.	☐ Acquisire le conoscenze in materia di metodologie di lavoro di gruppo al fine mettere in grado i soggetti in formazione di coinvolgere gli attori locali in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio; di cogliere nell'ambito della relazione con i singoli ed il gruppo le istanze ed i bisogni inespressi; di garantire la collegialità dei processi decisionali e facilitare la relazione fra i soggetti coinvolti in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio	16	
☐ Esercitazione pratica: gestione di un focus group	☐ Applicare le conoscenze tecnico-professionali del percorso formativo al fine di animare un focus group.	8	
UFC 4. “La progettazione di interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	Acquisire la UC “Sviluppare progetti di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”	40	Non ammesso il ricorso alla FaD
☐ Modulo 4.1: “Tecniche di progettazione finalizzate a interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio: modulistica e formulari di progettazione, metodi di valutazione degli investimenti e analisi economica delle iniziative (la fattibilità di un progetto).	☐ Acquisire le conoscenze teoriche relative a metodologie e tecniche di progettazione di interventi di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio, al fine di poter formulare un progetto a partire dalla valutazione della sua fattibilità. ☐ Acquisire le conoscenze relative ai principali software per la gestione dei flussi informativi al fine di elaborare un progetto.	24	
☐ Project work: “Dall’analisi di un bando alla progettazione di un intervento di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”	☐ Applicare le conoscenze tecnico-professionali del percorso formativo al fine di organizzare e redigere un progetto di intervento di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio adeguato agli obiettivi ed alle risorse propri di ciascun partecipante, nel rispetto dei vincoli del caso.	16	

UFC 5. “Organizzazione e gestione di interventi volti alla promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio ed alla governance territoriale”	Acquisire la UC “Organizzare e gestire interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”	48	Non ammesso il ricorso alla FaD
☐ <i>Modulo 5.1: “Tecniche e strumenti di programmazione, gestione e monitoraggio di un progetto”.</i>	☐ <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di tecniche e strumenti di gestione di un progetto/intervento al fine rendere il partecipante in grado di programmare l'utilizzo delle risorse destinate ad un intervento/iniziativa (umane, finanziarie, strumentali, etc.); di monitorare la corretta realizzazione delle diverse fasi progettuali; di valutare in chiave prospettica l'andamento complessivo di un progetto, evidenziando potenziali problemi e le relative modalità di risoluzione.</i>	24	
☐ <i>Modulo 5.2: “Strategie promozionali collegate ad iniziative di marketing: modalità di utilizzo dei media, modalità e strumenti per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi”</i>	☐ <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di strategie promozionali e di comunicazione al fine di rendere il partecipante in grado di supportare l'organizzazione di manifestazioni ed eventi promozionali, coordinando le risorse a disposizione e le attività dei diversi soggetti; di attivare e gestire canali di comunicazione e diffusione attraverso i media.</i>	24	
6 “Gestione risorse umane”	Acquisire la UC “Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto”	12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
☐ <i>Modulo 6.1: “Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane”.</i>	☐ <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane al fine di mettere il partecipante in grado di sovrintendere al lavoro di risorse professionali assegnate nello svolgimento delle attività.</i>	12	
UFC 7. “Gestione risorse economiche”	Acquisire la UC “Gestire le risorse economiche assegnate nell'ambito del progetto”	16	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.

☐ Modulo 7.1: “Elementi di bilancio, contabilità analitica, budget.”.	☐ Acquisire le conoscenze minime in materia di amministrazione e contabilità ordinaria	8	
☐ Modulo 7.2: “Gestione di attività di rendicontazione: i documenti di spesa e l'ammissibilità dei costi secondo i principali programmi e fonti di finanziamento; sistemi di raccolta, classificazione ed archiviazione dati e documenti”.	☐ Acquisire le conoscenze utili a gestire le attività di rendicontazione di un progetto.	8	
UFC 8. “Valutazione della qualità degli interventi in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio erogati”	Acquisire la UC “Valutare e migliorare la qualità degli interventi realizzati in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”	16	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
☐ Modulo 8.1: “Valutazione della qualità degli interventi erogati: aspetti di gestione e di valutazione della qualità nell'erogazione di un intervento in materia di promozione della tutela dell’ambiente e di valorizzazione del territorio”.	☐ Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità di un servizio erogato e nello specifico: qualità dell'intervento; qualità dei processi decisionali (grado di coinvolgimento degli stakeholders); qualità della comunicazione realizzata.	8	
☐ Project work: “Definizione di un sistema di valutazione”	☐ Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, in modo da definire le caratteristiche essenziali del sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati.	8	

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l’intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all’identificazione e validazione delle competenze: frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti.
- Il percorso è concluso da identificazione e validazione delle competenze svolte in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: Documento di validazione, ai sensi dell’art. 4 c.4 del Decreto MLPS, di concerto con il MIUR, del 30 giugno 2015, Nelle more dell’attuazione di quanto disposto dal citato Decreto in materia di identificazione e validazione delle competenze, il percorso è concluso da attestato di frequenza con indicazione delle prove valutative svolte e del loro esito, prodotto a cura dell’organismo formativo (attestazione privata di parte seconda). Tale attestato consente, al relativo possessore, l’accesso a successivi procedimenti di validazione.

Standard di Percorso Formativo “Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 176 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	8	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
• <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i>	<i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	8	--
UFC 2 “L’attività professionale di capo cantiere nei servizi di pulizia”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia”	12	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche dei servizi di pulizie”.</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche del mercato di riferimento dei servizi di pulizie (domanda e offerta) al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto.</i>	8	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di capo cantiere nei servizi di pulizia”.</i>	<i>Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione del servizio di capo cantiere servizi di pulizia, al CCNL di riferimento, utili a comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione in oggetto.</i>	4	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto al restante percorso formativo</i>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC.3 “La relazione e la comunicazione con il cliente”	Acquisire la UC “Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie”	16	Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo di inquadramento 3.1 “Fondamenti psicologici della comunicazione”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione.</i>	8	• <i>Il Modulo di inquadramento 3.1.: “Fondamenti psicologici della comunicazione” è da considerarsi propedeutico al Modulo 3.3. “La relazione con il cliente” della presente UFC in quanto finalizzato alla messa a livello dei partecipanti rispetto ai fondamenti psicologici della comunicazione</i>
• <i>Modulo di inquadramento 3.2 “Principi di psicologia della comunicazione e della vendita”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione finalizzata alla commercializzazione.</i>	4	--
• <i>Modulo 3.3 “La relazione con il cliente”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle diverse strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di cliente.</i>	4	--
UFC 4. “Analisi della commessa di lavoro”	Acquisire la UC “Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia”	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo 4.1 “Analisi e definizione del budget di commessa.</i>	• <i>Acquisire le conoscenze relative alle tecniche di analisi di una commessa e agli elementi per la definizione del budget di commessa (costi, ricavi, margine) al fine di essere in grado di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare un servizio e le risorse necessarie per erogarlo.</i>	12	--
• <i>Project work “Analisi e definizione di un budget di commessa”</i>	• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire un budget di commessa.</i>	8	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. “Organizzazione e gestione delle operazioni di pulizia”	Acquisire la UC “Organizzare e gestire le operazioni di pulizia”	32	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza.
• Modulo 5.1 “Tecniche, metodi e strumenti per la pianificazione delle operazioni di pulizia”	• Acquisire le conoscenze relative alle tecniche di programmazione e pianificazione del lavoro al fine di essere in grado definire operativamente le attività da intraprendere.	8	--
• Modulo 5.2 “Procedure applicabili nell’erogazione dei servizi di pulizia”	• Acquisire le conoscenze teoriche relative a normativa e procedure al fine di poter organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.	8	--
• Modulo 5.3 “Tecniche di pulizia”	• Acquisire le conoscenze teoriche relative a alle tecniche di pulizia, attrezzature e prodotti utili alle operazioni di pulizia.	8	--
• Simulazione in contesto	• Applicare le conoscenze tecniche dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l’effettiva capacità di esercitarla.	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 6. "Rendicontazione e controllo della commessa"	Acquisire la UC "Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia"	16	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.
• <i>Modulo di inquadramento 6.1 "Elementi di rendicontazione e controllo di una commessa"</i>	<i>Acquisire le conoscenze teoriche di base relative ad elementi per il controllo del budget e alle tecniche di rendicontazione di una commessa.</i>	16	--
UFC 7. "Sistema di qualità nell'ambito dei servizi di pulizia"	Acquisire la UC "Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia"	16	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo 7.1 "Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi"</i>	<i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, al fine di poter curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione e attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti) e collaborare all'implementazione dei manuali di qualità.</i>	4	--
• <i>Modulo 7.2 "Valutazione della qualità degli interventi erogati: aspetti di gestione e di valutazione della qualità nell'erogazione dei servizi di pulizia".</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato</i>	4	--
• <i>Project work: Definizione di un sistema di valutazione della qualità</i>	<i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti, in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del servizio erogato.</i>	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 8. “Gestione delle risorse umane”	Acquisire la UC “Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia”	16	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo di inquadramento 8.1 “Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team”</i>	<i>Acquisire le conoscenze teoriche di base relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, delega, etc. al fine di poter gestire e coordinare un team di lavoro.</i>	8	--
• <i>Modulo 8.2 “Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto”</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative alle modalità di comunicazione e metodi di motivazione di un gruppo di lavoro al fine di poter gestire le dinamiche e la comunicazione all’interno del team.</i>	4	--
• <i>Modulo 8.3 “Gestione del tempo e dei fattori produttivi”</i>	<i>Acquisire le conoscenze in materia di organizzazione del lavoro al fine di poter programmare le attività di lavoro e suddividere i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.</i>	4	--
UFC 9. “Igiene, salute e sicurezza”	Acquisire la UC “Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi pulizia”	36	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• <i>Modulo 9.1 “Fattori di rischio professionale e ambientale – piano di controllo dei rischi”</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative a procedure e normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.</i>	24	--
• <i>Modulo 9.2 “Normativa ambientale: comunitaria, nazionale e regionale”.</i>	<i>Acquisire le conoscenze relative a procedure e normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente al fine di operare nel rispetto della regolamentazione e dell’ambiente.</i>	12	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. •
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale

Standard di Percorso Formativo “Disegnatore CAD”

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE:** 220 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50%
• <i>Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</i>	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di disegnatore CAD”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di disegnatore CAD”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
• <i>Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche del settore e della prestazione professionale”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere la struttura e l'evoluzione del mercato CAD, le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.</i>	3	<i>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</i>
• <i>Modulo 2.2 “Elementi di pianificazione delle attività”</i>	• <i>Acquisire le conoscenze e le capacità minime di programmazione delle proprie attività professionali, a fronte delle richieste dei clienti.</i>	5	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 3. “Negoziazione e gestione delle relazioni tecniche e di servizio con il sistema cliente”	Acquisire la UC “Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Disegnatore CAD”	8	Non ammesso il ricorso alla FaD.
• Modulo 3.1 “Comunicazione e negoziazione”	• Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente	8	Modulo di cui è consigliata la realizzazione a valle delle UFC di natura tecnica.
UFC 4. “Il disegno tecnico: principi generali, convenzioni e tecniche”	Acquisire la UC “Leggere, interpretare e definire le caratteristiche di disegni tecnici”	24	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 70% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo di inquadramento 4.1 “Il disegno tecnico: principi e convenzioni”	• Acquisire le conoscenze necessarie alla corretta comprensione delle problematiche del disegno tecnico, alle principali tipologie di rappresentazioni ed alle convenzioni utilizzate, con riferimento ai diversi contesti d'uso.	12	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alle UFC 5-7
• Modulo 4.2 “Tecniche di disegno: rilevazione, schizzo, progetto”	• Acquisire gli schemi di azione relativi al supporto a progettisti ed altri tecnici per la rilevazione e la realizzazione di schizzi ed elaborati funzionali alla successiva realizzazione di disegni attraverso CAD.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alle UFC 5-7
• Esercitazioni pratiche	Esame e produzione di schizzi e disegni, a fini di interpretazione delle convenzioni applicate e messa in atto delle tecniche di rappresentazione propedeutiche all'uso del CAD	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alle UFC 5-7

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "Disegno CAD 2D"	Acquisire la UC "Realizzare elaborati tecnici bidimensionali attraverso strumenti CAD"	60	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo di inquadramento 5.1 "Architettura degli applicativi CAD e caratteristiche del disegno digitale"	• Acquisire le conoscenze necessarie alla corretta comprensione della logica di funzionamento del CAD e alle corrette ed efficienti modalità d'uso della tecnologia.	6	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità rispetto alla restante articolazione della UFC
• Modulo 5.2 "Disegno CAD 2D"	• Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per realizzare in autonomia disegni CAD 2D, attraverso l'uso di applicativi di largo mercato.	38	--
• Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	16	--
UFC 6. "Disegno CAD 3D"	Acquisire la UC "Realizzare elaborati tecnici tridimensionali attraverso strumenti CAD"	44	AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica.
• Modulo 6.1 "Disegno CAD 3D"	• Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per realizzare in autonomia disegni CAD 3D, attraverso l'uso di applicativi di largo mercato.	28	--
• Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 7. “Modellazione, rendering ed animazione 3D”	Acquisire la UC “Produrre rendering ed animazioni di oggetti tridimensionali attraverso strumenti CAD”	44	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima dell'80% della durata della UFC.
• Modulo 7.1 “Modellazione, rendering ed animazione 3D”	• Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per realizzare in autonomia effetti di rendering ed animazioni su rappresentazioni CAD 3D	24	--
• Esercitazioni pratiche	Applicare le conoscenze tecnico-professionali della presente UFC al fine di mettere in pratica quanto acquisito.	20	--
UFC 8. “Gestione delle risorse informatiche”	Acquisire la UC “Gestire le risorse informatiche CAD”	8	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC.
• Modulo 8.1 “Gestione delle risorse informatiche e salvaguardia dei dati”	• Acquisire le conoscenze relative alla corretta gestione delle risorse informatiche hardware e software funzionali all'esercizio di applicativi CAD	8	Modulo di cui è consigliata la realizzazione integrata con le UFC 5-7
UFC 9. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell’articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
• Modulo 9.1 “Fattori di rischio professionale e comportamenti di prevenzione e protezione”	• Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste.	4	--
• Modulo 9.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	• Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

UFC 10. "La valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione del servizio"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 10.1 "Valutazione della qualità del servizio"	Acquisire conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio reso.	4	--
Project work: Definizione di un sistema di valutazione della qualità	Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità.	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- E' esercitabile il riconoscimento del credito di ammissione.
- Possesso in ingresso di competenza digitale equivalente ad ECDL Core o ECDL Base, accertata tramite presentazione di idonea certificazione o superamento di apposito test, di pari livello, a cura del soggetto attuatore.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

Standard di Percorso Formativo "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico", riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.M. 10 gennaio 2000, e della Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10, in preparazione all'esame di abilitazione per l'iscrizione all'Albo dei centralinisti non vedenti o ipovedenti ai sensi dell'art. 2 della legge 113/85 e s.m.i.

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 600 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Segmento propedeutico al percorso formativo: "Cultura generale"	Acquisire le conoscenze in materia di cultura generale con riferimento alle competenze chiave così come definite nella Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006	80	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza per l'intero segmento. Non ammesso il ricorso alla FaD per l'intera UFC.
Modulo: "Le competenze chiave per la cittadinanza attiva"	Acquisire le conoscenze necessarie ad esercitare le competenze chiave la realizzazione personale, la cittadinanza attiva, la coesione sociale e l'occupabilità in una società della conoscenza. In particolare: competenze sociali e civiche; spirito di iniziativa; consapevolezza ed espressione culturale, elementi conoscitivi di base della costituzione Italiana e dell'Amministrazione dello Stato, delle regioni e degli enti locali; cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento	80	--
UFC 1. "Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	Acquisire la UC "Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
Modulo 1.1 "Lavorare in forma dipendente o autonoma"	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro dipendente, autonomo o parasubordinato.	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 2. “L’attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (Operatore non vedente o ipovedente)”	Acquisire la UC “Gestire l’attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico”	64	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo di inquadramento 2.1 “Modalità organizzative e di funzionamento di un’impresa; ruolo dell’Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico”.	Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un’impresa ed alle caratteristiche del ruolo di operatore al centralino telefonico e uffici relazione con il pubblico, agli aspetti etici e deontologici e alla normativa sul trattamento dei dati personali, al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività	54	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (Operatore non vedente o ipovedente)”.	Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (Operatore non vedente o ipovedente): CCNL di riferimento e format tipo di contratto, leggi e norme legate all’abilitazione professionale	10	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
• Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B1 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE)	• Utilizzare la lingua inglese in contesti professionali – livello B1 -QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE)	90	--
• Modulo 1. Lingua inglese	• Acquisire le conoscenze dei principali costrutti della lingua inglese per essere in grado di gestire colloqui telefonici ed in presenza di media complessità.	50	--
• Laboratorio linguistico	• Esercitazioni pratiche in lingua inglese	40	--
UFC 3. “Gestione delle relazioni e comunicazione telefonica”	Acquisire la UC “Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche”	90	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• Modulo 3.1 “Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore”	• Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.	20	• -- •
• Modulo 3.2 “Modelli teorici di comunicazione - tecniche di comunicazione telefonica e verbale”	• Acquisire le conoscenze di tecniche della comunicazione orale (telefonica e verbale), adottando stili e forme coerenti al contesto d’uso e ai destinatari, per poter effettuare attività di operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.	20	--
• Modulo 3.3 Pubbliche relazioni e elementi generali di marketing	• Acquisire le conoscenze di base di conduzione delle pubbliche relazioni e della comunicazione di marketing per potere svolgere l’attività in oggetto.	26	--
• Esercitazioni pratiche e simulazioni in contesto.	• Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.	24	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 4. “Gestione del centralino telefonico e utilizzo di strumenti informatici dedicati”	Acquisire la UC “Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti”	170	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 4.1 “Telefonia: Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile; Gestione del servizio telefonico in Italia, Tariffe, etc.”	Acquisire le conoscenze teoriche di base al fine di comprendere il mondo della telefonia e il funzionamento di una rete, per potere operare consapevolmente ad un centralino telefonico.	20	--
Modulo 4.2 “L’impianto telefonico, centralino e posto operatore	Acquisire le conoscenze in materia di specifiche tecniche e modalità di utilizzo di un centralino telefonico al fine di essere in grado di ricevere, inoltrare e smistare le telefonate in entrata e in uscita	40	--
Modulo 4.3 “Informatica: Principali ausili informatici per non vedenti o ipovedenti”	Acquisire le conoscenze e le abilità utili a comprendere le modalità di utilizzo di un personal computer e dei software applicativi dedicati, per eseguire le operazioni di supporto alle attività di centralinista telefonico e di relazione con il pubblico	50	--
Esercitazioni pratiche in laboratorio e simulazioni in contesto.	Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.	60	--
Segmento formativo: sistema di scrittura e lettura del braille	Approfondimento/perfezionamento del sistema di scrittura e lettura del braille	80	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Modulo 1. Braille	Acquisire/approfondire le conoscenze della scrittura/lettura braille	40	--
Esercitazioni pratiche di braille	Mettere in pratica quanto acquisito nel segmento formativo	40	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni e indicazioni</i>
UFC 5. “Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo”	Acquisire la UC “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
Modulo 5.1 “Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.”	Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress.		--
UFC 6. “Sicurezza sul luogo di lavoro”	Acquisire la UC “Lavorare in sicurezza”	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all’Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell’art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UCF, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all’idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
Modulo 6.1 “I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità”	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.	4	--
Modulo 6.2 “Fattori di rischio professionale ed ambientale”	Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- L’accesso al percorso formativo, come previsto dalla Circolare Ministero del Lavoro, n. 10/2005, è subordinato alla possesso del diploma di scuola secondaria di 2° grado. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'Albo, possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10/01/2000, con titolo di studio inferiore.
- Certificato, rilasciato dall'azienda sanitaria locale del luogo di residenza del non vedente, da cui risulti che il richiedente è privo della vista o dispone di un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti, e che è esente da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico.

- Per gli stranieri è inoltre indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- Ai cittadini extracomunitari sarà richiesto regolare permesso di soggiorno, inoltre, ove previsto dalla legge, il partecipante ai percorsi formativi deve essere in possesso di permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso stesso.
- Prevedere la presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati
- Al termine del percorso formativo, agli allievi che avranno frequentato il 75% delle ore complessive, verrà rilasciato un Attestato di frequenza
- Per L'iscrizione all'albo professionale nazionale, articolato a livello regionale, dei centralinisti telefonici privi della vista o ipovedenti, ai sensi della L. n. 113/1985 e della Circolare n. 10/2005, è necessario il superamento dell'esame di abilitazione, come disciplinato dall'art. 2, comma 7 e segg., della L. n. 113/1985 e s.m.i., e dalla Circolare n. 10/2005, per il conseguimento della qualificazione di "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico", per il cui accesso è obbligatorio il possesso dell'attestato di cui al precedente punto 6.