

DIRITTO MIRATO:
il progetto
e
il catalogo formativo



IL DIRITTO MIRATO

Il 'DIRITTO MIRATO' è un'iniziativa che mira a favorire il miglioramento delle capacità e conoscenze dei lavoratori somministrati in un'ottica di 'life Long Learning' al fine di aumentarne la spendibilità e il reinserimento nel mercato del lavoro.

CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

I requisiti di accesso e di partecipazione all'iniziativa sono:

- 1) Essere stati lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi
- 2) Essere ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro

Specifiche:

Una volta maturati i 45 giorni di disoccupazione è possibile richiedere l'iscrizione al percorso entro i 68 giorni successivi (fino al 113° giorno di disoccupazione).

La possibilità di partecipazione è possibile solo 1 volta nell'anno solare

I NOSTRI CONTATTI

Per avere maggiori informazioni in merito all'iniziativa, alle caratteristiche e alle possibilità di accesso è possibile scrivere a dirittomirato@randstad.it



IL CATALOGO

Il presente catalogo rappresenta una prima modalità con la quale poter visionare i corsi che è possibile realizzare.

GUIDA ALLA SCELTA del CORSO

La scelta della tipologia di corso è legata sia alle proposte inserite nel catalogo sia all'esito del bilancio che può supportare in una selezione più consapevole e coerente rispetto al proprio progetto professionale.

LE CARATTERISTICHE DEL CORSO

N° di partecipanti previsto per ogni corso:

il percorso potrà essere individuale o di aula in base alla specificità del corso e delle caratteristiche specialistiche

Durata del corso:

Il corso ha una durata minima di 30 ore fatto salvo per percorsi che prevedono l'acquisizione di patentini di mestiere e HACCP

Contenuti del corso:

gli interventi potranno focalizzarsi su tematiche presenti nel catalogo, rispettando alcune indicazioni specifiche

- Ogni percorso prevederà un modulo di 4 ore sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione (salvo credito formativo)
- Il corso di formazione individuato NON potrà essere esclusivo in materia di informatica e/o lingua e/o competenze digitali
- Il corso NON conterrà moduli di sicurezza generale e/o specifica



PERCORSO DEL DIRITTO MIRATO

ORIENTAMENTO



Bilancio di
Competenze

INDIVIDUAZIONE 1
corso dal catalogo



POSSIBILITA'
supporto di ricerca

**RICERCA
ATTIVA**



AMBITO LINGUISTICO

Inglese – livello base, intermedio

Inglese commerciale (business english)

Francese – livello base

Spagnolo – livello base

Tedesco – livello base

Italiano per stranieri

INGLESE BASE

Obiettivi

trasmettere le conoscenze essenziali e di base rispetto alla lingua inglese

CONTENUTI

Studio della grammatica e della fonetica di base:

- verbi e tempi verbali, sostantivi, aggettivi, pronomi, articoli, numeri, avverbi
- Spelling.
- Punteggiatura e connettivi.
- Ordine delle parole e struttura delle frasi.

Acquisizione del vocabolario fondamentale per esprimersi nelle situazioni di vita quotidiana

Sviluppo delle competenze di lettura, ascolto e comprensione sulla base di supporti audiovisivi e multimediali.

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

INGLESE INTERMEDIO

Obiettivi

Aumentare la conoscenza e la padronanza della lingua inglese

CONTENUTI

CONTENUTI GRAMMATICALI

I verbi:

- revisione dei tempi verbali (passato, presente e futuro)
- verbi frasali, verbi modali
- 'present perfect', past perfect, future perfect
- frasi condizionali
- discorso indiretto
- forme passive

La sintassi e la morfologia:

- pronomi relativi
- espressioni di quantità e qualità
- forme composte
- espressioni idiomatiche
- linguaggio formale / informale
- avverbi, aggettivi e preposizioni

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni

CONTENUTI LESSICALI

Lifestyles - home & family
Fashion
Health and medicine
Environmental issues
The media
Science and computers
History and politics
Crime and punishment
Business

INGLESE COMMERCIALE (business english)

Obiettivi

Trasmettere e aumentare le conoscenze relative alle interlocazioni in lingua inglese in ambito commerciale

CONTENUTI

STUDIO e RIPASSO DELLA GRAMMATICA E DELLA FONETICA DI BASE

- Verbi regolari ed irregolari
- Tempi verbali, Forme verbali
- Frasi ipotetiche, Discorso indiretto semplice, Frasi Interrogative
- Sostantivi, Pronomi, Articoli, Aggettivi, Numeri cardinali e ordinali, Preposizioni
- Spelling. Punteggiatura e connettivi.
- Ordine delle parole e struttura delle frasi.

LETTURA

- comprendere tipologie standard di lettere commerciali (ordini, lamentele, appuntamenti, richieste di offerta, ecc.) e trasmetterle alla persona incaricata che provvederà ad agire;
- comprendere il significato generale di relazioni riguardanti, per esempio, condizioni contrattuali e consigli;
- comprendere istruzioni, procedure, ecc., relative al proprio ambito di lavoro.

SCRITTURA

- redigere una lettera non-standard;
- preparare una relazione per uso interno all'azienda;
- nel caso fosse da distribuire anche all'esterno dell'azienda, tale relazione dovrà essere rivista da un supervisore;
- preparare bozze per istruzioni, regolamenti, ecc.

ASCOLTO/INTERAZIONE ORALE

- capire e trasmettere messaggi relativi alla propria attività lavorativa;
- partecipare a riunioni o seminari su argomenti familiari;
- intervenire ed interagire attraverso domande e risposte su informazioni essenziali, oppure seguire le istruzioni date;
- esprimere la propria opinione e presentare argomentazioni di contenuto limitato.

AREE TEMATICHE

- Presentarsi e parlare di se stessi
- L'ufficio, l'ambiente di lavoro e la sua routine
- Intrattenimento di clienti, tempo libero, relazioni con colleghi e clienti
- Viaggi, riunioni di lavoro
- Usare il telefono
- Salute e sicurezza
- Comprare e vendere
- Struttura della società, sistemi e processi
- Prodotti e servizi
- Risultati ed obiettivi
- Affari in generale

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



FRANCESE BASE

Obiettivi

trasmettere le conoscenze essenziali e di base rispetto alla lingua francese

CONTENUTI MACRO

- Elementi di fonetica
- Lessico
- Elementi di sintassi
- Utilizzo del dizionario
- Elementi di microlingua
- Tecniche di conversazione
- Elementi di grammatica

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni

SPAGNOLO BASE

Obiettivi

trasmettere le conoscenze essenziali e di base rispetto alla lingua spagnola

CONTENUTI MACRO

- Elementi di fonetica
- Lessico
- Elementi di sintassi
- Utilizzo del dizionario
- Elementi di microlingua
- Tecniche di conversazione
- Elementi di grammatica

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni

TEDESCO BASE

Obiettivi

trasmettere le conoscenze essenziali e di base rispetto alla lingua tedesca

CONTENUTI MACRO

- Elementi di fonetica
- Lessico
- Elementi di sintassi
- Utilizzo del dizionario
- Elementi di microlingua
- Tecniche di conversazione
- Elementi di grammatica

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ITALIANO PER STRANIERI

Obiettivi

trasmettere le conoscenze essenziali e di base rispetto alla lingua italiana

CONTENUTI

Fonetica:

i suoni dell'Italiano e la loro articolazione fonica
l'alfabeto grafico e l'alfabeto fonetico
le vocali italiane e le loro peculiarità
gli accenti tonici
i dittonghi e le semi vocali
le consonanti e le loro peculiarità

Grammatica:

pronomi personali soggetto
verbo Essere/Avere
nomi/aggettivi
forma affermativa e interrogativa
presente indicativo dei verbi regolari
forma negativa, forma di cortesia, uso del Lei formale
preposizioni semplici
aggettivi/pronomi possessivi, pronomi interrogativi
presente indicativo dei verbi in -ire, presente indicativo dei verbi irregolari
articoli determinativi ed indeterminativi
avverbi di tempo
verbi modali
aggettivi/pronomi dimostrativi
verbi riflessivi
forma progressiva di stare + gerundio
preposizioni articolate "a/in";
aggettivi dimostrativi "questo/quello"
formazione del participio passato dei verbi regolari
passato prossimo di verbi transitivi e intransitivi
passato prossimo uso degli ausiliari Essere/Avere
concordanza soggetto/participio passato;
principali participi irregolari)

Lessico:

nazionalità, professioni, numeri, saluti, alfabeto, orologio; bar, ristorante, menù e alimenti; qualità
fisiche e caratteriali; famiglia; momenti della giornata, mesi, stagioni; passatempi e tempo libero; casa e arredamento; supermercato, cibi e prodotti d'uso quotidiano; abbigliamento e colori; azioni abituali e quotidiane; corpo umano; vacanze; indicatori temporali

MODULO 2: Funzioni linguistiche

presentarsi; lingue conosciute e proprie abilità; salutare; affermare; domandare; chiedere; domandare per ordinare; offrire; chiedere informazioni; chiedere di ripetere; descrivere le persone;
negare; ringraziare; richiamare l'attenzione; descrivere la propria casa, la famiglia e la parentela; esprimere legami affettivi; descrivere hobby e preferenze; comunicare in modo formale; parlare delle proprie abitudini;
descrivere il tempo libero; esprimere sensazioni; rispondere al telefono; prendere e dare appuntamenti;
esprimere preferenze; fare acquisti; chiedere il permesso; esprimere un dovere; descrivere la propria giornata;
tipo; chiedere da bere o mangiare; raccontare le proprie vacanze.

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



AMBITO INFORMATICO

Alfabetizzazione/digitalizzazione informatica

Applicativi microsoft office
(word, power point, excel base e avanzato)

Internet e posta elettronica

Operatore tecnico help desk

Addetto alle tecniche di stampa

Addetto assistenza Software

Addetto assistenza Hardware

Linguaggio di programmazione Java

DIGITALIZZAZIONE INFORMATICA

Obiettivi

Saper utilizzare in maniera adeguata gli strumenti informatici e di navigazione

CONTENUTI

FONDAMENTI DEL COMPUTER

- Computer e dispositivi
- Desktop, icone, impostazioni
- Stampati ed output
- Gestione dei file
- Networks
- Sicurezza e benessere

NAVIGAZIONE IN RETE

- Concetti di navigazione in rete
- Navigazione nel Web
- Informazioni raccolte sul Web
- Concetti di comunicazione
- Uso della posta elettronica

ELABORAZIONE DEI DOCUMENTI

- Utilizzo dell'applicazione
- Creazione di un documento
- Formattazione
- Oggetti
- Stampa unione

FOGLI ELETTRONICI E DI CALCOLO

- Utilizzo dell'applicazione
- Celle
- Gestione dei fogli di lavoro
- Formule e funzioni
- Formattazione
- Grafici
- Preparazione delle stampe

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni su PC



WORD

Obiettivi

Trasmettere le conoscenze e le competenze per poter maneggiare e utilizzare con abilità Microsoft Word.

CONTENUTI MACRO

Aprire un programma di elaborazione testi
Creare, salvare, chiudere un documento
Modifiche (impostazioni base e visualizzazione)
Inserimento e selezione dei dati (caratteri, parole, simboli, frasi)
Trova e sostituisci
Formattazione e stili
Paragrafo
Elenchi puntati e numerati
Corsivo, grassetto e sottolineato
Bordi, sfondo e tabulazioni
Personalizzare un documento
Intestazione e piè pagina
Numeri di pagina e data
Vocabolario e controllo ortografico, correzione automatica del testo
Menu e comandi
Come inserire immagini e simboli non presenti in tastiera
Disegnare linee e forme e inserire immagini
La formattazione e creazione delle tabelle, Lavorare su singole righe/colonne/celle
Come impostare l'allineamento, l'interlinea, i rientri, la spaziatura, i righelli
Creare un modello di documento
La stampa unione

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni su PC

POWER POINT

Obiettivi

trasmettere le conoscenze essenziali per utilizzare in maniera proficua Microsoft Powerpoint al fine di elaborare presentazioni efficaci e coinvolgenti

CONTENUTI MACRO

- Diapositive e sfondi, uso dei modelli
- Transizione e layout diapositiva
- Impostare le animazione
- Inserire la casella di testo e formattare il testo
- Suoni e movimenti
- Tipo di font, colori, forma, word art
- Inserire clip art, data e ora
- Visualizzare lo schema di una diapositiva
- Impostare una presentazione e applicare gli effetti
- Inserire tabelle di Word e di Excel, grafici e organigrammi
- Le note per il relatore
- Preparare l'output della presentazione
- Distinzione tra diapositive, stampati, note, strutture e relativi tipi di visualizzazione
- Collegamenti ipertestuali
- Gli strumenti di disegno e loro utilizzo
- Condividere diapositive tra due presentazioni

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni su PC



EXCEL BASE

Obiettivi

trasmettere gli strumenti di base per favorire un utilizzo efficace e proficuo di un programma versatile come Microsoft Excel.

CONTENUTI MACRO

La struttura di Excel: la cartella di lavoro, i fogli, le celle e le loro caratteristiche

La gestione dei fogli di una cartella di lavoro

I menu e i comandi di Excel

Principali operazioni: selezione di celle, immissione/modifica/spostamento di dati

La gestione di celle, righe e colonne

Come gestire due o più documenti

Formattare una tabella

Principali operazioni di calcolo di Excel

Gli operatori aritmetici

Creare formule semplici (somma, min/max ecc.)

Inserire il pulsante somma automatica

Come copiare e modificare le formule

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni su PC

EXCEL AVANZATO/INTERMEDIO

Obiettivi

giungere ad una trattazione più specifica e dettagliata degli argomenti relativi alla gestione e al funzionamento di Excel

CONTENUTI MACRO

Come inserire e ordinare i dati in una tabella Excel

I sub-totali

Funzioni avanzate (formule di ricerca e di riferimento, formule di database e logiche avanzate)

I filtri automatici e avanzati

Analisi dati

La tabella pivot

Condivisione e protezione dei dati

I grafici

Personalizzazione di Excel

Importare dati

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni su PC



INTERNET E POSTA ELETTRONICA

Obiettivi

sperimentare, partendo dalle basilari conoscenze già acquisite in materia, un utilizzo più approfondito di Internet e della posta elettronica.

CONTENUTI MACRO

- Cosa si può fare con Internet
- Principali motori di ricerca e modalità per effettuare le ricerche
- Come memorizzare una pagina web
- Scaricare file e programmi dalla rete
- Nozioni fondamentali su programma e uso della posta elettronica
- Modalità di archiviazione e di cancellazione
- Gli allegati
- Creare e gestire la rubrica e la mailing list
- Creare una firma standard
- Cambiare la pagina iniziale di navigazione
- Modificare le impostazioni di base, il modo di visualizzazione sullo schermo e la barra degli strumenti
- Visualizzare le immagini di una pagina web e caricare i testi
- Navigazione in web
- Aprire un link ipertestuale o un file grafico e tornare alla pagina di origine
- Navigare fino ad un sito specificato e raccogliere i dati
- Aprire una pagina mediante un segnalibro (bookmark)
- Assegnare un bookmark ad una pagina web
- Aggiungere pagine web alla cartella dei bookmark

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni su PC



ADDETTO ALLE TECNICHE DI STAMPA

Obiettivi

Trasmettere le conoscenze e le competenze per poter maneggiare e utilizzare gli strumenti di stampa

CONTENUTI

Cenni Storici sulla stampa

L'azienda grafica: tra industria e artigianato

I procedimenti e i processi di stampa

Processo di produzione di uno stampato: pre stampa, stampa, allestimento

Evoluzioni tecnologiche: la stampa digitale

Classificazione estetico-funzionale degli stampati

Retinatura e separazione colore: stampa monocromatica, quadricromia, colori dichiarati

La pre stampa: la preparazione della forma da stampa

La retinatura: conversione dell'immagine da tono continuo a tono discontinuo

I vari tipi di retino e il retino stocastico

La separazione colore in quadricromia

I software standard usati in pre stampa.

Normative e consuetudini per la consegna del file per la stampa.

Il formato pdf e le normative x-1A e x-3A

Cenni di color management e gestione dei profili colore lcc

Flusso di lavoro Ctf e Ctp

La preparazione delle forme per i vari sistemi di stampa

La fase di imposition e la gestione delle segnature

I controlli di qualità

La tipologia di stampa

La stampa offset: applicazioni, macchine, materiali ed inchiostri.

La stampa rotocalco: applicazioni, macchine, materiali ed inchiostri.

La stampa flessografica: applicazioni, macchine, materiali ed inchiostri.

La stampa serigrafica: applicazioni, macchine, materiali ed inchiostri.

La stampa digitale: tecnologie ink jet e laser.

Applicazioni di stampa per grandi formati per esterni e interni.

Stampa fotografica, Stampa Fine Art.

Riconoscimento degli stampati con lentino.

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni su PC



OPERATORE TECNICO HELP DESK

Obiettivi

Trasmettere le conoscenze e le competenze per poter utilizzare in maniera adeguata gli strumenti IT

CONTENUTI

Recupero dati – privacy – backup dati;
Risoluzione dei problemi: cosa sono i troubleshooting;
Sicurezza IT in ambito aziendale e home;
Gli antivirus: parametri di scelta;
Installazione e configurazione corretta di un antivirus;
Classificazione dei malware: Virus, worm, Trojan horse, backdoor ecc;
Firewall;
Reti senza fili, come proteggerle al meglio;
Teleassistenza e assistenza remota: programmi e strumenti utili;
Preventivi telefonici;
Check list da telefonata;
Firma digitale, PEC e CRM.

La Sostituzioni hardware;
Installazioni software;
Diagnosi;
Driver e ricerca driver;
Check list.

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO ALL'ASSISTENZA SOFTWARE

Obiettivi

Trasmettere le conoscenze e le competenze per poter maneggiare e utilizzare software

CONTENUTI

IL SISTEMA OPERATIVO

Task (processi)
Programmi che si avviano all'accensione
File System
Partizioni e Immagini
File di Paging e File di ibernazione
Ubuntu
Sistemi multiboot
Ripristino di un computer
Ripristinare una versione precedente del sistema
Opzioni all'avvio del sistema (Win)
Problemi dovuti alle impostazioni del risparmio energetico
Registro di sistema
Iter diagnostica problemi all'avvio
Problemi vari

INSTALLAZIONE DI UN SISTEMA OPERATIVO

Windows, partizionamento, filesystem
Gnu/linux, partizionamento, filesystem
Doppio boot (macchina con doppio sistema operativo)

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

RIPARAZIONE E RISOLUZIONE PROBLEMI SOFTWARE

Riparazione di computer (che non si avviano, che avviano il bios ma con S.O. bloccato, di computer con S.O. avviato (schermate blu, periferiche sconosciute, conflitti hardware)
Gestione e controllo dei servizi software avviati (dalla manipolazione delle chiavi di registro agli strumenti di amministrazione)
Software di diagnostica, console di ripristino,
Rete Ethernet e WIFI e gli apparati di una rete home o piccola azienda
Individuazione dei protocolli utilizzati dai software più comuni
Dalla categoria delle reti alla realizzazione di cavi cross
Configurazione di una WIFI protetta e configurazione di un modem/router/wireless/switch
Configurazione di PC in rete lan, wan e wifi, Glossario, IP
Esempio: configurazione di un router (Dispositivi di rete, Protocolli e porte, Altro)
Connessione - Tecnologie
Problemi con le reti e soluzioni
SO virtuali (macchine virtuali), Macchine virtuali e LAN
"Pratica lavorativa"
Teamviewer
Programmi gratis da installare sempre (o a discrezione), Pulizia e ottimizzazione computer
Preparare computer nuovi, Migrazione di computer
Cosa portarsi in assistenza, Cosa bisogna avere in lab
TotalCommander
Preferiti e password
Problemi di Hard Disk

ASPETTI CONSULENZIALI

I principi della comunicazione finalizzata alla vendita
La vendita come processo: dalla presentazione alla cura per il cliente
Tecniche legate alla relazione continua con il cliente
I comportamenti e gli atteggiamenti da sviluppare nella relazione con il cliente
La valorizzazione dell'immagine personale e di quella aziendale



ADDETTO ALL'ASSISTENZA HARDWARE

Obiettivi

Trasmettere le conoscenze e le competenze per poter maneggiare e utilizzare hardware

CONTENUTI

INTRODUZIONE

I tre tipi di software

Comprendere bit, byte e herz

Caratteristiche generali di un PC (identificazione hardware e software)

I componenti di un PC (cpu, bus, controllori, periferiche, adattatori)

SMONTAGGIO, ASSEMBLAGGIO, APPROFONDIMENTO E SCELTA DEI COMPONENTI

CPU (dal socket.... alle pipeline dei core)

Memoria RAM (dalla capacità ai timings e al controllo di parità)

Scheda madre (dagli slot al FSB)

Scheda grafica (dalla GPU alle interfacce SLI o CROSSFIRE)

Scheda audio (dalla latenza alla frequenza di campionamento)

Memorie di massa (hard disk, cd, dvd, e loro caratteristiche e loro collegamento su BUS master e slave)

Interfacce bus di collegamento memorie di massa (PATA, SATA, SCSI....)

CASE e Alimentatori (PFC)

Cenni OVERCLOCKING, Controllo della Stabilità, Compatibilità tra cpu, ram e video

Configurazioni RAID sugli HARD DISK e sui NAS

BIOS, segnalazioni acustiche e manipolazione e ottimizzazione dei parametri

Identificazione guasti HARDWARE di un pc che non parte

ACQUISTARE COMPUTER E COMPONENTI

Dove acquistare

Paypal

Computer nuovi

Aggiornare il computer

Documentarsi!

Esercizio pratico

TRA L'HARDWARE E IL SOFTWARE

BIOS

Firmware

Driver

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



LINGUAGGIO DI PROGRAMMAZIONE JAVA

Obiettivi

Trasmettere le conoscenze e le competenze per poter maneggiare e utilizzare diversi linguaggi di programmazione : il linguaggio di programmazione JAVA

CONTENUTI

Architetture Mobile

Introduzione alle applicazioni mobile
Stand-alone, Web, Client/Server
Pattern MVC
Comunicazione REST e formato JSON

iOS - Introduzione allo sviluppo Apple iOS

Introduzione a iOS
Architettura e ambiente di sviluppo
Struttura App
Realizzazione prima app

Android - Introduzione allo sviluppo in Java android

Introduzione a Android
Architettura e ambiente di sviluppo
Struttura App
Realizzazione prima app

Applicazioni Mobile Multiplatforma

Introduzione a Xamarin
Architettura e ambiente di sviluppo
Struttura App
Realizzazione prima app

Case: Realizzazione di un App

Progettazione applicazione
Sviluppo applicazione
Testing/Debug
Rilascio applicazione

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



AMBITO LAVORI D'UFFICIO

Addetto al front e back office

Addetto alla segreteria

Addetto paghe e contributi

Addetto alla contabilità generale

Paghe e contributi

ADDETTO AL BACK OFFICE

Obiettivi

Conoscere e aumentare le nozioni sull'organizzazione aziendale e le relative attività di back office.

CONTENUTI

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

- Organizzazione che apprende, crea e valorizza la conoscenza
- Tipologie di struttura organizzativa
- Il rapporto tra strategia aziendale e struttura organizzativa
- Stadi di sviluppo dell'impresa ed evoluzione del rapporto tra strategia aziendale e struttura organizzativa
- Organizzazione per l'innovazione e rapporti tra imprese
- Lavoro e direzione del personale nell'impresa
- Strutture e persone in un'organizzazione innovativa
- Conoscenze e competenze
- Le 4 "C" Competenza; Collaborazione; Cortesia; Comunicazione
- Rispettare i valori, la mission e la vision dell'organizzazione

GESTIONE DELL'AGENDA

- Organizzare e gestire l'agenda
- Gestire e archiviare la corrispondenza
- Filtrare le comunicazioni in ingresso e in uscita
- Organizzare riunioni, redigere verbali
- Scrivere rapporti
- Redigere lettere e comunicazioni e gestire il flusso informativo verso altre funzioni aziendali o verso l'esterno
- Gestire gli archivi informativi (privacy, procedure, documenti interni)
- Diffondere procedure
- Regolamentazioni e prassi aziendali.

GESTIONE DELL'ARCHIVIO e ARCHIVIO INFORMATICO

- il documento informatico
- la conservazione digitale dei documenti elettronici e il responsabile della conservazione
- il sistema di conservazione
- il manuale della conservazione
- i formati dei documenti e metadati
- elettronica verso l'azienda (uffici coinvolti, numeri in gioco, approcci...)

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO ALLA SEGRETERIA

Obiettivi

Conoscere le basi delle attività legate all'attività segretariale

CONTENUTI

ELEMENTI DI SEGRETARIATO

- La comunicazione (come instaurare relazioni positive; saper comunicare nel migliore dei modi per instaurare empatia; conoscere le regole della PNL per fare della comunicazione un' arte con i propri interlocutori, interni o esterni all'azienda; la comunicazione scritta e telefonica)
- L'uso del computer (i programmi di video scrittura, i programmi di calcolo, i programmi per ottenere presentazioni di vario genere, i programmi per la gestione dei database e i programmi per la gestione della posta elettronica)
- La sicurezza in azienda
- Le operazioni di gestione

INTRODUZIONE ALLA CONTABILITA'

- Le registrazioni contabili di base (relative ad acquisti, vendite, pagamenti, incassi, parcelle professionisti)
- Il modello F24
- Le scritture di assestamento ed il bilancio di esercizio
- I registri obbligatori ai fini fiscali
- L'IVA
- Le forme giuridiche delle aziende (modalità di costituzione e adempimenti obbligatori)

CENNI DI AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

- Cenni di amministrazione del personale (le diverse tipologie contrattuali, gli adempimenti obbligatori in materia e le registrazioni contabili relative a retribuzioni, oneri differiti, TFR)

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO PAGHE E CONTRIBUTI

Obiettivi

fornire ai partecipanti nozioni sulla modalità di gestione della documentazione retributiva e sulle modalità di calcolo degli elementi retributivi.

CONTENUTI

Payroll: la retribuzione e suoi elementi

- Origine, natura e incidenza sui vari istituti contrattuali
- Oraria e mensilizzata
- Mensilità ordinarie e aggiuntive
- Pagamento
- Cenni su trasferimento, trasferta e distacco
- Elementi accessori: rimborsi spese, premi, fringe benefits
- Retribuzione: periodi non lavorati
- Festività, ferie e permessi, malattia, maternità, infortunio sul lavoro, malattia professionale, congedo matrimoniale, congedo parentale, altre assenze personali
- Normativa vigente e agevolazioni
- Cenni sulle diverse agevolazioni in caso di assunzione
- Cenni sull'apprendistato
- Dichiarazione DURC
- Autocertificazione

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

Payroll: calcolo di contributi e imposte

- Foglio paga meccanizzato: sviluppo completo della retribuzione, contributi e imposte del lavoratore
- Denunce retributive e fiscali
- Modello F24 versamento unificato delle ritenute di imposta e ravvedimento operoso
- Dichiarazione mensile UniEMens

Ammortizzatori sociali ordinari e in deroga (cenni)

- Profili normativi e costi degli strumenti a disposizione delle aziende: cenni a CIGO, CIGS, cassa in deroga, contratti di solidarietà
- Licenziamenti collettivi e cenni sulla nuova disciplina dei licenziamenti individuali
- Indennità di disoccupazione NASPI

Cessazione del rapporto di lavoro subordinato

- Cause di cessazione
- Preavviso

Competenze e Trattamento di Fine Rapporto

- Liquidazione delle ultime competenze, retribuzione utile ai fini TFR, calcolo TFR, anticipazione TFR, tassazione del TFR e delle indennità equivalenti

Adempimenti annuali

- Conguaglio fiscale e modello CU
- Modello 770 semplificato (sezione del personale)
- Conguagli da 730
- Autoliquidazione INAIL

Responsabilità penali del datore di lavoro in materia di ritenute fiscali e previdenziali (cenni)



ADDETTO ALLA CONTABILITA'

Obiettivi

fornire ai partecipanti nozioni teoriche e pratiche sui concetti base della contabilità in azienda.

CONTENUTI

SUPPORTI CONTABILI

- Scritture contabili obbligatorie
- Codice Civile
- Libro giornale
- Libri IVA
- Libri cespiti
- Altri supporti contabili
- Archivi documentali

PRINCIPI DELLE RILEVAZIONI CONTABILI

- Principi della contabilità
- Tecnica della partita doppia
- Funzionamento dei conti nella logica aziendale
- Piano dei conti
- Stato patrimoniale e conto economico: documenti di sintesi

ANALISI DELLE OPERAZIONI ATTIVE

- RegISTRAZIONI contabili del ciclo attivo: cessioni di beni e prestazioni di servizi
- Diciture da inserire in fattura per vendite ue ed extraue
- Esportazioni e vendite intracomunitarie
- Poste rettificative delle operazioni attive: resi, abbuoni, sconti, arrotondamenti
- Cessioni gratuite
- Analisi delle operazioni passive
- Obblighi documentali nei passaggi di merce: il documento di trasporto
- Costi di esercizio e costi pluriennali
- Acquisti di beni materiali e servizi
- Acquisti con IVA detraibile
- Acquisti con IVA indetraibile
- Acquisti con IVA parzialmente indetraibile
- Acquisti di beni immateriali
- Diciture da inserire in fattura per acquisti ue ed extraue
- Importazioni ed acquisti intracomunitari
- Servizi intracomunitari
- Operazioni doganali (cenni)
- Poste rettificative delle operazioni passive: resi, abbuoni, sconti, arrotondamenti

CICLO PAGHE E CONTRIBUTI

- Contabilizzazione di stipendi e salari
- Contributi e oneri sociali
- Rilevazioni degli enti previdenziali
- Assegni familiari
- Fondi complementari
- Liquidazione TFR

IVA E ADEMPIMENTI CONTABILI (CENNI)

- Principi generali: presupposto oggettivo, soggettivo, territoriale
- Operazioni imponibili, non imponibili, esenti ed escluse
- Fattura
- IVA oggettivamente indetraibile
- Territorialità dei servizi

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



AMBITO VENDITA

Addetto al front office

Tecniche di gestione del cliente

Tecniche di vendita

Vendita esperienziale

Utilizzo della cassa touch screen

Tecniche e psicologia della vendita

Gestione dei reclami e richieste del cliente

ADDETTO AL FRONT OFFICE

Obiettivi

Conoscere le basi delle attività legate all'attività in front office

CONTENUTI

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E MARKETING

- Organizzazione che apprende, crea e valorizza la conoscenza
- Tipologie di struttura organizzativa
- Il rapporto tra strategia aziendale e struttura organizzativa
- Stadi di sviluppo dell'impresa ed evoluzione del rapporto tra strategia aziendale e struttura organizzativa
- Organizzazione per l'innovazione e rapporti tra imprese
- Lavoro e direzione del personale nell'impresa
- Strutture e persone in un'organizzazione innovativa
- Conoscenze e competenze
- Le 4 "C" Competenza; Collaborazione; Cortesia; Comunicazione
- Rispettare i valori, la mission e la vision dell'organizzazione
- Principi di Marketing
- Cenni di self marketing
- Public speaking e pubbliche relazioni

LA GESTIONE DEL FRONT OFFICE

- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela della privacy
- Saper operare all'interno di un team

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA VENDITA

Obiettivi

Conoscere i principi fondamentali del processo di vendita

CONTENUTI

COMUNICAZIONE E VENDITA

- I principi della comunicazione finalizzata alla vendita
- La vendita come processo: dalla presentazione alla cura per il cliente
- Tecniche legate alla relazione continua con il cliente
- I comportamenti e gli atteggiamenti da sviluppare nella relazione con il cliente
- La valorizzazione dell'immagine personale e di quella aziendale

PSICOLOGIA DELLA VENDITA

- Il venditore orientato al marketing
- Come comunicare all'interno (colleghi) ed all'esterno (clienti), metodi e strumenti on-line e off-line
- L'abc della comunicazione telefonica
- Sapere ascoltare, la vendita intesa come rapporto personalizzato con il cliente
- La gestione delle conversazioni, le situazioni difficili e gli imprevisti
- La gestione delle obiezioni. Utilizzare le obiezioni come opportunità
- Gestire i reclami post-vendita
- La qualità e la personalizzazione del servizio
- Il monitoraggio della soddisfazione del cliente e la sua fidelizzazione
- Gestione e applicazione degli strumenti di fidelizzazione: la telefonata, la mail, la visita, fiere, meeting, strutture ricettive
- La gestione del feedback come strumento fondamentale di professionalità e fiducia

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO ALLA GESTIONE DEL CLIENTE

Obiettivi

Conoscere i principi fondamentali del processo di vendita e della gestione del cliente

CONTENUTI

COMUNICAZIONE E VENDITA

- I principi della comunicazione finalizzata alla vendita
- La vendita come processo: dalla presentazione alla cura per il cliente
- Tecniche legate alla relazione continua con il cliente
- I comportamenti e gli atteggiamenti da sviluppare nella relazione con il cliente
- La valorizzazione dell'immagine personale e di quella aziendale

PRINCIPI DI PSICOLOGIA DELLA VENDITA

- Sapere ascoltare, la vendita intesa come rapporto personalizzato con il cliente
- La gestione delle conversazioni, le situazioni difficili e gli imprevisti
- La gestione delle obiezioni. Utilizzare le obiezioni come opportunità
- Gestire i reclami post-vendita
- La qualità e la personalizzazione del servizio
- Il monitoraggio della soddisfazione del cliente e la sua fidelizzazione

LA NEGOZIAZIONE E LA TRATTATIVA

- Le fasi negoziali
- Il processo negoziale
- Tecniche di trattativa commerciale
- Gli errori negoziali
- Simulazioni ed esercizi di negoziazione

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



AMBITO PRODUZIONE

Autocad – 2D e 3D

Addetto alla lettura del disegno meccanico

Addetto al montaggio e assemblaggio meccanico

Addetto alla programmazione delle macchine utensili e CNC

Addetto alle macchine utensili

Addetto alla manutenzione delle macchine

Aggiustaggio meccanico

Addetto al lavoro elettrico

AUTOCAD 2D e 3D

Obiettivi

Introdurre ai sistemi di disegno autocad

CONTENUTI

AUTOCAD 2D

- Il metodo di lavoro, personalizzazioni e impostazione di un disegno
- Sistema di coordinate e gestione dei piani di lavoro
- Strumenti di disegno e di editazione
- Disegno di precisione e comandi di visualizzazione base

AUTOCAD 3D SOLIDWORKS

- Introduzione al CAD 3D e al software Solidworks
- Interfaccia e funzionalità
- Creazione di parti come componenti elementari
- Estrusione, taglio estruso, rivoluzione, taglio in rivoluzione, funzioni di geometria
- Lamiere e Funzioni in lamiere
- Saldature e funzioni in saldature
- Assiemi e Funzionalità degli assiemi in Solidworks
- Parti complesse e assiemi complessi
- Superfici come strumento di aiuto nella realizzazione di parti complesse
- Esercitazioni pratiche

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA LETTURA DEL DISEGNO MECCANICO

Obiettivi

Introduzione al disegno meccanico e conoscerne i principi fondamentali

CONTENUTI

- Rappresentazione grafica dei particolari meccanici
- Il cartiglio
- Sezioni: secondo un sol piano, deviate, piani successivi, semisezioni, piani concorrenti, ecc.
- Quotature: in serie, progressive, parallele, ecc.
- Natura delle superfici: designazione e aspetti applicativi di rugosità e segni di lavorazione
- Tolleranze dimensionali e geometriche: designazione e aspetti applicativi per la lavorazione di elementi meccanici
- Filettature ed accoppiamenti con esercitazioni per la lettura delle tabelle ISO
- Rappresentazione di part. meccanici e non normalizzati
- Organi delle macchine
- Lettura disegni di particolari meccanici: analisi generale del documento.
- Nel dettaglio: analisi degli aspetti grafici e dimensionali, dell'indicazione delle tolleranze e loro significato pratico e delle caratteristiche
- Richiami alla sicurezza nell'utilizzo delle macchine utensili
- Elementi di metrologia: il calibro decimale, ventesimale e cinquantiesimale, il micrometro
- Normazione e unificazione: Enti di normazione
- Viste prospettiche e proiezioni parallele (Ortogonalmente)
- Metodo europeo e americano relazioni tra le viste
- Tipi di linee
- Sezioni: regole per l'esecuzione di tutti i tipi di sezione
- Esempi dei più comuni errori
- Scale di rappresentazione
- I materiali: classificazione e unificazione. Proprietà tecnologiche degli acciai, gli utensili da taglio: tipi e materiali

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO AL MONTAGGIO E ASSEMBLAGGIO MECCANICO

Obiettivi

Conoscere i principi fondamentali del processo di montaggio e assemblaggio meccanico

CONTENUTI

INTRODUZIONE ALLA PROFESSIONE DI MECCANICO

- Deontologia professionale
- Normativa vigente
- Sicurezza sul lavoro

ORGANI MECCANICI DEL VEICOLO

- Le caratteristiche tecniche di organi meccanici
- Le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione

VERIFICHE DI CONFORMITÀ DELLE LAVORAZIONI E DEI PRODOTTI

- Tecniche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali
- Strumenti di misura e/o controllo per individuare difettosità
- Metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate
- Procedure e tecniche di collaudo

LAVORAZIONE PEZZI E COMPLESSIVI MECCANICI

Lettura disegni tecnici

- Tecniche di lavorazione di pezzi meccanici e complessivi su macchine utensili
- Tecniche di saldatura per la realizzazione di strutture metalliche
- Utilizzo macchine utensili per la lavorazione delle lamiere e dei profilati

MONTAGGIO DI GRUPPI, SOTTOGRUPPI E PARTICOLARI MECCANICI

- Leggere il disegno di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici
- Cicli di montaggio e distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici
- Tecniche di montaggio e assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEL PLC

Obiettivi

Conoscere i principi fondamentali della programmazione di produzione

CONTENUTI

Automazione industriale e PLC
Dai quadri di controllo ai PLC
PLC e microcontrollabili
PLC e linguaggi di programmazione
Linguaggio ladder
Linguaggi a lista di comandi
PLC Omron e programmazione di base
Ambienti di sviluppo per PLC
Creazione di programmi ladder
Passaggio da linguaggio ladder ad AWL
Programmazione e simulazione
Utilizzo di simulatori per la verifica di brevi programmi
Esempi di simulazione con obiettivi reali
Esempio di controllo di apertura di un cancello
Esempio di controllo di un ascensore
Trasferimento di programmi su PLC
Il PLC e le sue risorse
I/O, convertitori, porte di comunicazione, esempi su quadro di gestione di processi,
Moduli espansione dei PLC

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO ALLA MACCHINE UTENSILI

Obiettivi

Conoscere i principi generali di funzionamento delle macchine utensili e le normative di riferimento

CONTENUTI

Normativa vigente

Sicurezza lavoro

Le caratteristiche dei principali processi e tecnologie di fabbricazione

La manutenzione programmata, preventiva e predettiva

Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di riferimento (Manuali, Schemi ecc.)

Conoscenza delle caratteristiche tecnologiche dei materiali

Scegliere il sistema di manutenzione più idoneo

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA MANUTENZIONE DELLE MACCHINE

Obiettivi

Conoscere i principi generali di manutenzione e le normative di riferimento

CONTENUTI

Definire una diagnosi sulla base di un esame metodico delle anomalie
Definire il metodo di manutenzione, effettuando la medesima sulla base dell'ordine lavori
Valutare il grado di usura e l'idoneità alla vita residua
Effettuare interventi su differenti parti delle macchine utensili
Effettuare interventi di manutenzione ordinaria, compresa la messa a punto ed eventuale riparazione e sostituzione dei particolari necessari
Effettuare la sostituzione dei componenti e la messa a punto dei medesimi
Installare accessori rientranti nell'ambito delle conoscenze ordinarie del riparatore
Effettuare interventi su anomalie dovute a lavori precedenti
Registrare i dati tecnici relativi ai lavori eseguiti ed i risultati ottenuti
Usare strumenti, attrezzature specifiche, sistemi di controllo, riferentesi alla strumentazione elettronica ed informatica
Utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO ALL'AGGIUSTAGGIO MECCANICO

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo delle attività produttive correlate all'attività del tecnico elettrico

CONTENUTI

LETTURA E INTERPRETAZIONE DEL DISEGNO MECCANICO

- Tipi di linee secondo le norme UNI
- Assonometrie, proiezioni ortogonali e sezioni
- Tolleranze geometriche e dimensionali
- Quotatura in serie, in parallelo, mista, progressiva, in coordinate
- Esercitazioni pratiche di lettura
- Rilevamento, sviluppo e quotatura

L'AGGIUSTAGGIO MECCANICO

- Aggiustaggio meccanico e concetti di lavorazione base
- Principali lavorazioni alle macchine utensili: fresatura, tornitura, trapanatura, rettifica, ecc...
- Esercitazioni semplici di aggiustaggio meccanico: foratura, filettatura, lamatura, ecc...

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO AL LAVORO ELETTRICO

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo delle attività produttive correlate all'attività del tecnico elettrico

CONTENUTI

I LAVORI ELETTRICI E IL DLGS 81/08

- La valutazione del rischio elettrico
- La legislazione della sicurezza elettrica
- Lavoro elettrico e lavoro ordinario
- Qualificazione del personale

IL RISCHIO ELETTRICO E GLI EFFETTI DELLA CORRENTE ELETTRICA

- Resistenza elettrica del corpo umano
- Effetti dell'elettricità sul corpo umano
- Curve di pericolosità e di sicurezza
- Nozioni di primo soccorso

TIPOLOGIE DI LAVORO ELETTRICO

- Zona di lavoro sotto tensione, zona prossima e zona di lavoro non elettrico
- Scelta del tipo di lavoro elettrico
- Lavoro elettrico e non elettrico
- Distanze regolamentate DL, DV e DA9

ZONA DI LAVORO, PARTI ATTIVE, RUOLI E COMUNICAZIONI

- Delimitazione della zona di lavoro
- Parti attive pericolose
- Ruoli delle persone impegnate in un lavoro elettrico
- Caratteristiche dei lavoratori elettrici
- Attribuzione delle qualifiche PES, PAV, PEI
- Comunicazioni per lavori complessi: piano di lavoro, piano d'intervento e documento di consegna-restituzione impianto

DPI E ATTREZZI PER LAVORI ELETTRICI

Obbligo di uso dei DPI dal DLgs 81/08

I principali DPI elettrici

Attrezzi per lavori sotto tensione BT

Attrezzi per lavori fuori tensione MT/BT

LAVORI ELETTRICI FUORI TENSIONE IN BASSA TENSIONE

Sequenza operativa

Documentazione

Organizzazione

Esempi

LAVORI ELETTRICI SOTTO TENSIONE IN BASSA TENSIONE

Tipologie di lavoro sotto tensione

Organizzazione del lavoro

Lavori sotto tensione a contatto

Lavori sotto tensione a distanza

Esempi

LAVORI ELETTRICI FUORI TENSIONE IN ALTA TENSIONE

Sezionamento e provvedimenti per evitare richiuse intempestive

Messa a terra e in cortocircuito

Esempi

LAVORI ELETTRICI IN PROSSIMITÀ AT/BT

Condizioni preliminari

Possibili procedure di sicurezza: impedimento e distanza sicura

Esempi

LAVORI ELETTRICI MISTI, PARTICOLARI E SEMPLICI

Lavori elettrici di tipo misto

Sostituzione lampade e fusibili

Misure e prove

INTERVENTI SEMPLICI SU QUADRI ELETTRICI BT

Norma CEI EN 50274

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



AMBITO LOGISTICO

Gestione informatizzata del magazzino

Contabilità di magazzino

Guida del carrello elevatore



ADDETTO ALLA GESTIONE INFORMATIZZATA DEL MAGAZZINO

Obiettivi

Conoscere e acquisire le logiche del magazzino e della gestione informatizzata

CONTENUTI

LA GESTIONE INFORMATIZZATA DEL MAGAZZINO

- Flusso della documentazione relativa alle vendite
- Excel come strumento di gestione informatizzata
- Ordine informatico Mini/max.
- Gestione garanzie e assistenza (service center)
- L' inventario della merce (magazzino informatico/giacenza fisica)
- Gestione flussi magazzino
- La compilazione della scheda di magazzino (lista di prelievo)
- La posta elettronica
- Il codice a barre
- La bolla
- Il documento di trasporto
- La fattura

L'UTILIZZO DEL GESTIONALE NELLA LOGISTICA

Dati anagrafici
Anagrafica materiale
Anagrafica fornitore
Anagrafica cliente
Preventivi e ordini
Fatturazione: Introduzione
Acquisizione di una fattura
Stornare una fattura
Analisi flussi: monitorare le entrate, le uscite e il saldo complessivo
Scadenziario pagamenti
Esercitazioni

TERMINOLOGIA ECONOMICO- CONTABILE ARRICCHITA DA
INGLESISMI

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA CONTABILITA' DI MAGAZZINO

Obiettivi

Conoscere e acquisire le logiche della contabilità del magazzino

CONTENUTI

LA CONTABILITA' DI MAGAZZINO

- obiettivi della contabilità di magazzino
- La struttura del magazzino
- Il principio di Pareto
- L'analisi ABC semplice ed incrociata; indici di rotazione e di durata
- Il codice a barre
- L'inventario di magazzino
- La gestione delle scorte
- I principali modelli di gestione delle scorte: sistemi a punto d'ordine e a riordino periodico
- Definizione dei livelli di scorta ottimali
- Le scorte e gli articoli in relazione alla domanda stagionale
- La gestione delle scorte su base previsionale
- Allocazione e mappatura dei materiali
- I documenti di magazzino DDT CMR
- Teorie sul posizionamento dei prodotti e picking
- Servizio al cliente: indicatori e misurazioni
- La programmazione della produzione: obiettivi e fasi

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA GUIDA AL CARRELLO ELEVATORE

Obiettivi

Conoscere e acquisire le modalità corrette di guida del carrello elevatore con conseguimento attestato AIFOS (patentino)

CONTENUTI

MODULO GIURIDICO E TECNICO NORMATIVA DI IGIENE E SICUREZZA DEL LAVORO

- Tipologie e caratteristiche dei vari tipi di veicoli per il trasporto interno: dai transpallet manuali ai carrelli elevatori frontali a contrappeso.
- Nozioni elementari di fisica: nozioni di base per la valutazione dei carichi movimentati, condizioni di equilibrio di un corpo.
- Tecnologia dei carrelli semoventi: terminologia, caratteristiche generali e principali componenti.
- Principali componenti: forche e/o organi di presa; montanti di sollevamento; il posto di guida; dispositivi di segnalazione e controllo; freni; ruote e tipologie di gommature; fonti di energia e contrappeso
- Sistemi di ricarica batterie: raddrizzatori e sicurezze circa le modalità di utilizzo anche in relazione all'ambiente
- Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.
- Sistemi di protezione attiva e passiva
- Le condizioni di equilibrio: fattori ed elementi che influenzano la stabilità
- Controlli e manutenzioni: verifiche giornaliere e periodiche
- Modalità di utilizzo in sicurezza dei carrelli semoventi: procedure di movimentazione

MODULO PRATICO

- Illustrazione, seguendo le istruzioni di uso del carrello, dei vari componenti e delle sicurezze
- Manutenzione e verifiche giornaliere e periodiche di legge e secondo quanto indicato nelle istruzioni di uso del carrello
- Guida del carrello su percorso di prova per evidenziare le corrette manovre a vuoto e a carico

Per effettuare la prova pratica è necessario essere forniti di scarpe antinfortunistiche.

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni pratiche



AMBITO QUALITA'

Addetto al controllo qualità

Addetto al controllo qualità in ambito produzione

Il metodo Visivo

ADDETTO AL CONTROLLO QUALITÀ

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della qualità delle normative correlate alle attività di produzione

CONTENUTI

IL CONTROLLO QUALITÀ IN AZIENDA

- Qualità e concorrenza globale
- L'approccio globale alla qualità
- L'evoluzione del concetto di qualità.
- Il TQM.
- Il controllo statistico di processo (SPC).
- Il campionamento.
- I sette strumenti della qualità.
- La capacità di processo.
- Il Design of Experiments.
- Il Six Sigma.
- Gli orientamenti attuali del CQ e la certificazione di qualità.

ORGANIZZARE IL CONTROLLO QUALITÀ

- Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell'azienda
- Competenze tecniche e capacità manageriali necessarie per chi si occupa di CQ
- Le soluzioni organizzative per il CQ

RACCOGLIERE E ANALIZZARE I DATI

- I piani di campionamento per attributi, semplici, multipli, skip-lot
- Le control charts per dati variabili e per dati a giudizio
- Il calcolo dei limiti di controllo
- Gli indici di capacità

COSTI E QUALITÀ: MINIMIZZARE I COSTI DELLA NON QUALITÀ

- Misurare i Costi della non Qualità
- I contratti di fornitura in qualità (free pass)

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO AL CONTROLLO QUALITÀ IN PRODUZIONE

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della qualità e delle normative nell'ambito produttivo

CONTENUTI

EFFETTUARE IL CONTROLLO DEI MATERIALI IN ENTRATA

- Tecniche ed esecuzione dei campionamenti
- Le aree di accettazione e controllo
- Gestire i rapporti con la Produzione e con i Fornitori
- Il Free Pass e la sua gestione
- La gestione dei prodotti non conformi

GESTIRE IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ IN PRODUZIONE

- Data Collection e Check List in produzione
- Il trattamento dei materiali non conformi e le azioni correttive
- Non Conformità (NC) e Non Macchinabilità (NM)
- L'identificazione del prodotto lungo il processo produttivo
- Rintracciabilità del prodotto e verifiche ispettive sul prodotto
- La gestione delle modifiche
- La movimentazione e lo stoccaggio durante il ciclo produttivo

GESTIRE IL COLLAUDO DEL PRODOTTO

- La "release" del prodotto
- Valutare il feedback del cliente: il Vendor Rating

MIGLIORARE LA QUALITÀ IN PRODUZIONE E IN PROGETTAZIONE

- I work team e le equipe semi-autonome di lavoro
- Produzione a reparti e produzione in cellule di lavorazione
- Il controllo tradizionale e l'autocontrollo
- La progettazione orientata alla produzione: il Design for Manufacturing
- Assembly e i Variety Reduction Program
- Il Quality Function Deployment

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



IL METODO VISIVO

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della qualità, delle normative e dei metodi individuati

CONTENUTI

INTRODUZIONE AL METODO VISIVO

- Definizioni
- Visione
- Illuminazione
- Caratteristiche dei materiali
- Fattori ambientali e fisiologici
- Percezione visiva
- Attrezzatura e dispositivi di Visione Artificiale
- Applicazioni nell'industria metalmeccanica
- Esame visivo con riferimento a specifiche

PROCEDURE

- Criteri di accettabilità
- Registrazione e documentazione

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



AMBITO GDO

Operatore nella GDO

Addetto al confezionamento alimentare

Addetto al Merchandising

Addetto alla cassa e cassa touch screen

Addetto al controllo alimentare: HACCP

OPERATORE DELLA GDO

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della grande distribuzione organizzata e le competenze necessarie

CONTENUTI

INTRODUZIONE AL MONDO DELLA GDO

La distribuzione organizzata

Sviluppo

L'organizzazione

Il quadro normativo di riferimento: Reg. CE 178/02; Reg. CE 852/04; Reg. CE 853/04

OPERATORE DEL SETTORE

Competenze retail

Orientarsi al cliente

La gestione delle obiezioni e dei conflitti nella GDO

Gestione e motivazione del personale retail

La nuova etichettatura degli alimenti

Un punto vendita efficace? il marketing nella GDO

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO AL CONFEZIONAMENTO ALIMENTARE

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della qualità e del confezionamento nel settore alimentare

CONTENUTI

LA SICUREZZA ALIMENTARE

- La normativa di riferimento per la sicurezza alimentare
- Le materie prime di origine vegetale (prodotti ortofrutticoli)
- Le materie prime di origine animale (carni, uova, latte)
- Norme comportamentali per la sicurezza alimentare durante la lavorazione dei prodotti: preparare, separare, conservare, confezionare, sanificare
- Manipolazione e gestione dell'attrezzatura, dell'ambiente in cui si opera e della propria persona
- Il sistema di sicurezza alimentare HACCP

L'UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE PER LA TRASFORMAZIONE E LA MOVIMENTAZIONE DELLE MATERIE PRIME

- Il controllo sulle linee delle macchine per la trasformazione dei prodotti ortofrutticoli (celle frigorifere e isoterme, pastorizzatori, caldaie, forni, ecc)
- Principio di funzionamento
- Caratteristiche generali e descrizione dei macchinari
- Descrizione tecnica delle macchine e del funzionamento dei vari gruppi e dispositivi
- Regolazioni dei macchinari per gli standard di prodotto richiesti
- Messa a punto delle macchine
- Utilizzo dell'interfaccia utente
- Conduzione e manutenzione dei macchinari e delle attrezzature
- Metodi di intervento
- Caratteristiche e funzionalità dei carrelli elevatori
- Tecniche di preparazione e conservazione degli alimenti

TECNOLOGIE PER IL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI: MACCHINE RIEMPITRICI, AGGRAFFATRICI, ASTUCCIATRICI, INCARTATRICI, ECC

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



ADDETTO AL MERCHANDISING

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della vendita e del merchandising nel modo GDO

CONTENUTI

GENNI STORICI

- Motivazioni d'acquisto

OBIETTIVI DEL VISUAL MERCHANDISING

- Curare layout e esposizione – Dare una forte personalità al punto vendita
- Suddivisione dello spazio di vendita
- Strutture espositive
- Criteri e dettagli espositivi
- Creare un ambiente con multisensorialità e entertainment – rendere unica l'esperienza del cliente nel punto vendita
- Gestire le aree esperienziali e la In store Promotion – far provare al cliente il punto vendita

LA VENDITA VISIVA E ASSISTITA

- Il punto focale e il punto display
- Storia della vetrina
- Tipologie di vetrine
- Tipologie di allestimenti
- Tipologia di luci e loro uso in vetrina
- Ruoli e Tipologia di luci e loro uso in vetrina

RUOLI E PROGRAMMAZIONE DELLE VETRINE

- Teoria dei colori e loro uso in vetrinaprogrammazione delle vetrine
- Teoria dei colori e loro uso in vetrina

LE VARIE TIPOLOGIE MERCEOLOGICHE DI VETRINA

- Errori in vetrina
- Esercitazione: Creazione di un progetto di Visual Merchandising esperienziale

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni



ADDETTO ALLA CASSA

Obiettivi

Imparare ad utilizzare gli strumenti nel mondo della vendita e della cassa

CONTENUTI

LE OPERAZIONI DI CASSA

- L'utilizzo del registratore di cassa
- Il passaggio degli articoli
- Il codice a barre

LA CASSA TOUCH SREEN

- Utilizzo registratore di cassa touch screen:
- modalità di pagamento: contanti, bancomat, carta di credito, assegno;
- gestione del reso merce;
- emissione fatture e scontrini fiscali;
- gestione tessera sconto, prepagata, a valore, a bollini e moneta;
- area statistiche di vendita

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni



ADDETTO ALLA QUALITA' NEL SETTORE ALIMENTARE: HACCP

Obiettivi

Introdurre il candidato al mondo della qualità nel settore alimentare

CONTENUTI

IL CONTROLLO QUALITÀ IN AZIENDA

- Qualità e concorrenza globale
- L'approccio globale alla qualità
- L'evoluzione del concetto di qualità.
- Il TQM.
- Il controllo statistico di processo (SPC).
- Il campionamento.
- I sette strumenti della qualità.
- La capacità di processo.
- Il Design of Experiments.
- Il Six Sigma.
- Gli orientamenti attuali del CQ e la certificazione di qualità.

Metodologie didattiche:

Lezione frontale

Esercitazioni

Simulazioni

IGIENE E SICUREZZA DEI PRODOTTI DESTINATI ALL'ALIMENTAZIONE

- La qualità degli alimenti
- Malattie a trasmissione alimentare: cenni di microbiologia degli alimenti
- Contaminazione degli alimenti
- Norme di buona prassi igienica: pulizia degli ambienti di lavoro e igiene del personale
- Metodi di conservazione degli alimenti

IL SISTEMA HACCP

- Finalità e contenuto del manuale di autocontrollo
- I principi base secondo il sistema HACCP
- Il diagramma di flusso
- L'albero delle decisioni: identificazione dei CCP e CP
- Il sistema di monitoraggio del processo
- Applicazioni pratiche della documentazione del piano HACCP
- Le verifiche ispettive
- La sicurezza alimentare
- Introduzione agli aspetti normativi
- Il controllo analitico, il controllo ufficiale e la certificazione di qualità
- La rintracciabilità



AMBITO SOFT SKILL (trasversale)

Comunicazione in 3 affondi: comunicazione e relazione, la comunicazione in azienda , la comunicazione interpersonale

Team Working

Public Speaking

Proattività

Problem solving

Gestione del tempo

Gestione dello stress

Negoziazione

Gestione del conflitto



COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Obiettivi

fornire ai partecipanti nozioni sulla modalità efficaci di comunicazione in un rapporto con altri interlocutori

CONTENUTI MACRO

- Comunicazione
- L'Analisi Transazionale
- La Programmazione Neuro Linguistica
- L'importanza del feed-back
- Le tecniche di assertività
- La comunicazione con i colleghi
- Le relazioni interpersonali nell'Organizzazione
- Il comportamento sociale
- Responsabilizzare se stesso e gli altri
- Il comportamento individuale ed in gruppo

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



COMUNICAZIONE IN AZIENDA

Obiettivi

sviluppare la capacità di comunicare e relazionarsi nel contesto aziendale

CONTENUTI MACRO

- elementi base della comunicazione in azienda
- gli obiettivi della comunicazione
- i flussi di comunicazione
- gli strumenti della comunicazione
- comunicazione per creare valore
- la capacità di relazionarsi con gli altri: l'empatia relazionale
- Il valore della comunicazione

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Obiettivi

riflettere sull'influenza che la comunicazione esercita sulla self efficacy

CONTENUTI MACRO

- le regole della comunicazione
- test di autovalutazione sul proprio stile comunicativo e sulla capacità di ascolto
- l'intero processo comunicativo
- linguaggio verbale, paraverbale, non verbale
- costruire un modello comunicativo efficace
- le emozioni nel processo comunicativo
- come appurare l'effettiva comprensione: l'importanza del feed-back

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

TEAM WORKING

Obiettivi

sviluppare la cultura della sinergia verso obiettivi condivisi.

CONTENUTI MACRO

gruppo e team: interazione e coesione verso integrazione e collaborazione

- obiettivi individuali e collettivi: analogie, diversità e bisogni da soddisfare
- plasmare legami interpersonali improntati alla fiducia, coesione e senso di appartenenza
- favorire la condivisione di obiettivi e di metodologie d'azione
- gestire vantaggiosamente divergenze, dissidi, conflitti
- il falso consenso
- il miglioramento delle prestazioni del team

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

PUBLIC SPEAKING

Obiettivi

fornire gli strumenti e le tecniche per comunicare in pubblico in modo efficace e coinvolgente.

CONTENUTI MACRO

- analisi della tipologia di riunione o incontro e dei destinatari coinvolti
- preparazione della riunione o dell'incontro: obiettivi, scaletta e supporti
- conoscere e gestire le emozioni
- tenere sotto controllo il gruppo e le sue dinamiche
- far emergere i bisogni e le aspettative
- le emozioni nel processo comunicativo
- controllare la propria comunicazione: aspetti verbali, paraverbali e non verbali
- la chiusura

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



PROATTIVITA'

Obiettivi

sviluppare la capacità di anticipare i problemi, esigenze, cambiamenti.

CONTENUTI MACRO

- il significato di proattività
- reattivo vs proattivo
- il concetto di empowerment a supporto della proattività
- prendere l'iniziativa
- sviluppare auto-consapevolezza
- migliorare la fiducia in se stessi
- il concetto di responsabilità
- flessibilità e capacità di trasformare l'imprevisto in opportunità

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

PROBLEM SOLVING

Obiettivi

sperimentare le capacità di muoversi con efficacia per risolvere i problemi in una logica di team.

CONTENUTI MACRO

- i diversi approcci ai problemi: rimuovere, aggirare o utilizzare l'ostacolo?
- il problem solving applicativo e gli strumenti
- dimensioni cognitive, emotive ed organizzative
- le fasi del problem solving
- dalla teoria alla pratica: il passaggio non è scontato
- decision taking
- verifica e sviluppo delle soluzioni
- la scelta: le matrici di valutazione e l'applicazione del piano operativo
- gli stili cognitivi

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



GESTIONE DEL TEMPO

Obiettivi

ampliare la consapevolezza delle variabili in gioco nella gestione del tempo e fornire metodologie e strumenti efficaci per la pianificazione delle attività e per la gestione dello stress.

CONTENUTI MACRO

- introduzione al tema del tempo
- qual è il mio rapporto col tempo?
- i fattori correlati alla gestione del tempo
- metodi e strumenti per la gestione del proprio tempo
- importanza e urgenza
- pianificare l'uso del tempo
- gli stili personali in relazione alla gestione del tempo
- le relazioni tra tempo e stress

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

GESTIONE DELLO STRESS

Obiettivi

riconoscere lo stress e gestire l'ansia per potenziare la self efficacy.

CONTENUTI MACRO

- cos'è lo stress: stress ed eustress
- individuare le situazioni di stress e gli stressors
- strategie consapevoli per gestire lo stress
- dialogo interno nelle situazioni di stress
- il futuro, l'incertezza, i cambiamenti
- progetto di benessere personale
- essere padroni di se stesso

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



NEGOZIAZIONE

Obiettivi

fornire nuovi strumenti per accrescere ulteriormente le proprie capacità negoziative in modo da affrontarle con sempre maggiore consapevolezza.

CONTENUTI MACRO

- I fondamenti della negoziazione e le situazioni negoziali
- Il conflitto
- Il paradosso della negoziazione
- Stili negoziali e delega
- Stili di negoziazione
- Negoziazione: check-list

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni

GESTIONE DEL CONFLITTO

Obiettivi

analizzare e conoscere il fenomeno del conflitto e imparare a gestirlo attraverso metodi di comunicazione e tecniche di negoziazione

CONTENUTI MACRO

- Analisi e gestione del conflitto
- Antropologia del conflitto: origini e cause scatenanti del fenomeno "conflitto"
- Classificazione del conflitto
- Le dinamiche cognitive nelle situazioni di conflitto
- Tecniche di comunicazioni per la gestione del conflitto
- Come influenzare l'interlocutore attraverso la comunicazione
- Stili e strategie di gestione del conflitto
- Dal conflitto alla negoziazione
- Metodologia per la definizione delle soluzioni

Metodologie didattiche:

Lezione frontale
Esercitazioni
Simulazioni



randstad

human forward.

