

Denominazione Corso	Corso Per La Gestione Dei Flussi Aziendali E Mansioni Di Segreteria
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni 
Durata (in ore)	140
N.ro Ore Aula	140
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1.SOFT SKILLS BASE (UC 1638, 1639) (Durata: 20 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nozioni di base della sicurezza sul posto di lavoro</li> <li>– Inquadramento generale della normativa sulla privacy e trattamento del dato</li> <li>– Introduzione al concetto di standard qualitativi</li> <li>– Principi di organizzazione aziendale e processi di lavoro</li> <li>– Orientarsi in un sistema aziendale (spazi, risorse umane, cicli di lavoro, ruoli)</li> </ul> <p>2.FRONT OFFICE (UC 1638, 1639) (Durata:60 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le prime regole per un'accoglienza efficace</li> <li>– Gli errori da non commettere, le parole da non usare</li> <li>– Tecniche di comunicazione efficace (verbale e non verbale)</li> <li>– Tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>– Tecniche di riordino degli spazi di lavoro</li> <li>– Sapersi presentare (anche al telefono) in una lingua comunitaria</li> <li>– Comunicazione aziendale (interna/esterna)</li> <li>– Team building e lavoro per obiettivi e scadenze</li> <li>– Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul> <p>3.BACK OFFICE (UC 1640, 1639) (Durata: 60 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (computer, fax, fotocopiatrice, scanner, centralino, ecc.)</li> <li>– Introduzione ai software di scrittura e di calcolo</li> <li>– Funzionalità del protocollo, agenda e rubrica informatizzata</li> <li>– Caratteristiche dei documenti di corrispondenza in entrata e uscita</li> <li>– Caratteristiche di documenti contabili (fatture, documenti di trasporto, ordini)</li> <li>– Protocollo e flusso del documento</li> <li>– Firma digitale di un documento</li> <li>– E-mail e pec</li> </ul>
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>

Attestazione Finale	Dichiarazione degli apprendimenti
Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)	Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro. Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 2,6%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è quindi aumentata di 32.300 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 545.510 assunzioni, di cui 513.210 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 32.300 per aumento dello stock occupazionale.

Denominazione Corso	<b>Tecniche Di Cucina E Pasticceria</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	412 - operatore/operatrice per l'approvvigionamento della cucina, la conservazione e trattamento delle materie prime e la preparazione e distribuzione di pietanze e bevande 🍷
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>UC 1703 - 70 ORE  UF 1 TECNICA COMMERCIALE - 30 ore  Tecniche, strumenti e canali di comunicazione commerciale  Tecnica di comunicazione persuasiva  Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti  Le relazioni con i clienti e i fornitori  Intrattenere conversazioni con clienti/fornitori, anche stranieri</p> <p>UF 2 IL SISTEMA H.A.C.C.P. - 12 ore  Principali sistemi di conservazione degli alimenti  Il sistema HACCP e la sua corretta applicazione  Programmi preparativi e buone procedure di lavorazione (PrP e GMP)  Analisi dei rischi  Il monitoraggio e le verifiche  Igiene della persona, degli ambienti e delle attrezzature  Pulizia e disinfezione di locali e attrezzature</p> <p>UF 3 TECNICHE DI APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DELLE SCORTE - 28 ore  Approvvigionamento materie prime: Gli acquisti  Tecniche e metodi di controllo della qualità dei generi alimentari  Le confezioni e gli imballaggi: significato normativo, informazioni di etichetta, obblighi di legge  Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti</p> <p>UC 1706 - 60 ore  UF 4 TECNICHE DI CONSERVAZIONE E STOCCAGGIO DELLE MERCI - 36 ore  Stoccaggio delle materie prime: Gestione della catena di stoccaggio/conservazione, degli acquisti, i fornitori, la catena di distribuzione.  La riduzione dei costi complessivi di acquisto</p>

Principi di trasformazione e conservazione degli alimenti;  
Caratteristiche e funzionamento dei macchinari per la  
conservazione/refrigerazione degli alimenti.

**UF 5 NORMATIVA DI IGIENE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO - 24 ORE**

Le normative inerenti alla sicurezza sul luogo di lavoro  
Le misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro  
Dispositivi di protezione individuale obbligatori.

**UC 1708 - 70 ore**

**UF 6 TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E DEI SEMILAVORATI - 20 ORE  
MERCEOLOGIA E TECNOLOGIA ALIMENTARE DEL SETTORE**

Introduzione al problema alimentare

I fabbisogni nutritivi e la composizione degli alimenti: acqua, lipidi, glucidi,  
proteine, vitamine, sali minerali.

Le alterazioni degli alimenti.

La piramide alimentare

Prodotti alimentari di origine animale (latte e derivati; carni; uova).

Prodotti alimentari di origine vegetale (cereali e derivati; frutta e ortaggi).

Etichettatura degli alimenti

**TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E DEI SEMILAVORATI**

Scelta delle materie prime da utilizzare

Le strumentazioni per il trattamento e la misurazione delle materie  
prime/semilavorati;

Cottura degli alimenti

**UF 7 TECNICHE DI CUCINA E PASTICCERIA 50 ore**

**TECNICHE DI CUCINA**

Le basi: i roux, le salse madri, le salse fredde, i fondi di base, i burri composti,  
la

pasta brisée, la salsa Mornay,

Il brodo: tecniche di preparazione; minestre chiare, fondo di base per creme,  
consomme, vellutate

La pasta: tecniche di preparazione: a mano, a macchina, colorata. I sughi: ragù  
di base, ragù napoletano, ragù di verdura, ecc.

Le verdure: tecniche di cottura: lessate, a vapore, glassate, fritte, gratinate,  
ecc.

La carne rossa: i vari tagli, tecniche di cottura, lardellatura, legatura,  
rosolatura,  
deglassatura, ecc.

Il pollame e le carni bianche: tecniche di preparazione, di legatura e di cottura

Il pesce: tecniche di preparazione, tecniche di cottura, fumetto di pesce, ecc.

**TECNICHE DI PASTICCERIA**

Le basi della pasticceria classica: Crema Pasticcera, Crema al burro, Pasta  
frolla,

Pan di Spagna

I semifreddi

La biscotteria

La pasticceria salata

I dolci da colazione

Modalità di Valutazione  
Finale  
degli Apprendimenti

Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di  
ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso).  
Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione,  
questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli  
apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze  
standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia,  
pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI.  
La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di  
Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la  
realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica  
erogate dall'Organismo stesso.

Attestazione Finale	Dichiarazione degli apprendimenti
Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)	Fabbisogno espresso dal settore della ristorazione (mense di collettività, self services, mense aziendali, ristoranti, punti di ristorazione vari, ecc.). Il mercato della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale e locale in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio. La domanda è in crescita, soprattutto per addetti alla ristorazione con un'ampia preparazione e competenza professionale.

Denominazione Corso	<b>Controllo Della Contabilità Di Magazzino</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Figura di Riferimento	140 - operatore/operatrice per le attività di gestione e controllo della contabilità del magazzino 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1 - Gestione del processo contabile (UC 531) - 60 ore          Metodologia contabile dell'azienda          Tecniche di contabilità di magazzino          Rete dei contatti interni all'azienda e rete dei contatti con i clienti          Procedure per ottimizzare la tempistica e le fasi del processo contabile          Software operazioni di ufficio (word processor, fogli di calcolo, data base, posta elettronica, ecc.)</p> <p>2 - Gestione e controllo dei movimenti delle merci nel magazzino (UC 1465) - 70 ore          Compilazione di schede di carico e scarico, DDT cartacei e informatizzati          Tecniche di registrazione delle operazioni magazzino          Scritture complesse per la registrazione contabile delle operazioni di magazzino          Stato degli ordini in fase di realizzazione nel magazzino</p> <p>3 - Operazioni di inventario periodico e di fine anno (UC 1466) - 70 ore          Documentazione delle operazioni di carico e scarico effettuate          Procedure di verifica e confronto della situazione contabile con l'inventario fisico          Programmi e procedure informatiche per le operazioni di verifica e le attività di inventario          Tecniche di monitoraggio della quantità delle merci in giacenza          Verifica della congruità dell'inventario contabile</p>
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
Attestazione Finale	Dichiarazione degli apprendimenti

<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	Tale figura professionale è richiesta in tutte le aziende di produzione sia per la gestione di magazzini di componenti destinati all'alimentazione delle linee di produzione, sia per la gestione di magazzini di prodotti finiti destinati ai clienti, oltre che nelle aziende commerciali e di logistica per la gestione dei magazzini di prodotti finiti. È una figura molto ricercata sul mercato del lavoro soprattutto nel centro-nord Italia in presenza di realtà industriali e commerciali di grandi dimensioni.
--	---

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Tecniche Di Vendita E Allestimento Vetrine</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
<b>Figura di Riferimento</b>	17 - operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali 🏪
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>UC 417 - 60 ORE  UF 1 - IL PROCESSO D'ACQUISTO (40 ORE)  I FORNITORI  Cercare tutti i fornitori esistenti  Trovare nuovi fornitori  Esaminare formalmente il migliore  Valutare e confrontare il prezzo offerto  Selezionare oggettivamente una o più proposte.</p> <p>IL PROCESSO D'ACQUISTO  Fasi del processo d'acquisto: richiesta di offerta, analisi della RdA ed emissione ordine, gestione dell'ordine, solleciti ai fornitori, analisi e valutazione della qualità della fornitura, gestione del pagamento e contenzioso con il fornitore  Documenti e strumenti di supporto alle fasi del processo</p> <p>UF 2 - CONTABILITÀ, STRUMENTI DI REGISTRAZIONE E MEZZI DI PAGAMENTO (20 ORE)  Gli strumenti di pagamento elettronici  Gli strumenti di vendita  Procedure e modalità con cui lavorare in cassa;  Verifiche e problematiche da affrontare  Conoscenza delle diverse forme di pagamento  Operazioni di apertura e di chiusura di cassa; modalità per il riconoscimento delle banconote vere/false.</p> <p>UC 420 - 70 ORE  UF 3 - TECNICHE DI VENDITA E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA - 50 ORE  Psicologia della vendita e dei consumi  Il modello di comportamento del consumatore  I fattori che influenzano il comportamento del consumatore  Tipi di comportamento decisionale d'acquisto  Come creare il rapporto con il cliente  Tecniche di vendita</p> <p>UF 4 - LA COMUNICAZIONE EFFICACE -20 ORE  Tecniche per rafforzare la comunicazione: tecniche per parlare in pubblico</p>

	<p>l'impatto, l'ascolto attivo, la tecnica delle domande, il linguaggio positivo orientato alle soluzioni Tecniche di problem solving e decision making</p> <p>UC 419 - 70 ORE UF 5 - ALLESTIMENTO E RIFORNIMENTO DEGLI SCAFFALI E DELLE ISOLE PROMOZIONALI - 26 ORE Predisposizione dell'area di vendita L'utilizzo delle attrezzature di lavoro secondo le norme sulla Sicurezza: i carrelli e i muletti</p> <p>UF 6 - TECNICHE DI MARKETING STRATEGICO ED OPERATIVO - 44 ORE Principi di marketing strategico ed operativo Fondamenti di marketing per la vendita Tecniche di marketing per il punto vendita Il merchandising: Calcolare la redditività dello spazio espositivo; Il mix dell'assortimento; Il layout delle attrezzature; Il display merceologico; Il merchandising e la pubblicità.</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Fabbisogno espresso sia da piccoli negozi che catene di grande distribuzione. Le indagini sulla domanda di lavoro delle imprese indicano, per il breve periodo, un discreto incremento dell'occupazione per questa figura professionale anche determinato dall'alto turnover del settore. La maggior parte di richieste si ritiene proverrà dalle imprese di medie dimensioni e riguarderà prevalentemente manodopera anche priva di particolare specializzazione da formare sul campo e/o all'interno dell'azienda.</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Web Design</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	181 - tecnico delle attività di progettazione, sviluppo e aggiornamento di siti web 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	UC 817 - 70 ore UF 1 - DISEGNO E STRUTTURA DEL SITO WEB (20 ORE) - Internet, reti, protocolli di rete

- Database
- Tipologie di siti web (statici, dinamici, interattivi)
- Tecniche per la progettazione dell'architettura informativa rispetto alle esigenze degli stakeholder e degli utenti finali
- Tecniche di progettazione basate sull'analisi degli utenti (User Centered Design) per la creazione di siti Web accessibili e orientati ai bisogni del mercato e degli utenti.

#### UF 2 - STRUMENTI PER LO SVILUPPO DI UN SITO WEB (50 ORE)

- Elaborazione delle pagine Web
- Il linguaggio HTML: l'HTML e i browser, lo standard HTML, Le estensioni dei file e le impostazioni del browser, Vantaggi di XHTML, regole di base differenze con HTML; Struttura di una pagina HTML; Separare il Layout con i CSS; I LINK; Le Immagini in una pagina HTML; Le Tabelle HTML; Moduli (FORMS); Frame; Aggiungere Script ed elementi multimediali, Trasferimento e sviluppo delle pagine HTML
- MySQL: Descrivere l'architettura client/server di MySQL, Utilizzare programmi client MySQL per eseguire queries e recuperare risultati, Eseguire queries e analisi dei dati utilizzando il MySQL, Query Browser graphical user interface (GUI), Gestire le caratteristiche strutturali del database, Utilizzare l'istruzione SELECT per estrarre informazioni, Scrivere join nelle istruzioni SQL per ottenere informazioni da tabelle multiple, Utilizzo di subqueries nelle istruzioni SQL, Configurare e ottimizzare MySQL.
- PHP, Introduzione al PHP, Le funzioni fondamentali, Variabili e Tipi di dato, Interazione con le FORM HTML, Costrutti di controllo, Dichiarazione di funzioni ed inclusione di file esterni, I Cookies e le Sessioni, Cenni sulla sicurezza in PHP, Migrazione della propria applicazione dal sistema locale a quello remoto.

#### UC 818 - 70 ore

##### UF 3 - SVILUPPO DI UN SITO WEB (50 ORE)

- Dominio e spazio web, acquisto di un dominio.
- Concetto di FTP, installazione di un client FTP
- Struttura di Joomla
- Lato pubblico e lato amministrativo
- Installazione e configurazione
- Struttura dei contenuti, Categorie, Articoli
- Estensioni di Joomla, Componenti, Moduli, Plug-in, Template grafici
- Concetto di menu, associare il menu a un modulo, posizionamento del menu
- Gestione utenti, Creare e gestire un'Area riservata nel sito
- Realizzazione del sito personale o aziendale

##### UF 4 - SEO: OTTIMIZZAZIONE PER I MOTORI DI RICERCA (20 ORE)

- Cenni preliminari sulle logiche di posizionamento SEO
- Ricerca e ottimizzazione delle parole chiave applicata al mercato di riferimento
- Elementi determinanti per il posizionamento SEO
- Cenni sulla struttura di una pagina ottimizzata SEO
- Strumenti SEO su un sito Joomla
- La cassetta degli strumenti: Google Suggest, Ubersuggest, Google Trends e altri...

#### UC 820 (60 ORE)

##### UF 5 - MANUTENZIONE SITI WEB (35 ORE)

- Normative e principi di gestione di un sito Web
- Interrelazioni con i social network
- Elementi di grafica per web
- Introduzione all'ecommerce e al web marketing

##### UF 6 - PROMOZIONE DEI SITI WEB (25 ORE)

- Tecniche di Link Building utili per il posizionamento e visibilità del sito
- Google AdWords: il mondo della pubblicità online
- Google AdWords: Rete Display
- Il Remarketing di Google AdWords
- Email marketing: come comunicare in modo efficace con le newsletter
- Email marketing: MailChimp
- Google Analytics: come interpretare i dati di un sito web

<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	Le previsioni di una crescita esplosiva della richiesta di professionalità relative alla gestione di siti Web a fronte di una scarsa disponibilità di personale qualificato (il cosiddetto "skill shortage") formulate qualche anno fa, all'epoca del boom della cosiddetta "new economy", si sono rivelate troppo ottimistiche; non di meno le prospettive occupazionali di questa figura sono buone, in particolare per chi unisce ottime doti di precisione e di affidabilità ad una approfondita conoscenza tecnica e ad un continuo aggiornamento sull'evoluzione del mondo Internet. E' difficile individuare percorsi di carriera per una professionalità tanto recente ma è prevedibile che segua l'iter di analoghe figure di tipo tecnico-informatico, con l'ingresso in posizione impiegatizia di livello medio, per giungere in taluni casi fino alla posizione di quadro.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Bartending: L'Arte Della Mixology</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	turismo alberghiero e ristorazione
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuove tecnologie nel settore del turismo/ristorazione. Nel settore delle forniture, come in molti altri del food equipment, il Made in Italy si distingue per l'offerta più completa e le aziende italiane sono tra le prime a introdurre nel cocktail bar utilizzi innovativi delle tecnologie. Oggi le attrezzature hi tech per la somministrazione di bevande sono distribuite in tutto il mondo. Si delinea una nuova era in cui la mixology ha un ruolo sempre più centrale nel mercato Horeca, ma anche in ambito turistico: i mixologist hanno dimostrato di poter attirare visitatori e clienti.
<b>Figura di Riferimento</b>	Repertorio ISFOL, cod. 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate
<b>Descrizione Figura</b>	Figura preposta alla preparazione e presentazione di cocktail e long drink e al loro servizio. Attenta alle esigenze del cliente, svolge la propria attività con creatività, precisione e tenendo conto di nozioni fondamentali sull'attività organizzativa di un bar, sulla classificazione delle bevande e sulle tecniche specifiche di bartending.
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	Il corso intende fornire una base teorica su cocktail, liquori, distillati; pratiche organizzative, elementi di merceologia, attività di mixology, al fine di sviluppare sicurezza e capacità di gestire le richieste del cliente.
<b>Durata (in ore)</b>	200

<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1: Il Bar - Organizzazione innovativa del lavoro - 30 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipologie di bar: cenni storici, differenze e requisiti specifici</li> <li>- Bartender: inquadramento professionale, attività e competenze</li> <li>- Definizione dei ruoli di una brigata (figure specializzate e operatori di un bar)</li> <li>- Pratiche organizzative (bar e bancone) e tecniche di servizio</li> <li>- Gestione dell'offerta e approvvigionamento delle merci</li> <li>- Terminologia di settore</li> <li>- Definizione dell'attrezzatura da bar</li> <li>- Bar glasses: usi e differenze</li> </ul> <p>2: Il cocktail - Introduzione - 30 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione del nome e cenni storici</li> <li>- Elementi di merceologia</li> <li>- Categorie Iba: suddivisione e codificazione</li> <li>- Principali ingredienti: caratteristiche organolettiche, sistemi di misurazione e metodi estrattivi</li> </ul> <p>3: Distillati - 36 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processo e tipologie di distillazione alcolica</li> <li>- Classificazione di distillati non invecchiati (Vodka, Gin, Tequila e Mezcal, Rum e Cachaca)</li> <li>- Tecniche di preparazione: i pestati</li> <li>- Classificazione di distillati invecchiati (Whisky)</li> <li>- Cognac e Armagnac, Brandy, Calvados, Pisco)</li> <li>- Tecniche di preparazione: gli shakerati</li> </ul> <p>4: Fermentati - 34 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Birra: cenni storici</li> <li>- Tecniche di lavorazione</li> <li>- Classificazione</li> <li>- Tecniche di servizio</li> <li>- Vini: cenni sulla produzione e classificazione</li> <li>- Tecniche di preparazione a base di varie tipologie di vini</li> </ul> <p>5: Mixology: costruzione di un cocktail - 70 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composizione: basi, coadiuvanti e correttori</li> <li>- Struttura di un drink: calcolo del grado alcolico; profumi; gusto e persistenza</li> <li>- Stile classico e tecniche di miscelazione</li> <li>- Stile flair e tecniche di miscelazione</li> <li>- Tecniche di preparazione e decorazione</li> <li>- Abbinamenti gastronomici</li> <li>- Panoramica sulle ricette internazionali (storia e curiosità)</li> <li>- Soft drinks e sciropi (virgin cocktail)</li> </ul>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta, prove di pratica/simulazione. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Esercenti ed addetti nelle attività di ristorazione" si prevede una variazione degli occupati pari ad un 2,3%, un valore al di sotto della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale dovrebbe quindi aumentare di 19.755 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 487.755 assunzioni, di cui 468.000 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 19.755 per riduzione dello stock occupazionale. (ISFOL 2019)

Denominazione Corso	Comunicare In Lingua Spagnola
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
Sezione	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
Settore	educazione e formazione
Ambito (Solo se nuovo YG)	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)	Lavorare in ambito scolastico, della formazione professionale, in azienda nell'ufficio estero, al ricevimento in albergo, o in modo trasversale come interprete e traduttore. Nelle aziende appartenenti al settore hi-tech in Puglia sono sempre più richiesti profili con la conoscenza di una seconda lingua straniera oltre l'inglese. i mercati in cui è possibile comunicare con la lingua spagnola sono fondamentali per l'economia regionale.
Figura di Riferimento	3.3.1.4.0 - corrispondenti in lingue estere e professioni assimilate
Descrizione Figura	Le professioni comprese in questa unità forniscono servizi amministrativi collaborando con la direzione di un'impresa e di un'organizzazione nel mantenimento dei rapporti con l'estero, tenendo conversazioni telefoniche, utilizzando linguaggi tecnici o specifici, redigendo corrispondenza, documenti, verbali e prendendo appunti in lingua.
Obiettivi di Apprendimento (competenze in sucita)	<p>Leggere e Scrivere - alla fine del corso didattico, gli studenti saranno in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- leggere e comprendere testi brevi come avvisi, istruzioni, guide, lettere personali e articoli informativi di giornali;</li> <li>- scrivere su eventi ed esperienze in modo semplice;</li> <li>- prendere appunti a scopo di studio individuando i punti essenziali.</li> </ul> <p>Ascolto e conversazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiedere e comprendere informazioni;</li> <li>- rispondere a domande semplici</li> <li>- dimostrare conoscenza di strategie per affrontare le difficoltà nella comunicazione.</li> </ul> <p>Obiettivi educativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimolare l'interesse e la curiosità dell'alunno verso la cultura e la lingua spagnola;</li> <li>• Motivare gli studenti a studiare e approfondire la propria conoscenza della lingua spagnola;</li> <li>• Promuovere l'autostima individuale e il lavoro di gruppo per una comunicazione efficace e comprensibile nonostante gli ostacoli linguistici;</li> <li>• Promuovere e stimolare un comportamento maturo, costruttivo e responsabile.</li> </ul>
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1 - Presentarsi - 30 ore</p> <p>Presentarsi, descrivere sé stessi  Descrivere qualcuno  Vacanze  Business  Lavori casalinghi e shopping  Gli animali  Sports</p>

	<p>Le città, la salute</p> <p>2 - Grammatica e Conversazione - 50 ore</p> <p>Parlando del futuro, programmi e previsioni Conversazione in lingua I verbi Fare ipotesi</p> <p>3 - Comprensione e scrittura - 120 ore</p> <p>Ripasso dei verbi principali SER, ESTAR e HABER I tempi del passato: pretérito perfecto, pretérito imperfecto, pretérito indefinido e pretérito pluscuamperfecto dell'indicativo Morfologia e sintassi Usi contrastivi dei tempi del passato I pronomi personali (atoni e tonici) in funzione di complemento L'imperativo Le preposizioni Il futuro indicativo e il condizionale: morfologia e sintassi, conversazione in lingua Pronomi e aggettivi</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo.
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Conoscenza della lingua spagnola ad un livello "B1" per il suo utilizzo in tutti gli ambiti lavorativi in cui è attualmente richiesto, da quello aziendale, a quello accademico, turistico, dal mondo delle relazioni, alla progettazione comunitaria, ai social networks, in ambito commerciale e turistico. In molte realtà è necessaria la conoscenza della lingua spagnola al fine di essere competitivi ed in grado di comprendere e farsi comprendere.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Esperto In Metallurgia, Tecnologie Di Saldatura E Processi Di Fabbricazione</b>
	Assolvimento o proscioglimento del diritto - dovere all'istruzione e alla formazione
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	produzioni metalmeccaniche
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	L'Industria 4.0 cambia radicalmente i processi produttivi anche nelle tecniche di saldatura e richiede nuove funzioni e capacità per l'integrazione ottimale dei sistemi di saldatura nella fabbrica connessa e computerizzata del futuro.
<b>Figura di Riferimento</b>	Figura non codificata
<b>Descrizione Figura</b>	L'Esperto ricopre, all'interno delle carpenterie metalliche, un ruolo molto importante e rappresenta una garanzia per l'ottenimento di strutture integre e prive di difetti di fabbricazione. Nel processo produttivo, si occupa dell'intero processo di fabbricazione delle strutture metalliche, prestando particolare attenzione a: tracciabilità e certificati degli acciai utilizzati, tracciabilità e certificati dei materiali d'apporto, redazione

	delle procedure di esecuzione dei giunti saldati, coordinamento del personale addetto alle operazioni di saldatura e preparazione, redazione del piano di controllo qualità delle strutture metalliche.
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	Obiettivo del corso è l'acquisizione delle competenze necessarie per gestire l'intero processo della produzione di opere saldate, partendo dalla scelta consapevole dei materiali fino alla pianificazione, supervisione e controllo finale degli elementi saldati.
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>Metallurgia (80 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di metallurgia</li> <li>• Trasformazioni allo stato solido e trattamenti termici</li> <li>• Caratteristiche meccaniche delle leghe metalliche e dei giunti saldati</li> <li>• Metallurgia della saldatura e dei giunti saldati</li> <li>• Fabbricazione e classificazione degli acciai</li> <li>• Imperfezioni di saldatura</li> <li>• Metallurgia e Saldabilità degli acciai e delle leghe</li> </ul> <p>Tecnologie di saldatura (60 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dell'arco elettrico in saldatura</li> <li>• Generatori per la saldatura ad arco</li> <li>• Introduzione alla saldatura sotto protezione gassosa</li> <li>• Processi di saldatura</li> </ul> <p>o Saldatura ad elettrodo rivestito (MMA) - Processo 111  o Saldatura a filo continuo (MIG 131 e MAG 135) - Processi 131-135  o Saldatura ad elettrodo infusibile (TIG) - Processo 141  o Saldatura ad arco sommerso - Processi 121-122-125  o Saldatura ossiacetilenica - Processo 311  o Taglio termico (Plasma, Laser, Arco di carbone)</p> <p>Fabbricazione di giunti saldati (40 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabbricazione e riparazione delle strutture saldate</li> <li>• Controllo di qualità</li> <li>• Controlli distruttivi e non distruttivi (CND)</li> <li>• Qualificazione del personale (UNI EN ISO 9606-1)</li> <li>• WPS - Stesura di Procedura di saldatura (EN 15609)</li> <li>• WPQR - Qualificazione dei procedimenti di saldatura (UNI EN ISO 15614)</li> <li>• Trattamenti termici</li> <li>• La Norma UNI EN 1090-1, EN 1090-2</li> <li>• La Norma UNI EN ISO 3834</li> </ul> <p>Progettazione e calcolo di giunti saldati (20 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspetti fondamentali di progettazione delle strutture saldate</li> <li>• Riferimenti normativi e procedure di dimensionamento</li> <li>• Criteri di scelta degli acciai</li> <li>• Esempi di verifica di giunti saldati</li> <li>• Resistenza a fatica</li> </ul>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Il personale docente, al termine del corso, somministrerà un questionario per verificare il conseguimento degli obiettivi di apprendimento previsti dal progetto.</p> <p>PROVA FINALE: questionario strutturato.</p> <p>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROVA: I partecipanti saranno chiamati a rispondere a domande strutturate, ciascuna domanda avrà una sola risposta esatta.</p> <p>TEMPI DI SOMMINISTRAZIONE DELLA PROVA: 60 minuti.</p> <p>CRITERI DI ACCETTABILITÀ DELLA PRESTAZIONE: il candidato dovrà rispondere esattamente al 60% delle domande.</p>
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto

<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	L'organizzazione tecnica ed il controllo dei processi di fabbricazione che comprendono operazioni di saldatura di elementi e strutture metalliche sono sempre più richiesti. La conformità degli elementi saldati è sempre più oggetto di verifica, come previsto dalla normativa. L'Esperto in Metallurgia, Tecnologie di Saldatura e Processi di Fabbricazione è la figura professionale chiave che ha lo specifico compito di gestire e controllare le attività riguardanti il processo di saldatura, nel rispetto dei requisiti minimi prefissati, attraverso adeguati piani di fabbricazione e controllo qualità. Particolare attenzione va data alla formazione di questa figura professionale, nell'ambito delle mansioni in campo edile e industriale, con particolare riferimento all'applicazione delle normative tecniche, ai metodi di controllo di strutture saldate.
---------------------------------	--

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Paghe E Contributi</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	382 - tecnico della pianificazione del sistema di amministrazione e contabilità del personale 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>N.ro Ore Laboratorio</b>	0
<b>Tipologia Laboratorio</b>	
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1.CCNL (UC 1690, 1693, 1694) (Durata: 30 ore).  Contratti collettivi nazionali di lavoro, come leggerli e interpretarli  Sistema di contrattualizzazione in relazione al CCNL  Prototipi di contratto di lavoro</p> <p>2.SISTEMA DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' DEL PERSONALE (UC 1690) (Durata: 60 ore).  Principi di tenuta dei registri obbligatori  Sistema di gestione delle paghe  Gestione mensile delle retribuzioni  Gestione assunzioni (idoneità medica, formazione, periodo di prova)  Cessazione del rapporto di lavoro  Sistema di rilevazione e classificazione delle presenze  Tecniche di amministrazione del personale  Introduzione al sistema di contabilità del personale</p> <p>3.OBBLIGHI (UC 1693, 1694) (Durata: 66 ore).  Obblighi di informazione e richiesta autorizzazione/comunicazione a enti  Obblighi connessi al rapporto di lavoro  Liquidazione degli stipendi, del tfr (l'indennità di fine rapporto)  Liquidazioni, conteggio delle indennità  Situazione previdenziale per il calcolo della pensioni  Principi di tenuta dei registri obbligatori, libro paga, libro matricola  Adempimenti amministrativi legati al personale  Sistemi di rilevazione e classificazione delle presenze  Tecniche di amministrazione del personale</p> <p>4.NORMATIVA SPECIFICA (UC 1694) (Durata: 44 ore).  Normativa fiscale inerente al rapporto subordinato e parasubordinato</p>

	<p>Normative civilistiche di riferimento per applicare i contratti di settore</p> <p>Introduzione GDPR - Regolamento UE 2016/679</p> <p>Sistema previdenziale/assicurativo per eseguire gli obblighi connessi alla normativa</p> <p>Modulistica per far fronte ai vari obblighi periodici/annuali</p> <p>Sostituto d'imposta e sostituto di dichiarazione</p> <p>Adempimenti per la richiesta e gestione di ammortizzatori sociali e di altre agevolazioni per i dipendenti</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Opera come impiegato nell'ambito di uffici del personale di aziende di medie e grandi dimensioni, di associazioni di categoria, presso studi professionali di consulenza del lavoro. Nelle imprese di maggiori dimensioni, con un organico numeroso, esiste un ufficio apposito di contabilità del personale, composto di più addetti e diretto da un coordinatore. Nelle piccole aziende la funzione può essere svolta da un'unica figura del settore amministrativo che si occupa sia di contabilità del personale sia di altri aspetti dell'amministrazione; oppure, nelle imprese con pochi addetti, il ruolo può essere affidato ad un consulente esterno. Eventuali sviluppi professionali della figura in oggetto si possono verificare (come crescita professionale e di carriera) nell'accesso, attraverso l'esperienza di lavoro o per successive specializzazioni, a procedure più complesse o a ruoli che richiedano un maggior grado di autonomia e di gestione delle variazioni, all'interno dell'Ufficio Personale stesso e presso professionisti, consulenti del lavoro e associazioni di categoria.</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Corso Base Di Lis (Lingua Dei Segni Italiana) - 1 Livello</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	servizi socio sanitari
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuove tecnologie in ambito: sanitario, giudiziario, turistico, pubbliche amministrazioni, uffici postali, luoghi di culto
<b>Figura di Riferimento</b>	Figura non codificata
<b>Descrizione Figura</b>	La figura che si formerà avrà la competenza di base nella LIS Lingua dei Segni Italiana. L'Interprete di primo livello in lingua dei segni italiana è un tecnico in grado di effettuare la traduzione e l'interpretazione dalla Lingua italiana dei segni all'italiano e viceversa.
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	Obiettivo formativo del corso è quello di creare una figura in grado di apprendere le prime basi della Lingua Dei Segni Italiana e riuscire nelle forme più semplici a comunicare attraverso la lingua dei segni Italiana con una persona sorda.

	Questo primo step ha la durata di 130 ore. Verranno realizzate, poi, ulteriori 70 ore di lezione che daranno ai corsisti la preparazione per l'acquisizione del secondo livello.
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>N.ro Ore Laboratorio</b>	0
<b>Tipologia Laboratorio</b>	
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>Modulo 1 - Cultura sorda e cenni storici della LIS (20 Ore)  Cenni storici sulla educazione del sordo  La sordità  Metodi riabilitativi  Cultura sorda,  Cenni della storia della lingua dei segni italiana LIS</p> <p>Modulo 2 - Elementi di psicologia (30 ore)  Elementi base di psicologia  Elementi di psicopedagogia del sordo  elementi di psicologia sociale e disabilità</p> <p>Modulo 3 - Morfologia dell'interazione comunicativa (60 ore)  Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione  Nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica  Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale  Elementi di Dattilologia, segno nome  Morfologia, grammatica e sintassi della LIS  Strutture topic  Classificatori</p> <p>Modulo 4 - Interpretazione LIS (70 ore)</p> <p>Approccio e comprensione della LIS in forma semplice  Forme grammaticali della LIS  Forme di saluto, come presentarsi  Scambio di informazioni personali  Parlare della famiglia e di dove abiti  La vita quotidiana: cosa facciamo e quando  Domandare e fare richieste  CVG (comunicazione visivo gestuale)  Dare indicazioni  Descrizione di oggetti e persone  Dattilologia e ed espressioni facciali e labiali  Nozioni base: forme di saluto, ringraziamenti, conversazioni</p> <p>Modulo 5 - Mediazione comunicativa e relazionale (20 ore)  Elementi di mediazione interculturale e linguistica  Morfologia dell'interazione comunicativa  Approcci comunicativi/relazionali</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto

<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	La lingua dei segni italiana LIS è di valido aiuto a tutte quelle persone che hanno un deficit uditivo ed si trovano in situazioni di bisogno dove necessitano di comunicare in diversi ambiti , quali ad esempio: ambito sanitario, pubblico o privato, ambito giudiziario, presso i tribunali, colloqui con avvocati, notai, ecc. ambito turistico, aeroporti, stazioni ferroviarie, accompagnatore turistico in viaggi organizzati, gite, ecc. uffici pubblici, pubbliche amministrazioni, uffici postali, luoghi di culto.
---------------------------------	--

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Marketing Ed E-Commerce</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	381 - tecnico delle attività di marketing 🏢
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1.Introduzione al Marketing (UC: 1655, 1656, 1659) Ore: 20 Definizioni di Marketing Contestualizzazione dell'Ufficio Marketing nell'organigramma aziendale Implementare il Marketing nelle PMI Marketing analitico interno e Marketing analitico esterno Finalità e fasi del Marketing analitico e confronto con il Marketing strategico e il Marketing operativo</p> <p>2.Analisi del mercato di riferimento (UC: 1655) Ore: 18 Domanda primaria o domanda secondaria Quota di mercato assoluta (QDM) Quota di mercato relativa (qdm) Ciclo di vita del prodotto Tecniche e strumenti</p> <p>3.Analisi della concorrenza (UC: 1655, 1656) Ore: 30 Concorrenti diretti e indiretti Concorrenti forti e deboli Concorrenti buoni e cattivi Strategie, punti di forza e di debolezza, capacità di reazione Da quali domande partire: Che cosa fanno i competitor? Come sono posizionati sul mercato? Quanto è ampia la loro offerta? Quali sono i prezzi che applicano a prodotti e servizi? Quanto è riconosciuto il brand? Quali strategie di marketing attuano? Come comunicano? Sviluppo di modelli comportamentali della clientela Tecniche e strumenti</p> <p>4.Analisi della clientela (UC: 1655) Ore: 30 Clientela effettiva e clientela potenziale</p>

	<p>L'importanza di conoscere le abitudini e le azioni dei clienti          Comportamenti e motivazioni all'acquisto          Caratteristiche personali, fattori influenzanti di natura sociale, culturale e psicologica.          Operazioni in grado di intervenire sul sistema percettivo-motivante dei consumatori          Tecniche e strumenti</p> <p>5.Fasi del processo di ricerca di marketing operativo (UC: 1655, 1659)          Ore: 60          Definizione del problema di marketing          Progetto della ricerca          Raccolta dati attraverso il campionamento: fasi del processo di campionamento, strumenti di raccolta          Reporting dei risultati della ricerca: individuazione audience, strutturare il reporting, creare interesse dell'audience, essere specifico e visuale, affrontare questioni di validità e affidabilità.          Tecniche e strumenti</p> <p>6.Introduzione alle applicazioni di e-business (UC: 1656)          Ore: 42          Concetti di base ed architettura di internet          Concetti di base relativi allo sviluppo di un sito web          Modelli e sistemi di piattaforma per l'e-commerce          Il Marketing per le vendite online          Concetti relativi all'amministrazione di un sito web per l'e-business          Principali portali di e-commerce per categorie di prodotti          Caratteristiche e funzionamento delle piattaforme di marketplace tipo eBay, Amazon, Alibaba</p>
<p><b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b></p>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<p><b>Attestazione Finale</b></p>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<p><b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b></p>	<p>Si tratta di una figura professionale che generalmente opera nell'ambito della Direzione Marketing di imprese di medie e grandi dimensioni impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo, oppure quello di agenzie specializzate in marketing. Si relaziona ed interagisce con i settori vendite, pubblicità e pubbliche relazioni e con le aree a monte (produzione e progettazione), lavorando sulle quattro "leve" del marketing (prodotto, prezzo, pubblicità e punto vendita). Quando opera come dipendente di una grande organizzazione, generalmente non presidia l'intero processo di marketing poiché opera inserito in un team dell'area marketing, sotto il coordinamento e la supervisione del Responsabile Marketing (o Marketing Manager). Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera, orizzontali e verticali, dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico</p>

ad un altro.

Un reparto marketing è presente praticamente in tutte le aziende, sia in ambito B2B che B2C, e anche nelle organizzazioni no-profit.

Le offerte di lavoro nel Marketing provengono quindi da moltissime imprese, di ogni settore produttivo - dalle grandi realtà multinazionali che gestiscono marchi famosi, alle tante piccole e medie imprese presenti su tutto il territorio.

Inoltre, esiste un gran numero di agenzie di marketing e comunicazione specializzate nell'offrire ad aziende, enti e organizzazioni servizi di marketing professionali, su misura delle esigenze del cliente: dalle ricerche di mercato al media planning, dal direct marketing all'online advertising.

Denominazione Corso	<b>Gestione 4.0 Delle Risorse Umane</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Figura di Riferimento	426 - tecnico della definizione delle posizioni lavorative e del reclutamento, selezione e valutazione del personale 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1. Analisi organizzativa (UC 1862) 50 ore Principale normativa di settore Caratteristiche dei Contratti Collettivi Nazionali e applicazione nell'era 4.0 Tipologie di Organigramma (funzionale, per progetto, a matrice) Mansionario aziendale sinonimo di trasparenza Rilevazione fabbisogno attuale e di medio/lungo termine Interviste strutturate con responsabili di area o di ufficio Definizione profilo ideale da ricercare Prospetto personale da ricercare, collocazione e livelli di priorità dell'assunzione Scouting interno all'azienda Mercato del lavoro esterno</p> <p>2. Recruitment (UC 1863, 1864) 72 ore Il reclutamento come processo nell'organizzazione di un'azienda pubblica o privata Canali di reclutamento tradizionali (inserzioni, banche dati) Centri per l'impiego e agenzie per il lavoro Open day e borsa del lavoro Teorie, metodi, tecniche e strumenti connessi al processo di reclutamento del personale Teorie, metodi, tecniche e strumenti connessi al processo di selezione del personale Preselezioni e filtri alle fasi di selezione Screening dei curricula e delle candidature</p> <p>3. Introduzione al Social Media Recruiting (UC 1863) 18 ore Principali vantaggi del social recruiting Digital skills: LinkedIn per l'azienda (company page aziendale) LinkedIn per il disoccupato in cerca di lavoro Funzione "sto cercando lavoro" Facebook per trovare lavoro: cosa pubblicare e cosa non pubblicare L'importanza dei dettagli relativi a percorso formativo e esperienze professionali</p>

	<p>sul profilo Facebook  “mi piace” per le aziende di interesse  Annunci di lavoro su Facebook (scheda Jobs, Marketplace)  Twitter  Primo pass: diventare “follower” delle aziende di interesse  Offerte di lavoro su Twitter  Advanced Search (#lavoro, #assunzioni)  “Twesume” in 140 caratteri per candidature  Attività e dinamicità dei profili e coordinamento tra tutti i social  Instagram: l’importanza delle storie dell’azienda</p> <p>4.Procedure avanzate per la selezione e valutazione del personale (UC 1864) 60 ore  Prove di selezione  Tecniche e strumenti di valutazione  Percorsi di inserimento ottimale in azienda  Strumenti utilizzati nella fase di selezione</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l’osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l’attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall’Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall’Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Le professioni comprese in questa unità si occupano della selezione e del reclutamento del personale necessario, definiscono i criteri e i programmi di sviluppo delle carriere, dei compensi e degli investimenti in formazione. La figura assume oggi un’importanza crescente anche presso imprese di medie e piccole dimensioni, o anche nel settore pubblico. È dunque una professione caratterizzata da buone prospettive di occupabilità. Le attività di ricerca e selezione delle risorse umane sono infatti tuttora considerate strategiche dalle imprese, ai fini del mantenimento o del miglioramento della propria posizione competitiva.</p> <p>Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale “Specialisti delle scienze gestionali, commerciali e bancarie” si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 6,8%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è aumentata di circa 35.412 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 131.638 assunzioni, di cui 96.226 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 35.412 per aumento dello stock occupazionale. (ISFOL)</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Attività E Procedure Amministrative Di Base</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	372 - operatore/operatrice per le attività e le procedure amministrative 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200

<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1.Soft Skills (UC 1582) (18 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nozioni sul sistema aziendale</li> <li>-Le aree di attività di un'azienda</li> <li>-L'Area amministrazione e contabilità</li> <li>-Organigrammi e processi di lavoro più comuni</li> <li>-Cultura della sicurezza in azienda</li> <li>-Elementi di Privacy e nuovo regolamento Europeo GDPR</li> </ul> <p>2.Documenti contabili e parti distintive (62 ore) (UC 1582, 1585, 1586)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Caratteristiche Preventivi (richieste, elaborazione, accettazione)</li> <li>-Caratteristiche Ordini</li> <li>-Caratteristiche Documenti di trasporto</li> <li>-Caratteristiche Fatture tradizionali ed elettroniche</li> <li>-Caratteristiche Nota credito</li> <li>-Procedure per l'elaborazione dei documenti contabili</li> <li>-Cenni sull'IVA (calcolo, aliquote, liquidazioni)</li> </ul> <p>3.Partita doppia livello base (72 ore) (UC 1582, 1585)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cenni storici sui metodi contabili</li> <li>-Scritture elementari relative all'acquisto e la vendita</li> <li>-Scritture elementari relative ai pagamenti e agli incassi</li> <li>-Strumenti di rilevazione della partita doppia (il piano dei conti, il libro giornale)</li> </ul> <p>4.Registrazioni elementari manuali e digitali (30 ore) (UC 1582, 1585)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Libro Giornale</li> <li>-Registro di cassa</li> <li>-Registri corrispettivi</li> <li>-Registro IVA</li> <li>-Mastrini fornitori</li> <li>-Mastrini clienti</li> <li>-Personale</li> <li>-Inventario di Magazzino</li> <li>-Registro cespiti</li> <li>-Funzioni base per la registrazione dei documenti contabili</li> </ul> <p>5. Archiviazione e classificazioni di documenti e dati (18 ore) (UC 1582, 1585, 1586)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Il Protocollo</li> <li>-L'Archivio</li> <li>-Tecniche manuali di archiviazione e classificazione</li> <li>-Tecniche digitali di archiviazione e classificazione</li> </ul>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Le professioni classificate in questa unità supportano, anche utilizzando appositi mezzi informatici, le operazioni di tenuta delle scritture contabili annotando le operazioni, compilando e archiviando la relativa documentazione, eseguendo calcoli e operazioni di verifica.</p> <p>Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti alla gestione economica, contabile e finanziaria" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 7,4%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è aumentata quindi di circa 26.701 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 185.575 assunzioni, di cui 158.873 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 26.701 per aumento dello stock occupazionale</p>

Denominazione Corso	<b>Tecniche Di Gestione Della Contabilità</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Figura di Riferimento	373 - tecnico della gestione della contabilità e della formulazione del bilancio 
Durata (in ore)	140
N.ro Ore Aula	140
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1.SISTEMA DI CONTABILITÀ AZIENDALE (UC 1588, 1589) (Durata: 60 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi storici della funzione in azienda</li> <li>– Organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li> <li>– Differenza tra società di persone e società di capitali</li> <li>– Natura e caratteristiche dei sistemi-sottosistemi contabili aziendali secondo normativa vigente</li> <li>– Mastri, conti e sottoconti, gruppi, codici</li> <li>– Introduzione al Piano dei conti</li> <li>– Conti di natura economica</li> <li>– Conti di natura patrimoniale</li> <li>– Conti d'ordine</li> <li>– Caratteristiche dei principali documenti contabili riscontrabili in una PMI</li> <li>– Elaborazione dei principali documenti contabili riscontrabili in una PMI</li> <li>– Natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato</li> <li>– Esempi di Software di contabilità</li> </ul> <p>2.CONTABILITA' CLIENTI-FORNITORI (UC 1588, 1589, 1590) (Durata: 60 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Natura e caratteristiche dei sistemi-sottosistemi contabili aziendali per monitorare la corretta registrazione dei dati</li> <li>– Normativa civilistica e fiscale - nazionale ed europea - in tema di tenuta contabile aziendale</li> <li>– Tecniche di contabilità clienti fornitori</li> <li>– Il libro giornale</li> <li>– Acquisto beni per la produzione</li> <li>– Acquisto beni destinati alla rivendita</li> <li>– Costi per servizi</li> <li>– Vendite di merci</li> <li>– Ricavi da prestazioni di servizi</li> </ul> <p>3.CONTABILITA' GENERALE (UC 1590) (Durata: 20 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di contabilità generale</li> <li>– Riepilogo del piano dei conti</li> <li>– RegISTRAZIONI di partita doppia</li> <li>– Aspetto finanziario</li> <li>– Aspetto economico-patrimoniale</li> <li>– Contabilità e gestione d'impresa</li> </ul>
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il

	collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	E' una professionalità inserita nel reparto amministrazione e contabilità delle imprese di ogni dimensione e settore produttivo, che si occupa prevalentemente di seguire dal punto di vista documentale la registrazione di ogni movimento contabile. Essa riassume tipiche mansioni dell'impiegato d'ufficio e costituisce ancora oggi la posizione professionale più frequente nell'ambito delle attività amministrativo-contabili. Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Corso Di Wedding Planner</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	206 - tecnico della progettazione e organizzazione di manifestazioni congressuali, fiere, convegni 🏢
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1.Progettazione e pianificazione della cerimonia UC331 (70 ore)  Caratteristiche e struttura del mercato  Norme e regolamenti collegati all'esercizio di attività per il pubblico  Elementi di contabilità economica e finanziaria  Misurazione e controllo dei costi  Principi di comunicazione d'impresa  Principi e tecniche di marketing  Tecniche di comunicazione e sponsorship per i grandi eventi  Redazione del budget e valutazione delle risorse economiche e materiali  Tecniche di selezione del personale e organizzazione  Gestione tempi e rischi di un evento, problem solving</p> <p>2.Organizzazione e gestione dei servizi ricettivi e ricreativi UC 333 (70 ore)  Caratteristiche delle attività ricettive e turistiche in relazione alla cerimonia  Contabilità ordinaria riferita ai servizi  Principi di marketing turistico e analisi di eventi e cerimonie di lusso  Logistica e trasporti a cinque stelle  Supporti informatici e multimediali  Tecniche di accoglienza e assistenza ai servizi  Tecniche di gestione e organizzazione turistica  Allestimenti creativi e di charme di strutture permanenti e temporanee, fisse e mobili.</p> <p>3.Organizzazione e gestione della segreteria operativa UC 336 (60 ore)</p>

	<p>Nozioni di contabilità e rendicontazione delle spese degli eventi</p> <p>Principi di organizzazione e amministrazione delle aziende di servizio ricreativi, ricettivi e di intrattenimento</p> <p>Principi e tecniche di relazioni pubbliche online</p> <p>Tecniche di comunicazione per la gestione delle relazioni con i clienti/partecipanti e il personale operativo (in lingua nazionale e comunitaria)</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>I principali sbocchi occupazionali sono: nelle aziende di servizi, con particolare riferimento alle Agenzie di Comunicazione, alle Agenzie di Pubbliche Relazioni, società di organizzazione di eventi, tour operator specializzati nell'organizzazione di matrimoni fuori porta. Altre opportunità si realizzano nel settore turistico e culturale, in relazione alla realizzazione di eventi promozionali e/o soggiorni di gruppo, come anche all'interno di catene alberghiere o enti pubblici e organizzazioni istituzionali. La figura lavora anche come freelance attraverso forme di collaborazione con varie Agenzie di Servizi</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Corso Di Segreteria E Accoglienza Turistica</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	251 - operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono 🏠
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Presentazione delle offerte (UC 477) - 70 ore</p> <p>Fondamenti di geografia turistica</p> <p>Elementi di geostoria</p> <p>Storia della Puglia</p> <p>Elementi di storia dell'arte</p> <p>Storia dell'arte pugliese</p> <p>Cultura del territorio regionale</p> <p>Fondamenti delle tecniche di ricerca di mercato</p> <p>Analisi del mercato turistico nazionale e regionale</p> <p>Fiere, sagre, eventi e manifestazioni folkloristiche pugliesi</p> <p>Reti logistiche e costruzione dei percorsi di viaggio</p> <p>Elementi di base di analisi del budget</p> <p>Il processo di budgeting</p> <p>Tecniche di analisi dei bisogni e delle esigenze dei clienti</p> <p>2 - Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici (UC 479) - 46 ore</p>

Elementi di Marketing turistico  
Marketing territoriale (creazione dell'offerta, promozione)  
Teoria e tecniche di progettazione di pacchetti turistici  
Tecniche di valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici  
Tecnica turistico-alberghiera  
Prenotazioni, ticket, voucher e prodotti assicurativi inerenti al viaggio  
Tecniche di gestione dei rapporti con i fornitori  
Tecniche di comunicazione  
Tecniche di gestione del reclamo  
Gestione del conflitto e problem solving  
Tecniche di ascolto (Feedback e ascolto attivo. Diagnosi delle esigenze dell'interlocutore)  
Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali)  
Gestione dei rapporti con i clienti con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)

3 - Sicurezza sul lavoro e Legislazione turistica (UC 479 - UC 1773) - 36 ore

Normativa relativa al settore turistico  
Elementi di legislazione ambientale  
Normativa sulla privacy e trattamento dei dati  
Normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro del settore di riferimento  
Norme generali di sicurezza sul lavoro (TU 81/2008, D. Lgs. 626/94; 242/96; 46/90; L. 283/62; D. M. 327/80; 547/95)  
Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale  
Norme di buona prassi igienica: pulizia degli ambienti di lavoro e igiene personale  
Tecniche di pulizia e igienizzazione degli ambienti

4 - Segreteria amministrativa (UC 1773) - 24 ore

Elementi di base di contabilità  
Contabilità per la gestione delle funzioni di segreteria  
Contabilità per riscossioni e pagamenti  
Gestione schedari relativi a clienti e fornitori  
Tecniche di tenuta dei registri contabili  
Tecniche di archiviazione e classificazione manuale delle informazioni e della documentazione  
Tecniche di monitoraggio e di valutazione dei servizi amministrativi  
Processi e cicli di lavoro del servizio di segreteria

5 - Informatica per l'assistenza turistica (UC 1773) - 24 ore

Principali software di contabilità  
Strumenti informatici per emettere fatture o ricevute fiscali  
Informatica per l'archiviazione dei documenti  
Tecniche di archiviazione e classificazione digitale delle informazioni  
Informatica per l'inserimento dati contabili  
Informatica per il monitoraggio e la valutazione dei servizi turistici  
Informatica per la trasmissione di informazioni  
Informatica per elaborare report  
Tecniche di promozione delle attività di animazione attraverso il web

**Modalità di Valutazione  
Finale  
degli Apprendimenti**

Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della

	Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Per la figura formata i primi inserimenti lavorativi possono essere individuati in piccole agenzie di viaggi, agenzie legate ad associazioni di vario genere. Una significativa esperienza professionale in questo ambito può far sì che questa figura si inserisca anche in aziende come grandi Tour Operator nazionali o regionali.</p> <p>Una volta raggiunto un elevato livello di esperienza si possono ricoprire incarichi di sempre maggiore responsabilità, fino ad assumere ruoli di tipo direttivo. Le prospettive occupazionali sono incoraggianti, anche in conseguenza della domanda di maggiore specializzazione e competenza professionale che attualmente vengono richieste ad un'agenzia di viaggi. Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti agli sportelli e ai movimenti di denaro" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 10,7%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è quindi aumentata di 19.069 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 94.002 assunzioni, di cui 74.932 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 19.069 per aumento dello stock occupazionale (ISFOL 2019).</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Tecniche Di Assistenza All'Infanzia</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	473 - Tecnico per la cura e l'assistenza all'infanzia 
<b>Durata (in ore)</b>	140
<b>N.ro Ore Aula</b>	140
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Interazione con i bambini e la famiglia (UC 1878) (70 ore)  Elementi di psicologia sociale  Tecniche di comunicazione  Comunicazione verbale e non verbale  Elementi di pedagogia e psicologia infantile  Concetti di psicologia dei gruppi  Gestione dei conflitti  Il gruppo: dinamiche relazionali e ruoli  Tecniche di analisi dei bisogni e delle risorse  Processi comunicativi e linguistici nei bambini</p> <p>2 - Animazione ludico ricreativa (UC 2062) (70 ore)  Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione  Normative sui giocattoli  Elementi di primo soccorso pediatrico  Prevenzione incidenti domestici  Infortuni sul lavoro e malattie professionali  Norme in materia di sicurezza ambientale  Normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro  Principi di base di psicologia infantile e pedagogia  Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia</p>

	<p>e dell'adolescenza)          UNICEF e ONLUS per la tutela e la promozione dei diritti dell'infanzia          Responsabilità dirette e indirette nella gestione del minore          Elementi di diritto penale e civile          Principi e tecniche di pulizia degli ambienti          Strumenti e prodotti per la pulizia degli ambienti          Cenni ai Bisogni educativi speciali          Principi e tecniche di sviluppo psico-fisico          Principi di psicologia dell'età evolutiva          Tecniche di gioco e animazione per l'infanzia          Principi e tecniche di sviluppo psicomotorio          Tecniche di comunicazione interpersonale</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>La figura formata si prende cura dei bisogni primari dei bambini, per accompagnarli ed agevolarli nella loro crescita, in un contesto di benessere relazionale. Provvede ai bisogni primari del bambino: prepara, organizza e svolge attività ludiche volte a favorire nei bambini lo sviluppo dell'identità personale, l'autonomia e il conseguimento di competenze cognitive (linguistiche, logiche corporee, manipolative, espressive) e di relazione. Organizza i tempi delle diverse attività, dall'alimentazione al riposo, al gioco, agli spazi e ai materiali, nel rispetto delle procedure igienico-ambientali, igienico-alimentari e di sicurezza. Affianca il nucleo familiare nelle funzioni di assistenza e assicura un idoneo ambiente protetto per la prima socializzazione.</p> <p>I servizi alla persona, come quelli nei quali si colloca la figura descritta, sono caratterizzati da una forte richiesta e da ulteriore sviluppo a fronte del costante aumento dei bisogni di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro da parte delle famiglie. La figura, in particolare, risponde in maniera efficace a quel segmento di bisogni connessi all'organizzazione familiare a elevata flessibilità.</p> <p>Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Professioni qualificate nei servizi personali ed assimilati" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un -3,2%, un valore in linea con la crescita media nel periodo. La domanda totale di lavoro è aumentata di 486.772 assunzioni, di cui 512.534 per sostituzione dei lavoratori in uscita e -25.762 per riduzione dello stock occupazionale. (Fonte ISFOL)</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Strumenti Operativi Per Il Tutor Formativo</b>
	Per accedere alla professione è necessario possedere un titolo di studio di scuola secondaria superiore
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
<b>Figura di Riferimento</b>	27 - Operatore/operatrice per il supporto nei contesti di apprendimento, la gestione della comunicazione e la rilevazione delle esigenze di studenti e docenti 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200

<p><b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b></p>	<p>UF1 - LA PROGETTAZIONE FORMATIVA - 38 ore  Elementi fondamentali dei sistemi di istruzione e formazione nazionale, regionale e provinciale  Teorie di progettazione formativa per la realizzazione di interventi e attività di formazione anche per persone con disabilità (UC-786)  Teorie e metodologie della programmazione educativa e formativa per la pianificazione delle azioni da svolgere (UC-786)  Elementi di didattica al fine di predisporre le attrezzature più idonee per la realizzazione delle attività formative (UC-789)</p> <p>UF2 - COMUNICAZIONE INTERPERSONALE e LAVORO DI GRUPPO - 60 ore  Teorie e tecniche della comunicazione per relazionarsi con i diversi attori coinvolti nel progetto e con i responsabili superiori in maniera efficace (UC-786/789/791/793)  Teorie e tecniche di gestione della relazione d'aiuto (UC-786)  Teorie e tecniche del lavoro di gruppo, strategie e strumenti (UC-786)  Tecniche di problem solving (UC-791/793)  La gestione dei conflitti (UC-793)  Capacità di ascolto attivo (UC-793)  Mediazione tra alunni ed eventuali disabili (UC-791)  Teorie e metodi per la relazione educativa e formativa per attivare relazioni empatiche ed educativo/formativa con studenti e docenti (UC-791/793)  Comunicazione interna relativamente all'andamento dei progetti e alle attività effettuate tra tutor e superiori (UC-791/793)</p> <p>UF3 - PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO - 102 ore  Il setting formativo efficace (UC-789)  Organizzazione del lavoro con utenti e docenti:  Metodologie e strumenti di comunicazione tra studenti e docenti (UC-791/793)  Il contratto formativo  Azioni di animazione  Azioni di accoglienza e accompagnamento  Tecniche di organizzazione di interventi di socializzazione  Tecniche di analisi dei processi di apprendimento  Tecniche di empowerment  Strumenti di lavoro e loro gestione (UC-786):  I registri di classe/stage/on line al fine di seguire l'andamento delle presenze  Schede di valutazione dei risultati ottenuti al fine di migliorare il proprio operato  Planning di lavoro per ottimizzare tempi e risorse  Strumentazioni necessarie per la didattica (anche per persone con disabilità): utilizzo e funzionamento videoproiettori, PC, stampanti, rete, LIM, fotocopiatrici, ecc.  I materiali didattici: funzione e loro archiviazione  Elementi di organizzazione aziendale al fine di individuare le modalità più efficaci per la realizzazione degli stage (UC-789)  Teorie e tecniche del monitoraggio e valutazione in ambito formativo per seguire l'andamento delle attività e trovare soluzioni a eventuali problemi emersi: strumenti di tipo qualitativo e quantitativo (UC-786/791/793)</p>
<p><b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b></p>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<p><b>Attestazione Finale</b></p>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>

<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Tipologia Rapporti di lavoro e Collocazione contrattuale: Opera all'interno di strutture pubbliche e private: scuole, università, enti di formazione, ecc. Il suo inquadramento contrattuale, in caso di lavoro dipendente, corrisponde al V livello nella qualifica professionale di Formatore- tutor (CCNL per la Formazione Professionale). Può svolgere la sua attività anche come collaboratore a progetto o libero professionista.</p> <p>Collocazione organizzativa: Nell'espletamento delle proprie funzioni si relaziona con i docenti, gli studenti, i responsabili degli organismi formativi e delle aziende ospitanti stage formativi.</p> <p>Opportunità sul mercato del lavoro: Le attività di formazione a livello regionale mostrano una continua crescita. Ciò lascia ipotizzare un aumento progressivo delle opportunità occupazionali per questa figura professionale.</p> <p>La diffusione, inoltre, dei sistemi di formazione a distanza consente di ipotizzare una richiesta crescente delle competenze del tutor on line. In seguito a una serie di esperienze in questo ruolo e all'acquisizione delle certificazioni necessarie, il tutor può aspirare a diventare un formatore o un progettista di formazione.</p>
--	---

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Strumenti E Linguaggi Del Social Media Marketing &amp; Digital Branding</b>
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	381 - tecnico delle attività di marketing 🧑🏻‍💻
<b>Durata (in ore)</b>	140
<b>N.ro Ore Aula</b>	140
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Analisi del mercato di riferimento (UC 1655) - 70 ore  Principali metodologie della ricerca di mercato  Internet per le aziende: numeri e opportunità  Sviluppi tecnologici e processi comunicativi: immagini di una rivoluzione in corso  Digital branding  Web e brand reputation  Principi relativi al ciclo di vita del prodotto (leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione, pubblicità)  Teorie del marketing  Il marketing non convenzionale  Qualità del servizio nei processi marketing-vendite</p> <p>2 - Configurazione di un'offerta di prodotti/servizi (UC 1656) - 70 ore  Elementi di un piano di comunicazione online: e nuove regole del marketing  Principi e strumenti di social media marketing  Advertising e creatività al tempo dei social network  Email marketing  Search marketing  Strumenti e modelli per il performance based marketing: l'affiliate marketing  Metodologie e strumenti di benchmarking  Elementi di organizzazione aziendale  Principi relativi al ciclo di vita del prodotto  Qualità del servizio nei processi marketing-vendite</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti

	prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	Settore in fortissima espansione. Tutte le aziende hanno interesse a lavorare sul social media marketing per costruire reputazione ed attirare attenzione. Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera, orizzontali e verticali, dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Segreteria Di Studio Medico</b>
	Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
<b>Figura di Riferimento</b>	377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni 🏢
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Accoglienza e front office (UC 1638) - 36 ore  Gestione del front office: prima informazione e filtro  Accoglienza fisica e telefonica del paziente (reception e centralino)  Gestione dell'attesa, delle urgenze e dei conflitti  Gestione dell'agenda appuntamenti  Gestione prima informazione</p> <p>2 - Gestione dei clienti / pazienti e della loro documentazione (UC 1639 - UC 1640) - 42 ore  Preparazione ricette mediche  Gestione cartelle cliniche e schede pazienti  Gestire gli archivi  Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)  Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento  Processi e cicli di lavoro del servizio</p> <p>3 - Informatica di base e professionale per le attività di segreteria (UC 1639 - UC 1640) - 44 ore  Conoscenze di base e concetti chiave nell'utilizzo del pc  Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)  Principali strumenti informatici e applicativi  Strumenti per l'utilizzo della rete, del web e dei social network  Utilizzo di internet e della telematica per la gestione delle prenotazioni;  Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati  Conoscenza e utilizzo dei principali software utilizzati nell'ambito della medicina generale</p>

	<p>Software per la compilazione delle ricette mediche e la tenuta della scheda del paziente Software tecnici: PROFIM; INFANTIA; VENERE, ecc.</p> <p>4 - Terminologia medica legislazione sanitaria (UC 1638 - UC 1639) - 42 ore Cultura medica di base Termini medici, sigle e abbreviazioni Terminologia delle patologie più comuni e specialità mediche Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria Lettura referti e impegnative Normativa sanitaria e adempimenti formali Il Sistema Sanitario Nazionale Rapporti con ASL e CUP Convenzioni con enti privati Normativa sulla privacy e segreto professionale Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore Modalità di gestione e archiviazione in sicurezza di dati sensibili Deontologia professionale</p> <p>5 - lavorare in team comunicare efficacemente (UC 1638) - 36 ore Dinamiche di gruppo e relazioni interpersonali Il conflitto e le modalità di gestione; Potenzialità del lavoro di gruppo Teorie della comunicazione e regole generali; La comunicazione al front office, gestione del reclamo. La comunicazione telefonica Assertività e negoziazione Principi di organizzazione e comunicazione aziendale Tecniche di time management Tecniche di comunicazione</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro. Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 2,6%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale dovrebbe essere aumentata di 32.300 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 545.510 assunzioni, di cui 513.210 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 32.300 per aumento dello stock occupazionale. (ISFOL 2019)</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Competenze Base Per Navigator</b>
----------------------------	--------------------------------------

	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	421 - operatore/operatrice per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>UF1 - IL SISTEMA DELL'ISTRUZIONE, DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DEI SERVIZI AL LAVORO - 36 ore  Caratteristiche dell'offerta del sistema scolastico e della formazione professionale presente sul territorio (UC-1849)  Elementi fondamentali dei sistemi di istruzione, formazione e dei servizi per il lavoro in ambito comunitario, nazionale, regionale e provinciale (UC-1849)  Rete territoriale dei servizi per il lavoro e caratteristiche delle diverse prestazioni erogate (UC-1849)  Struttura, articolazione e modalità descrittive del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Puglia (UC-1851)</p> <p>UF2 - IL MERCATO DEL LAVORO - 36 ore  Aspetti normativi e giuridici relativi al mercato del lavoro e alle politiche del lavoro (UC-1846)  Creazione di impresa e autoimpiego  Contesto socio-economico, tendenze del mercato del lavoro locale e caratteristiche delle imprese (UC-1846)  Sistema delle professioni e domanda di professionalità del sistema locale (UC-1846)  Orientamenti e normative relative in particolare al sistema lavoro (UC-1851):  Legislazione del lavoro, Contrattualistica, Organizzazione aziendale, Dispositivi di sostegno alla formazione degli adulti, Dispositivi di gestione delle work experiences (convenzioni, assicurazioni ecc.), di facilitazione dell'inserimento lavorativo di target specifici</p> <p>UF3 - LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE e IL LAVORO DI GRUPPO - 36 ore  Teorie e tecniche di comunicazione efficace  Teorie e tecniche di gestione della relazione d'aiuto per comprendere le eventuali criticità che la persona vive nello sviluppo delle attività di accompagnamento (UC-1851)  Teorie e tecniche del lavoro di gruppo, strategie e strumenti di attivazione dei partecipanti (griglie metodologiche, esercizi di simulazione, giochi di ruolo) (UC-1851)</p> <p>UF4 - INFORMATICA APPLICATA AL LAVORO - 42 ore  Elementi di informatica applicata al lavoro  Tecniche di ricerca e trattamento delle informazioni a fini orientativi (UC-1846)  Modalità di consultazione e lettura di materiali informativi di diversa natura (documenti in forma cartacea e multimediale, banche dati, archivi ecc.) (UC-1849)</p> <p>UF5 - PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO DEL LAVORO - 50 ore  Offerte formative e professionali e opportunità di inserimento lavorativo (UC-1846)  Progettazione e monitoraggio di percorsi di sviluppo formativo e professionale e piani operativi di ricerca e accompagnamento al lavoro (UC-1851)  Progettazione, organizzazione e monitoraggio di stage, tirocini e work experiences in genere (UC-1851)  Strumenti di intervento coerenti con le caratteristiche del percorso e con i livelli di autonomia dei soggetti coinvolti (UC-1851)</p>

	<p>Tecniche di monitoraggio e strumenti per l'osservazione dei percorsi di accompagnamento e la verifica in itinere e finale del raggiungimento degli obiettivi definiti (UC-1851)</p> <p>Simulazioni sull'accoglienza degli utenti con rilevazione di fabbisogni specifici e prioritari (UC-1851)</p> <p>Simulazione di ricerca delle informazioni con identificazione di fonti informative e tipologia di informazioni utili alle esigenze degli utenti (UC-1851)</p> <p>Simulazione di attività orientative di gruppo secondo logiche di personalizzazione (workshop orientativi, laboratori per lo sviluppo di competenze autorientative, gruppi per la ricerca attiva del lavoro ecc.) (UC-1851)</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Tipologia Rapporti di lavoro e Collocazione contrattuale: Trova collocazione nei centri di orientamento sia pubblici che privati, come ad esempio gli Informagiovani, nei centri per l'impiego, nelle agenzie del lavoro, nelle istituzioni scolastiche, nelle università e in tutte le strutture che offrono servizi di orientamento. Può essere un dipendente o un collaboratore a progetto di enti ed istituti sia pubblici che privati, preposti a vario titolo ad erogare servizi di orientamento. Meno frequentemente è un libero professionista che interviene su richiesta. In caso di lavoro dipendente è inquadrato nel V livello della qualifica professionale Formatore-orientatore (CCNL per la Formazione Professionale). Collocazione organizzativa: Opera all'interno di strutture pubbliche (centri per l'impiego, enti locali, scuole, etc.) e private (agenzie formative, associazioni, etc.). Nell'espletamento delle proprie funzioni si relaziona con diversi attori del sistema scolastico e formativo (docenti, responsabili della formazione, etc.) a cui può richiedere collaborazione per l'individuazione del percorso formativo più adatto all'utente. Opportunità sul mercato del lavoro: E' prevedibile una tendenza di crescita delle opportunità di lavoro per questa figura professionale in relazione all'importanza che l'orientamento e la formazione stanno assumendo nell'ambito delle politiche regionali di istruzione, formazione e lavoro.</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Sala E Ricevimento</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	412 - operatore/operatrice per l'approvvigionamento della cucina, la conservazione e trattamento delle materie prime e la preparazione e distribuzione di pietanze e bevande 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200

<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Organizzazione della brigata di sala (UC 1703) - 30 ore  La brigata di sala: gerarchia, ruoli e suddivisione delle varie mansioni  La sala di ristorazione e la cucina: storia, reparti e aree  Tecniche di team building: operare in team con cuoco, maître e staff di cucina.  Tecniche di organizzazione dei gruppi di lavoro  Tecniche di gestione ristorativa e organizzazione del posto di lavoro</p> <p>2 - Materie prime: approvvigionamento, conservazione e stoccaggio (UC 1703 - UC 1706 - UC 1708) - 50 ore  Procedure e tecniche di conservazione dei prodotti alimentari  Sistemi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti  Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime  Norme igienico-sanitarie  Gestione degli ordini</p> <p>3 - Attrezzature e utensili di cucina (UC 1707) - 20 ore  Strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure standard  Interventi manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina  Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina  Utensili per la preparazione dei cibi</p> <p>4 - Ristorazione tradizionale e innovativa (UC 1708) - 40 ore  Il settore agroalimentare e ristorativo in Puglia  Elementi di marketing nel settore della ristorazione  Elementi di tradizione, cultura ed enogastronomia locale  Ricerca e studio dei piatti tipici della tradizione pugliese  Tendenze della ristorazione innovativa</p> <p>5 - Distribuzione pasti e bevande (UC 1711) - 60 ore  Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar  Il processo operativo sala bar  Tecniche di comunicazione e vendita  Tecniche di promozione piatti e prodotti aziendali  Tecniche di accoglienza e ricevimento clienti  Stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Il settore Ristorazione comprende tutte le attività in cui si preparano e distribuiscono pasti al pubblico. Quindi ristoranti, pizzerie, bar e tutti gli esercizi in cui si possono consumare alimenti e bevande, come fast food, pub, pasticcerie e gelaterie, ma anche le attività della ristorazione collettiva, in cui si producono e distribuiscono pasti per la collettività su scala industriale (ad esempio le mense per la ristorazione aziendale, scolastica e ospedaliera), e le aziende che offrono servizi di catering e banqueting.</p> <p>Le offerte di lavoro nella Ristorazione sono numerose, e permettono di lavorare in cucina, al bancone o in sala. Le aziende che operano nel settore Ristorazione sono di tipo molto vario: piccoli ristoranti a conduzione familiare, catene di fast food, mense e aziende di catering, ristoranti di cucina etnica e di cucina tradizionale, pizzerie e pub, take-away, gelaterie e pasticcerie, bar e locali notturni. Senza</p>

dimenticare i ristoranti presenti in hotel, catene alberghiere e sulle navi da crociera. Se lavorare in realtà poco strutturate permette una maggiore flessibilità, le aziende di grandi dimensioni garantiscono migliori prospettive, e possono essere il trampolino di lancio per una carriera nella Ristorazione a livello internazionale.

Le prospettive occupazionali nel settore della Ristorazione sono positive: si tratta infatti di un'industria che non conosce quasi mai crisi.

Diffusi ovunque, i locali dove si va per mangiare e bere o per comprare cibo da asporto sono in continua evoluzione: da una parte ci sono i ristoranti tradizionali, legati alla cultura enogastronomica locale, dall'altra locali innovativi, guidati da chef che amano sperimentare in cucina. Tra questi due estremi esiste un'infinita varietà di attività di ristorazione, per tutti i gusti.

Le tendenze economiche e socio-culturali influenzano profondamente le abitudini alimentari delle persone, e questo si riflette nell'offerta proposta dalla Ristorazione, a partire dalla maggiore attenzione alla qualità e alla provenienza degli ingredienti, fino ad arrivare a nuovi modelli di business (come le piattaforme di consegna del cibo a domicilio).

La Ristorazione è quindi un settore in trasformazione e in crescita, che riesce a creare nuovi posti di lavoro anche grazie alla capacità di rispondere alle mutate esigenze dei consumatori.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Corso Per La Preparazione Della Certificazione Informatica</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 2 - Offerta Formativa Tecnico-professionale Regolamentata
<b>Settore</b>	trasversale
<b>Normativa di Riferimento</b>	Il Comitato Europeo per la Standardizzazione ECS/TC 428 Professionalità ICT e competenze digitali ha definito delle norme UNI Riferimento: NEL 16234-1:2019. Titolo: e-Competence Framework (e-CF) - Un quadro europeo comune per i professionisti delle TIC in tutti i settori - Parte 1: Quadro. Numero elemento di lavoro: 00428004 Tale standard ha definito un quadro di riferimento per le competenze ICT. In quest'ambito diverse fondazioni hanno presentato proprie richieste al MIUR per il relativo accreditamento dei percorsi di certificazione delle competenze informatiche sulla base dei relativi Syllabus o argomenti la cui necessaria conoscenza permette la relativa certificazione. Il percorso formativo intende preparare il corsista a sostenere l'esame finalizzato alla relativa certificazione.
<b>Descrizione (Struttura del Percorso e Contenuti Formativi)</b>	<p>1 - Il PC - 10 ore Il PC. Imparare a distinguere la CPU, la RAM, la ROM, le schede video e audio. Le porte. Utilizzo delle periferiche hardware. Inserimento e disinserimento di memorie di archiviazione. I backup e ripristini. Varie tipologie di memorie fisse e rimovibili. Le stampanti.</p> <p>2 - I sistemi operativi - 20 ore I sistemi operativi: avvio personalizzazione del sistema, installazione e disinstallazione programmi ed applicazioni, aggiornamenti del sistema, creare cancellare salvare cartelle o file. La firma digitale e applicare la firma digitale ai file. Installazione driver di periferiche. Le varie tipologie di stampanti e scanner e relativi software di interfaccia. Configurare firewall e antivirus.</p> <p>3 - Software applicativi - 110 ore Software applicativi. Operazioni comuni. Elaboratori di testi. Barra degli strumenti. Uso dei principali strumenti. Taglia copia incolla. Modifica carattere, paragrafo, formattazione testo. Stampa unione. Inserimento tabelle, tabulazioni, elenchi numerati, inserimento immagini,</p>

	<p>inserimento simboli, interruzioni di pagina e sezione. Creare diagrammi da tabelle. La revisione dei testi. Operazioni relative alla stampa. Fogli elettronici. Formattazione fogli e celle. Inserimento formule di calcolo, tabelle. Inserimento ed eliminazione di righe, colonne. Riferimenti assoluti e relativi. Creare diagrammi. Operare con i filtri, creare tabelle pivot. Aree di stampa, intestazioni di pagina operazioni relative alla stampa. Database. Cosa sono interazioni con i fogli di calcolo. Formattare I database, operare su tabelle, maschere, query, report di stampa. Inserire formule di calcolo. Operazioni relative alla stampa. Desktop publishing. Creazione e progettazione di una pubblicazione. Formattazione. Inserimento di immagini, combinazioni di colori. Stampa. Software di presentazione. Creare una presentazione vuota o con modello e formattarla. Usare i percorsi guidati. Inserire nuove diapositive. Operare con i titoli, sottotitoli, testi, e relative formattazioni. Inserire effetti suoni, immagini, note e diapositive da altre presentazioni. Proiettare e stampare una presentazione.</p> <p>4 - Internet - ore 30 Internet. I provider. Configurare la connessione ad Internet. Il TCP/IP. Il concetto di username e password. Uso dei software di navigazione web. Uso dei motori di ricerca. Principali conoscenze relative alla risoluzione delle pagine e dei siti web e relativi indirizzi URL, bookmark, link. I database on line, scaricamento e caricamento file attraverso servizi di ftp. Posta elettronica. Client di posta. Organizzare i messaggi in cartelle, la posta indesiderata, la mailing list, newsgroup. Gestire i contatti, pianificare le riunioni, usare il calendario dei software di posta elettronica. Multimedialità. I principali tipi di file audio e video.</p> <p>5 - Le reti - 15 ore Reti domestiche e aziendali. Introduzione alle reti. I protocolli di collegamento e trasmissione dati tra PC collegati in rete TCP/IP, POP, IMAP, http, FTP, SMTP.</p> <p>6 - Siti web - 15 ore Siti web. Pianificare un sito web, ricerca dominio, spazio su cloud o server fisico. La creazione delle pagine web e relativi linguaggi l'HTML, il CSS, i programmi di editing, la finestra monitor, la timeline.</p>
<b>Altre modalità descrittive dello standard formativo</b>	Il soggetto è in grado di utilizzare consapevolmente hardware, software e sistemi operativi e applicativi. È in grado di gestire problematiche relative alla sicurezza informatica. Sa utilizzare le applicazioni riguardanti l'elaborazione di un testo, di un foglio di calcolo, di un database, di una pubblicazione, presentazione, database. Utilizza l'accesso a Internet, conosce le reti sa scambiare messaggi in rete, fare acquisti, visitare siti web. Comprende le elementari architetture di costruzione di pagine web e siti.
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Amministrazione Competente per l'Autorizzazione</b>	Fondazioni riconosciute MIUR
<b>Estremi Atto di Autorizzazione</b>	Singoli riconoscimenti delle fondazioni ad opera del MIUR.
<b>Modalità di Realizzazione delle Verifiche Finali</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo.

	Modalità di Realizzazione degli ESAMI PER LA CERTIFICAZIONE: si prevede il rilascio delle certificazioni previste dalla normativa di riferimento, previo superamento ulteriore dell'esame specifico di certificazione.
<b>Fabbisogno Occupazionale Espresso</b>	Le imprese di diversi settori che operano sul mercato estero e locale esigono sempre un più significativo sviluppo delle abilità informatiche. La professionalità trasversale nelle competenze informatiche assicura, tra l'altro, alte opportunità di trasferibilità tra settori economici. Nella fattispecie delle certificazioni, queste sono riconosciute anche a livello europeo permettendo la valorizzazione delle competenze in un contesto ampio anche di mobilità lavorativa.
<b>Certificazione Rilasciata</b>	Specificata attestazione prevista dalla normativa di riferimento previo superamento ulteriore dell'esame specifico di certificazione La certificazione rientra tra quelle previste dalle varie fondazioni.
<b>Specificazione della Certificazione</b>	La certificazione rilasciata attesterà, in maniera oggettiva e neutrale, il possesso delle competenze informatiche di base, così come descritte dai modelli studiati dalla Commissione europea per rendere identificabili e riconoscibili le competenze digitali di chi utilizza il computer e internet.
<b>Autorità Competente al Rilascio</b>	Fondazioni di riferimento della certificazione.
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	Le imprese di diversi settori che operano sul mercato estero e locale esigono sempre un più significativo sviluppo delle abilità informatiche. La professionalità trasversale nelle competenze informatiche assicura, tra l'altro, alte opportunità di trasferibilità tra settori economici. Nella fattispecie delle certificazioni, queste sono riconosciute anche a livello europeo permettendo la valorizzazione delle competenze in un contesto ampio anche di mobilità lavorativa.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Promozione Del Territorio Pugliese Attraverso Le Produzioni Tipiche</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	248 - tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio 🏡
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	1 - Il territorio di riferimento (UC 366 - UC 370 - UC 377 - UC 379) - 50 ore Tecnica di lettura dei principali parametri statistici del settore turistico Fondamenti delle tecniche di ricerca di mercato Caratteristiche del mercato turistico nazionale e regionale Gli attori della promozione turistica (tour operator, agenzie di viaggi e compagnie di trasporti) Indagini di scenario e trend del turismo pugliese Tecnica di analisi dei bisogni del turista

	<p>2 - Offerta turistica (UC 366) - 40 ore Elementi di geografia turistica Specificità del territorio pugliese Caratteristiche socio-economiche e logistiche del territorio Storia e cultura della Puglia</p> <p>3 - La promozione del territorio (UC 370) - 60 ore Metodologie di analisi e programmazione della promozione del territorio Tecniche di progettazione di percorsi di studio e di attività promozionali Teoria e tecniche di progettazione di servizi turistici Metodologie e tecniche di diffusione e promozione dei servizi Tecniche di vendita e di promozione del territorio Tecniche di comunicazione pubblicitaria Fiere, sagre, eventi e manifestazioni folkloristiche pugliesi Il vino patrimonio regionale: dalla vigna alle degustazioni (cosa c'è da sapere sui bianchi, i rossi, i rosati e gli spumanti) Abbinamenti vino e cibo, proprietà organolettiche Eventi di promozione del vino in Puglia e nel mondo, i principali produttori pugliesi L'olio, i formaggi e gli altri prodotti della gastronomia locale Produzioni dell'artigianato tipico pugliese e loro promozione</p> <p>4 - Aziende e sviluppo del territorio (UC 377 - UC 379) - 50 ore Fondamenti di organizzazione aziendale Tecniche e strategie aziendali e commerciali Tecniche di gestione d'impresa Contabilità di base Il processo di budgeting e controllo Marketing territoriale (creazione dell'offerta, promozione) Leve del marketing mix</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 15,3%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è aumentata di circa 13.000 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a circa 55.872 assunzioni, di cui 12.899 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 12.899 per aumento dello stock occupazionale. (ISFOL 2019). La crescita del turismo pugliese negli ultimi anni ha fatto da traino a tutto il settore economico, mostrando valori medi superiori alla media nazionale. I dati del 2019 rivelano una crescita tangibile e dati ancora una volta positivi per il turismo pugliese nel primo semestre del 2019: +2% gli arrivi e le presenze da gennaio a giugno rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (in v.a. 1,6 milioni di arrivi e 4,4 milioni di presenze/pernottamenti) (ISTAT 2019).

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Call Center E Assistenza Clienti</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto

<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	378 - operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center 🏢
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>Il percorso intende offrire gli elementi di base per l'accesso al mondo dei call center. Una prima infarinatura di elementi di comunicazione e marketing, conoscenza dei sistemi informatici e degli hardware utilizzati nelle comuni aziende italiane del settore.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di comunicazione (UC 1643) (70 ore)  Assiomi della comunicazione  Comunicazione verbale e non verbale  Tecniche di comunicazione efficace  Ascolto attivo  Gestione dei reclami  La negoziazione</li> <li>2. Utilizzo efficace del telefono (UC 1643, 1644, 1645) (60 ore)  Caratteristiche degli apparati video-telefonici  Funzionamento degli apparati video-telefonici  Tecniche di colloquio telefonico  Tecniche di somministrazione interviste e questionari telefonici  Specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio  Elementi di teoria della ricerca di mercato  Servizi inbound  Servizi outbound</li> <li>3. Prime vendite telefoniche (UC 1645) (40 ore)  Le componenti di un processo di vendita  Gli strumenti a disposizione per effettuare una vendita  Tecniche di vendita telefonica  Elementi di marketing</li> <li>4. Funzioni di base del personal computer (UC 1643, 1644) (30 ore)  Illustrazione dei programmi comuni di videoscrittura  Banche dati specifiche  Illustrazione dei principali Software gestionali  Browser internet</li> </ol>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Il settore del telemarketing è in crescita offrendo all'operatore di telemarketing buone opportunità di lavoro. Il telemarketing rappresenta infatti, nell'ambito degli strumenti del direct marketing, una tendenza in grande evoluzione ed espansione. Il telefono, fino a qualche tempo fa trascurato e sottovalutato come strumento di</p>

marketing, soprattutto nelle Pmi viene oggi sempre più utilizzato per vendere, promuovere, informare, fissare appuntamenti ecc., secondo obiettivi e modalità di intervento ispirati a precise strategie di comunicazione. I motivi di fondo che consentono la maggiore facilità di accesso al mercato attraverso operazioni telefoniche sono lo sviluppo della telefonia, lo sviluppo dell'informatica, la crescente consapevolezza sulle possibilità e le risorse del telefono quale strumento di marketing, la maturità e la professionalità acquisite dalle società di telemarketing, l'ampia disponibilità di database per identificare con precisione i propri target di riferimento. La grande novità degli ultimi anni è stato l'abbinamento telefono-televisione. Grazie al successo delle televendite si è aperta una nuova strada e oggi le società di telemarketing lavorano sempre più con le chiamate «in entrata» (Fonte: Jobtel).

Denominazione Corso	<b>Pasticceria Salata E Finger Food</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolti
Sezione	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
Settore	produzioni alimentari
Ambito (Solo se nuovo YG)	Antichi mestieri e artigianato artistico
Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)	Anche se mai come in questi ultimi anni la figura del pasticcere ha avuto tanto successo, passando agli onori della cronaca grazie a manifestazioni come Eurochocolate e a grandi concorsi nazionali e internazionali, fino a una ventina di anni fa questo artigiano era un autodidatta pressoché sconosciuto. Oggi gli obiettivi del pasticcere sono cambiati e la sua attività di continua ricerca e aggiornamento offre, accanto a una maggiore qualità, anche un rinnovato gusto, estetico e non. Dall'accurata scelta delle materie prime all'utilizzo di macchinari sempre più sofisticati, anche il pasticcere è chiamato a un rinnovamento costante che lo tenga in linea con le richieste del mercato. La pasticceria in Italia ha imparato a diversificare e rinnovare i prodotti offerti sul mercato a causa, soprattutto, della sempre maggiore invadenza della grande industria dolciaria; ingerenza che ha portato a una vera e propria saturazione di certi ambiti in precedenza prerogativa esclusiva della pasticceria tradizionale.
Figura di Riferimento	ADA.02.02.05 (ex ADA.2.144.426) - Produzione artigianale di prodotti di pasticceria
Descrizione Figura	Il pasticcere è un cuoco specializzato nella creazione di dolci, gelati, sorbetti, biscotti, creme, bavaresi, budini, charlottes, zuppa inglese, pasticceria salata e finger food ecc... Il pasticcere è in grado di preparare quantitativi diversi di prodotti a seconda della committenza e tra le operazioni che svolge compare: - la selezione e ricerca degli ingredienti, soprattutto per dolci particolari e di nuova creazione; - amalgama, impasto, fusione e miscela degli ingredienti per creme, torte, ripieni ecc.. - cotture nelle diverse modalità (forno, frittura, bagnomaria ecc..) - decorazione e allestimento del dolce. Il pasticcere coordina il lavoro di collaboratori e aiuti pasticceri ed è responsabile del rispetto delle norme di igiene e sicurezza sul lavoro. È costante inoltre l'attività di ricerca e sperimentazione di nuovi ingredienti, ricette e prodotti da offrire sul mercato e che non possono prescindere dal possesso di conoscenze di scienza degli alimenti e dolciarie.
Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)	Al termine del percorso formativo il corsista è in grado di: curare il controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione e le successive operazioni di lievitazione dei semilavorati. Prepara le basi, gli impasti e le tecniche di cottura.
Durata (in ore)	200

<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1. Materie prime della pasticceria salata - 48 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Caratteristiche fisiche e di composizione delle materie prime oggetto di lavorazione</li> <li>-Tecniche di campionamento per analisi alimentari</li> <li>-Pesatura, l'uso e la gestione di contenitori, sacchi, scatole, tramoggia</li> <li>-Principali materie prime per la produzione di prodotti salati: carni, pesci, vegetali, cereali, insaccati</li> <li>-Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>-Le farine dei principali cereali e le farine speciali (legumi, cereali minori, tuberi)</li> <li>-Applicazioni delle uova in pasticceria in funzione delle loro proprietà</li> <li>-I sali e il loro utilizzo in pasticceria salata</li> <li>-Il latte e i suoi derivati: utilizzi in pasticceria</li> <li>-La frutta secca in pasticceria</li> <li>-Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime</li> <li>-Caratteristiche merceologiche, organolettiche e nutrizionali dei principali gruppi alimentari</li> <li>-Modalità per la lettura di una ricetta e la preparazione dei singoli ingredienti</li> <li>-Tipologie di snack, finger food e tapas: caldi, freddi, da porzione e da trancio, mignon, tartellette, bocconcini salati ecc.</li> <li>-I principali additivi: antiossidanti, conservanti, emulsionanti, addensanti, coloranti</li> <li>-Tipologie di paste base: sfoglia, biscotto, frolla, lievitate, brisèe, ecc.</li> </ul> <p>2. Lavorazione impasti, cottura e decorazione - 110 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti specifici di pasticceria salata</li> <li>-Proprietà e tecniche di lavorazione di salse salate</li> <li>-Principali strumenti e macchinari per la decorazione e farcitura di prodotti salati</li> <li>-Processi di farcitura prodotti di pasticceria salata</li> <li>-Tecniche di farcitura e decorazione di prodotti di pasticceria salata</li> <li>-Metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati.</li> <li>-Principali impianti di cottura per prodotti da forno e loro utilizzo</li> <li>-Sistemi e modalità di cottura dei prodotti pasticceria salata e snack</li> <li>-Tecniche di cottura di prodotti dolci e salati</li> <li>-Tecniche di decorazione classiche e moderne</li> <li>-Menù di snack per aperitivo o buffet</li> </ul> <p>3. Presentazione e confezionamento dei prodotti di pasticceria salata - 42 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tipologie di carta e cartone, materie plastiche (PE, PET, PVC, PS, PP..) e materiali metallici (alluminio, acciaio, ecc.)</li> <li>-Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e delle attrezzature di lavoro</li> <li>-Tecniche e procedure di confezionamento in sottovuoto</li> <li>-Tecniche e procedure di chiusura sigillamento delle confezioni</li> <li>-Il servizio al bicchiere</li> <li>-Pasticceria salata: il servizio, la mise en place, organizzazione del lavoro e gestione delle comande</li> </ul>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta, prove di pratica/simulazione. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni alimentari" si prevede una variazione degli occupati pari ad un - 1,1%, un valore al di sotto della crescita media nel periodo (2,5%). La base

occupazionale dovrebbe quindi diminuire di 2.489 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 87.337 assunzioni, di cui 89.826 per sostituzione dei lavoratori in uscita e -2.489 per riduzione dello stock occupazionale. (ISFOL 2019).

Denominazione Corso	<b>Programmazione E Sviluppo Software</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Figura di Riferimento	173 - tecnico della programmazione e dello sviluppo di programmi informatici 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1 - Specifiche del software, struttura e architettura - (UC 571) - 70 ore</p> <p>Architettura e funzionalità del sistema operativo            Concetti di base relativi alla gestione di basi di dati            La logica della programmazione; La programmazione Java, base e avanzata; Java Design Patterns; Html, CSS e Javascript (Ajax); Programmazione Java web; Frameworks avanzati (Struts, Spring, JSF, Hibernate).            Introduzione allo sviluppo basato su Liferay. Introduzione all'utilizzo dei plugins. Comprendere l'Extension Environment. Definire la strategia di sviluppo            Panoramica degli ambienti di sviluppo per Liferay. Creare progetti di sviluppo in Eclipse. Debugging di applicazioni Liferay in ambiente Eclipse. I plugins SDK            Principali tecniche di codifica e pseudocodifica delle specifiche del software</p> <p>2 - Caratteristiche dei singoli progetti e scrittura dei programmi - (UC 572) - 70 ore</p> <p>Principali compilatori e/o tools di programmazione            Tecniche di documentazione delle procedure            Tecniche di programmazione strutturata            Tecniche di strutturazione grafica nella scrittura delle procedure            Java Standard Portlets. Inter-Portlet communication. Portlets e Web Application Frameworks. MVC portlets: Service Builder. Portlet Permissions. Portlet Preferences. Gestione dei temi. Modifica e impostazione dei layout.            Impostazione di un bundle Liferay e procedure di installazione di ambiente di sviluppo. Impostazioni dell'ambiente di sviluppo. Installazione dei plugins.            Installazione delle estensioni.            L'ambiente di sviluppo PHP e MySQL; La programmazione PHP; l'utilizzo e la gestione delle funzioni; verifica e recupero dei dati inseriti in un form HTML; mantenimento dei dati durante la navigazione; il database MySQL; interazione con il database attraverso script PHP            Lingua inglese tecnica (per comprendere la documentazione redatta in inglese)</p> <p>3 - Testing dei programmi e gestione dei contenuti - (UC 573) - 60 ore</p> <p>Il CMS Joomla: Informazioni di base sul CMS e sul Framework; Installazione e requisiti di un server; Creazione e gestione articoli, estensioni.            Il CMS WordPress: L'installazione e configurazione di WordPress; La bacheca e le impostazioni generali; L'installazione e configurazione dei temi; Come creare e gestire una pagina; Come scrivere e gestire un articolo; Creare e gestire i link; Come gestire le categorie; Come gestire i tag; La creazione di un menù personalizzato; L'utilizzo dei widget; L'utilizzo dei plugin; La gestione dei media; Come scrivere e gestire i commenti; L'area di login e registrazione; L'area dei</p>

	<p>contatti.</p> <p>Il CMS Moodle: installare e configurare le impostazioni di amministrazione di Moodle.</p> <p>Tecniche di testing</p> <p>Tipologie di errori nel software</p> <p>Procedure di testing per la rilevazione degli errori</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>La figura del tecnico di programmazione e sviluppo software sviluppa programmi informatici in un determinato linguaggio o ambiente di programmazione in base alle specifiche definite in fase di progettazione.</p> <p>La figura professionale è caratterizzata da una buona conoscenza generale della componente software dell'informatica, con una forte specializzazione in uno o più linguaggi od ambienti di programmazione: è pertanto in grado di sviluppare il software in base alle specifiche definite, scrivendo il codice dei programmi e curandone il debugging, per arrivare fino al testing finale ed alla consegna ed installazione presso il cliente.</p> <p>In ambito UE, l'Italia ha registrato la percentuale più alta di ricerche di lavoro in ambito tech, in proporzione alle ricerche di lavoro totali. Le ricerche di lavoro per ruoli tech ammontano a 7.340 per milione, con un incremento del 24% negli anni 2017-2019 (State of European Tech Report 2019). Tra le attività hi tech, nella ricerca di lavoratori, la posizione del programmatore di software è una di quelle posizioni che rimangono aperte per oltre sessanta giorni, cosiddette "difficili da riempire". Il principale sbocco occupazionale è costituito dalle aziende informatiche che sviluppano software o da aziende pubbliche o private dotate di un proprio centro di elaborazione dati.</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Progettazione, Organizzazione E Animazione Di Eventi</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	206 - tecnico della progettazione e organizzazione di manifestazioni congressuali, fiere, convegni 🏢
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1. Progettazione esecutiva e pianificazione dell'evento UC331 (70 ore)</p> <p>Strumenti di raccolta e impiego delle risorse finanziarie</p> <p>Legislazione e normativa che disciplinano le attività per il pubblico</p> <p>Gestione amministrativa e contabile delle risorse</p>

	<p>Budgeting e controllo dei costi Principi di comunicazione e promozione dell'evento Principi e tecniche di marketing per la fattibilità dell'evento Tecniche di comunicazione, sponsorship e fund rising Aspetti di progettazione e pianificazione economica Selezione e gestione del personale</p> <p>2.Organizzazione e gestione dei servizi ricettivi e ricreativi UC333 (70 ore) Analisi dell'offerta ricettiva e turistica del territorio Nozioni di contabilità ordinaria Principi di marketing turistico e dei servizi Struttura e organizzazione delle aziende di trasporto e logistica Strumenti informatici e multimediali a supporto della realizzazione dell'evento Tecniche di accoglienza e assistenza ai servizi per organizzare la segreteria e i servizi di assistenza congressuale Tecniche di gestione e organizzazione turistica per l'organizzazione dei servizi ricettivi</p> <p>3.Organizzazione e gestione dei servizi tecnici UC338 (42 ore) Aspetti logistici ed organizzativi collegati al funzionamento delle attività tecniche e di servizio Sistemi di riproduzione audio-visiva Tecniche di allestimento spazi Utilizzo delle reti telematiche e informatiche</p> <p>4.Animazione eventi UC339 (18 ore) Tecniche di accoglienza e assistenza clienti per organizzare le attività del personale preposto alle attività di servizio e assistenza Tecniche di comunicazione per predisporre le procedure di gestione dei clienti e la gestione dei reclami tecniche di animazione</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	I principali sbocchi occupazionali sono: nelle aziende di servizi, con particolare riferimento alle Agenzie di Comunicazione, alle Agenzie di Pubbliche Relazioni. Altre opportunità si realizzano nel settore turistico e culturale, in relazione alla realizzazione di eventi promozionali e/o soggiorni di gruppo, come anche all'interno di catene alberghiere o enti pubblici e organizzazioni istituzionali. La figura lavora anche come freelance attraverso forme di collaborazione con varie Agenzie di Servizi.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Procedure Di Assistenza Familiare</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP

<b>Figura di Riferimento</b>	428 - operatore/operatrice per le attività di assistenza familiare 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 -Assistenza alla persona nella attività della vita quotidiana (ADL Autonomy Daily Living) (UC 1870) (70 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ADL: concetti e definizioni</li> <li>– Indice di Barthel ADL</li> <li>– Cenni di primo soccorso</li> <li>– Sicurezza sui luoghi di lavoro</li> <li>– Elementi di psicologia</li> <li>– Tecniche di comunicazione</li> <li>– Tecniche di ascolto</li> <li>– Problem solving</li> <li>– Cenni alla classificazione ICD</li> <li>– Concetti di salute e malattia</li> <li>– Gestione delle emergenze</li> <li>– Cenni alla normativa in materia di assistenza socio-sanitaria</li> <li>– Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di auto-sufficienza</li> <li>– Tecniche e modalità per la movimentazione della persona</li> <li>– Principali prodotti e strumenti per l'igiene personale</li> <li>– Elementi di igiene e cura della persona</li> <li>– Cenni di anatomia e fisiologia, sintomatologia</li> <li>– Tecniche per la vestizione</li> </ul> <p>2 - Intervento di supporto nelle attività domestiche e igienico sanitarie (UC 1871) (60 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali norme igienico-sanitarie</li> <li>– Cenni HACCP</li> <li>– Tecniche di conservazione degli alimenti</li> <li>– Elementi di igiene ambientale</li> <li>– Principali prodotti e strumenti per la pulizia degli ambienti</li> <li>– Norme di sicurezza domestica</li> <li>– Elementi di dietologia</li> <li>– Corretta somministrazione pasti e bevande</li> <li>– Principi di economia domestica</li> <li>– Prevenzione di piccoli incidenti domestici</li> </ul> <p>3 - Collaborazione alle attività di assistenza socio sanitaria all'utente (UC 1872) (70 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di geriatria e di gerontologia</li> <li>– Patologie con maggiore impatto sulla sfera relazionale</li> <li>– Aspetti etici e deontologia professionale</li> <li>– Tecniche di comunicazione</li> <li>– Elementi di epidemiologia e malattie infettive</li> <li>– Farmaci per l'automedicazione</li> <li>– Modalità di conservazione dei farmaci</li> <li>– Corretta assunzione farmaci prescritti</li> <li>– Lettura dei foglietti illustrativi dei farmaci e delle prescrizioni mediche</li> <li>– Utilizzo apparecchi medici semplici</li> <li>– Ausili, loro caratteristiche e modalità di utilizzo</li> <li>– Servizi sociali e sanitari del territorio di riferimento</li> <li>– Servizi culturali e di intrattenimento, ludico-ricreativi del territorio</li> <li>– Politiche di welfare</li> <li>– Promozione della salute</li> </ul>

<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Professioni qualificate nei servizi personali ed assimilati" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un -3,2%, un valore al di sotto della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è diminuita di 25.762 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 486.772 assunzioni, di cui 512.534 per sostituzione dei lavoratori in uscita e -25.762 per riduzione dello stock occupazionale. (ISFOL 2019). Tuttavia, all'interno della filiera "salute e benessere", il principale settore per fabbisogno di occupati sarà quello della sanità e assistenza sociale: nel quinquennio 2019-2023 ricercherà tra 363.000 e 383.000 unità, distinguendosi per il più elevato tasso medio annuo di fabbisogno in entrambi gli scenari (compreso tra il 3,6% e il 3,7%), considerando l'incidenza dell'invecchiamento della popolazione (Unioncamere 2020)

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Cad 2d/3d</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
<b>Figura di Riferimento</b>	345 - tecnico del disegno di prodotti industriali attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche 
<b>Durata (in ore)</b>	140
<b>N.ro Ore Aula</b>	140
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>Modulo 1 - Affinamento, modifica e ridefinizione del disegno (UC 1456) - 30 ore  Elementi fondamentali del processo produttivo  Tecniche di disegno, di modifica e di affinamento dell'oggetto  Principali funzioni di un software cad  Tecnologia dei materiali utilizzati per la costruzione del bene  Caratteristiche di tolleranza e finitura dell'oggetto</p> <p>Modulo 2 - Esecuzione del disegno del pezzo (UC 1457) - 40 ore  Elementi di costruzione di macchine  Tecniche di progettazione dei corretti meccanismi di trasmissione del moto  Elementi di tecnica delle costruzioni  Tecnica di calcolo dei carichi sul bene progettato  Elementi di tecnologia dei materiali  Caratteristiche tecniche dei materiali selezionati  Funzioni approfondite di software cad, tridimensionale e non</p> <p>Modulo 3 - Impostazione a cad (UC 1505) - 70 ore</p>

	<p>Disegno tecnico meccanico ed elettrico          Elementi fondamentali di disegno di schemi elettrici          Elementi fondamentali di meccanica          Funzioni di un software cad e impostazione dei parametri fondamentali          Principali programmi di office automation e principali sistemi operativi          Tecnologie dei materiali per l'impostazione dei parametri costruttivi dei beni in oggetto</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Nata dall'esigenza delle grandi aziende dell'automotive e dell'aerospace di ridurre tempi e costi di realizzazione dei prototipi, oggi la prototipazione rapida tramite stampa 3D può soddisfare molteplici necessità di organizzazioni di qualsiasi dimensione, in numerosi settori. Si tratta di una delle professioni emergenti che beneficeranno dello sviluppo della nuova tecnologia. Innanzitutto, la stampa 3D ha bisogno di designer in grado di trasformare l'idea di un prodotto in un prototipo tridimensionale. Siccome la stampa 3D sarà utilizzata in una molteplicità di settori, i designer non solo devono sapere come funziona la stampa 3D, ma essere sempre aggiornati sulle modalità con cui le aziende utilizzano la nuova tecnologia.</p> <p>Nuove posizioni si apriranno anche per gli esperti Cad applicato al design in 3D. Si tratta di una figura professionale in grado di trasformare il design di un prodotto in un progetto digitale per la nuova generazione di stampanti. Saranno sempre più richiesti modellatori Cad esperti di 3D, con competenze relative a vincoli geometrici, dimensioni caratteristiche e conoscenza dei materiali. La stampa 3D, inoltre, avrà un grande successo nell'ambito della tecnologia da indossare - scarpe, accessori, abiti - e saranno soprattutto la moda e il design dei gioielli a trarre vantaggio da queste innovazioni. È dunque possibile che si apriranno posizioni per chi opera nella ricerca e sviluppo, a cavallo fra tecnologia e prodotti finiti per il consumatore. Il futuro è roseo anche per specialisti in modellismo in ambito biologico e scientifico. Il settore medicale, infatti, sarà interessato dalla stampa in 3D soprattutto in relazione alle protesi ai tessuti umani.</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Management Dello Sport E Del Turismo Sportivo</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	sport benessere e cura della persona
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	La struttura professionale del nostro paese, secondo il recente rapporto di Unioncamere, dovrà evolversi per allinearsi alle richieste di nuove competenze nel campo della digitalizzazione e della sostenibilità ambientale, nonché ai fabbisogni delle filiere trainanti la domanda di lavoro. La "Digital Trasformation" così come l'economia circolare richiederanno sempre più profili professionali con

	competenze scientifiche, tecnologiche, ingegneristiche e matematiche (professioni STEM10). Profili più specializzati saranno richiesti anche dalle filiere “salute e benessere”, che comprende anche il settore sportivo, così come “education e cultura, “mobilità e logistica” e “meccatronica e robotica”.
<b>Figura di Riferimento</b>	ADA.21.01.01 (ex ADA.21.154.480) - Definizione e gestione dell'offerta di servizi sportivi ADA.21.01.02 (ex ADA.21.154.481) - Organizzazione di eventi e competizioni sportive ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica ADA.24.05.03 (ex ADA.25.219.706) - Gestione dei progetti (Project management) ADA.18.01.03 (ex ADA.23.177.576) - Progettazione di interventi occupabilità e l'apprendimento permanente
<b>Descrizione Figura</b>	La figura opera generalmente per agenzie che si occupano di turismo e sport, sia in proprio, che direttamente per società enti e organismi del settore turistico e sportivo. Il suo lavoro si svolge in autonomia, ma la sua attività è concordata con: istituzioni, responsabili di Pubblica Sicurezza, oppure definito dal committente, oppure su richiesta di Enti, Associazioni o Imprese. Può anche operare all'interno di villaggi turistici, strutture ricettive, campeggi, residence, stabilimenti balneari e più in generale in località di villeggiatura. Può svolgere il ruolo di: capo reparto, junior manager o professionista nell'industria del tempo libero e del turismo, nel settore alberghiero, nelle società sportive o nell'organizzazione di eventi sportivi. Si colloca ai vertici della struttura ricettiva. È il riferimento per tutto il personale dipendente: a lui riferiscono i capi-servizio/capi-reparto. Riferisce alla proprietà sull'andamento degli investimenti attuati e sul raggiungimento del budget previsionale. Tale attività può essere gestita anche dal proprietario il quale, coadiuvato da collaboratori, disciplina la pianificazione dei flussi economici-finanziari dell'impresa decidendo in merito alle politiche dei prezzi e delle offerte, ed al livello qualitativo dei servizi. La figura del proprietario è rappresentata dal piccolo imprenditore occupato in prima persona, che svolge più ruoli coadiuvato dai familiari per le aziende piccole e medio piccole.
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	Al termine del percorso formativo, la figura formata sarà in grado di: organizzare e gestire attività sportive in ambito turistico; operare in entrambi i settori, per eventi sportivi differenti e tipologie di turisti diverse tra loro. La figura: conduce ricerche, studi e valutazioni nel campo dell'organizzazione, della progettazione e definizione delle procedure e dei servizi amministrativi necessari alla gestione delle attività dell'impresa turistico-sportiva; applica le conoscenze in materia e le procedure esistenti per fornire servizi nei due settori, per implementarli e per migliorarli; realizza studi sui costi di impresa per individuare modalità di controllo; svolge tutta una serie di attività in cui deve saper mostrare e mixare capacità analitiche e di gestione dei rapporti organizzativi. Il manager dello sport e del turismo sportivo interviene con autonomia esercitando il presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento delle attività. La figura formata cura: revenue dello sport, partnership e sponsorship nel mercato sportivo, ticketing, licensing e merchandising. Si occupa delle attività di realizzazione, adeguamento e gestione di attività sportive e turistiche, oltre che della costituzione di un'associazione o società sportiva. Garantisce che le strutture che ospitano le attività rispondano alle norme igienico-sanitarie e di sicurezza.
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	1 - Pianificazione delle attività turistiche e sportive (42 ore) -Caratteristiche e struttura del mercato

- Strumenti di raccolta e impiego delle risorse finanziarie
- Tecniche di fundraising e ricerca di fonti di finanziamento
- Sponsorizzazioni private
- Elementi di contabilità economica e finanziaria
- Tecniche di gestione amministrativa e contabile
- Tecniche di progettazione e pianificazione economica
- Redazione budget e valutazione delle risorse economiche e materiali
- Tecniche di reclutamento per la gestione ed il reperimento delle risorse umane
- Normativa nazionale e sportiva
- Elementi di diritto amministrativo e legislazione locale Normativa in tema di sicurezza e igiene sul lavoro
- Normativa igienico-sanitaria e accesso ai diversamente abili
- Codice dell'ambiente e Normativa sul risparmio energetico

## 2 - Marketing e Comunicazione (46 ore)

- Principi di comunicazione d'impresa e media planning
- Tecniche di comunicazione interpersonale e public speaking
- Tecniche di comunicazione
- Principi e tecniche di relazioni pubbliche online
- Gestione delle attività di promozione e marketing del progetto turistico-sportivo

## 3 - Coordinamento dell'attività sportiva e delle risorse umane (36 ore)

- Assetto organizzativo delle società sportive
- Logistica e organizzazione delle attività sportive
- Tecniche di gestione delle risorse umane nelle organizzazioni profit e non-profit
- Coordinamento delle attività assegnate ai vari reparti
- Direzione Sportiva: ambito tecnico e amministrativo
- Gestione del budget previsionale per il progetto/evento sportivo
- Rendicontazione delle attività finanziate per il progetto/evento sportivo

## 4 - Valutare l'andamento delle attività sportive (24 ore)

- Misurazione degli andamenti degli eventi sportivi, delle stagioni/campionati
- Valutazione tecnica delle prestazioni sportive
- Tecniche di scouting in ambito sportivo
- Valutazione amministrativa dell'attività delle società sportive
- Rilevazione dati customer
- Elementi di customer satisfaction
- Tecniche di monitoraggio e di valutazione del servizio

## 5 - Informatica per il settore sportivo (16 ore)

- Strumenti informatici e telematici per il Project Management
- Tecniche di promozione e di comunicazione attraverso il web
- L'utilizzo dei social media nella comunicazione turistico-sportiva
- Gestione di attività promozionali e informative via web

## 6 - Inglese business (36 ore)

- Lingue straniere per la gestione della documentazione e delle comunicazioni con la clientela straniera
- Funzione e forma: settori lessicali specifici e problemi di grammatica, vocabolario business.
- Esercitazioni di comunicazione quotidiana, sviluppo delle abilità di comunicazione in inglese.
- Implementazione del vocabolario della lingua inglese specifico per il Management nel settore turistico sportivo

### Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta, prove di pratica/simulazione. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo

### Attestazione finale

Attestato di Frequenza con profitto

<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Nel periodo 2015-2019, la classe professionale "Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate" ha realizzato una variazione degli occupati pari ad un +15,3%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è aumentata di 12.899 unità. Nel periodo 2015-2019, la classe professionale "Insegnanti nella formazione professionale, istruttori, allenatori, atleti e professioni assimilate" ha descritto una variazione degli occupati pari ad un +9,7%, anche in questo caso un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è aumentata 11.037 unità. Nel borsino delle professioni più richieste, per il trimestre gennaio-marzo 2020, per le professioni nel settore turistico sono previste 130.230 nuove assunzioni. Le imprese nel settore turistico che prevedono entrate occupazionali sono quasi il 25% del totale. (Fonti: elaborazioni Isfol-FGB ed Excelsior Unioncamere).
---------------------------------	--

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Approvvigionamento E Conservazione Delle Materie Prime</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
<b>Figura di Riferimento</b>	413 - operatore/operatrice per l'approvvigionamento della cucina, la conservazione e trattamento delle materie prime e la preparazione dei pasti 
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>UC 1696 - Predisposizione di menù semplici - 60 ore</p> <p>Progettazione del menù  La struttura del menu e della carta  La progettazione e la realizzazione della carta del menù  I contenuti e le caratteristiche  La realizzazione  Le altre carte nella ristorazione moderna  Menu speciali per celiaci, bambini, vegetariani, vegani, anziani.  Il sistema delle quantità economiche d'azienda  Il sistema dei valori di azienda.  Il modello del bilancio di esercizio  Le altre configurazioni di capitale  Logiche e metodi di rilevazione  Le rilevazioni contabili durante l'esercizio  Le rilevazioni contabili di fine esercizio  Analisi dei comportamenti alimentari  La nutrizione: i fabbisogni dell'organismo  Le funzioni degli alimenti  Le etichette alimentari</p> <p>UC 1703 - Approvvigionamento materie prime - 70 ore</p> <p>Caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati  La scelta delle materie prime da utilizzare  Pulitura e preparazione degli alimenti  Conservazione degli alimenti  Reti informatiche e internet.  Navigazione in web  Posta elettronica.  Operazioni in internet.  Programmi di scrittura e programmi di calcolo.</p>

	<p>Comunicazione strategica.          La gestione dei conflitti.          Gli stili comunicativi più incisivi.          L'ascolto attivo, empatico e reattivo.          La comunicazione efficace strategica          Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua inglese</p> <p>UC 1706 - Conservazione e stoccaggio delle materie prime - 70 ore</p> <p>La classificazione degli alimenti.          Deperibilità dei prodotti alimentari.          Congelamento e surgelazione.          Il sistema HACCP e la sua corretta applicazione.          Programmi preparativi e buone procedure di lavorazione (PrP e GMP). Analisi dei rischi.          Il monitoraggio e le verifiche          Igiene della persona, degli ambienti e delle attrezzature.          Pulizia e disinfezione di locali e attrezzature.          Le normative inerenti alla sicurezza sul luogo di lavoro          Le misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro e i rischi connessi alla propria mansione.          Dispositivi di protezione individuale obbligatori.          Nozioni di primo soccorso.          Approntamento degli spazi di magazzino;          Rilevazione flussi e rotazione merci;          Controllo funzionamento macchinari ed attrezzature di magazzino          Rilevazione dello stato delle merci/prodotti da stoccare          Stoccaggio delle merci negli appositi spazi di magazzino          Movimentazione carico/scarico delle merci in area deposito o transito.</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso</p>
<b>Attestazione Finale</b>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	<p>Trova impiego in diverse tipologie di aziende della ristorazione commerciale (ristoranti tradizionali, ristoranti gourmet, ristoranti per banchetti, ristoranti d'albergo, gastronomie di centri commerciali, neo ristorazione, ecc.) e della ristorazione collettiva (mense scolastiche, aziende di produzione pasti, ristorazione viaggiante, ecc.) con la funzione di aiuto cuoco. Il mercato della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale e locale in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio. La domanda si mantiene positiva, soprattutto nel campo dei servizi improntati al rispetto della qualità. In tal senso è sicuramente destinata a crescere la domanda di addetti alla ristorazione con un'ampia preparazione e competenza professionale</p>

---

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Inglese Per Le Aziende Innovative 2</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto

<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	trasversale
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Principalmente alberghiero, cultura, ristorazione e turismo, ma può essere utilizzato anche nel settore manifatturiero ed in particolare nelle aziende a vocazione export
<b>Figura di Riferimento</b>	Dipendente e/o titolare d'azienda a contatto con il pubblico soprattutto in paesi e/o città turistiche oltre che dipendente anche amministrativo con operatività back e front office.
<b>Descrizione Figura</b>	Ha rapporti con il pubblico, clienti, fornitori e sa relazionarsi nel proprio ambito in lingua inglese e conosce le principali forme di interazione.
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	<p>Il percorso formativo è diretto ad operatori con un utilizzo di livello INTERMEDIO in ambiente professionale della lingua inglese e vuole sviluppare competenze di comunicazione e linguistiche di più elevato livello, al fine di consentire di operare con maggiore efficacia verso clienti esteri. Ciò consente inoltre di poter operare con maggiore flessibilità e sicurezza, adattando le figure professionali a compiti operativi differenziati.</p> <p>Obiettivi di apprendimento e standard formativi</p> <p>Sviluppo delle competenze di lettura, ascolto e comprensione sulla base di supporti audiovisivi e multimediali</p> <p>Capire e usare frasi ed espressioni semplici</p> <p>Comprendere l'inglese scritto di livello intermedio</p> <p>Presentarsi e fare domande all'interlocutore</p> <p>Interagire con anglofoni a livello intermedio</p> <p>Scrivere testi brevi su temi generali</p>
<b>Durata (in ore)</b>	140
<b>N.ro Ore Aula</b>	140
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1: Strutture grammaticali e Lettura - 60 ore</p> <p>Strutture di base del sistema linguistico Inglese. Elementi di fonetica e fonologia, grammatica e sintassi.</p> <p>Funzione e forma: settori lessicali specifici e problemi di grammatica, vocabolario tecnico-commerciale.</p> <p>Strutture Grammaticali della lingua Inglese:</p> <p>Il nome, l'aggettivo, gli articoli, gli aggettivi e i pronomi dimostrativi, i possessivi, i numerali, i pronomi personali soggetto e complemento, i pronomi interrogativi, le principali preposizioni di tempo e luogo. Past Simple. Past Progressive. Present Perfect. Present Perfect Progressive. Present Progressive as Future. Be Going to + Infinitive. Will + Infinitive. Present Simple as Future + Conditionals, First and Second.</p> <p>Tecniche e abilità di lettura della lingua Inglese:</p> <p>Lettura per contenuti. Ricerca di informazioni specifiche e lettura per i dettagli. Lettura e trasferimento di informazioni. Comprensione dell'opinione e scopo dello scrivente. Interpretazione delle informazioni visive. Lettura per sintesi, inferenza e significato globale. Comprensione del vocabolario e della grammatica in un testo breve.</p> <p>2: Scrittura in lingua inglese - 40 ore</p> <p>Corrispondenze e relazioni: scrivere e leggere documenti di lavoro, e-mail, report e altra corrispondenza.</p> <p>Tecniche e abilità di scrittura.</p> <p>Scrivere per il lavoro: rivedere le informazioni di partenza, rimuovere le connotazioni emotive, esercitarsi nel business writing.</p>

	<p>Scrivere un breve documento professionale. Scrivere un messaggio che contenga determinate informazioni. Scrivere testi di corrispondenza. Scrivere in modo persuasivo. Scrivere un: curriculum vitae, testo di sintesi, una relazione, un progetto, un business plan, un resoconto, un'offerta commerciale.</p> <p>3: Ascolto e conversazione in lingua inglese - 40 ore          Funzioni comunicative: salutare, ringraziare, dare informazioni su sé stessi, dare informazioni sulla propria famiglia, chiedere e dire l'ora, localizzare posti, persone, cose, esprimere possesso, esprimere le proprie preferenze, raccontare le proprie abitudini quotidiane aree lessicali.          Telefonate, riunioni, accoglienza del cliente, sales activity: analisi di ciò che provoca problemi nella comprensione orale per le persone non di madrelingua inglese e di come superare queste difficoltà.          Tecniche e abilità di ascolto: ascoltare informazioni specifiche in conversazioni brevi e lunghe e monologhi, ascoltare il senso e il significato dettagliato e identificare gli atteggiamenti e le opinioni degli oratori. Comunicazione con clienti e colleghi, sviluppo delle abilità di comunicazione in inglese.          Casistica: riferimento alle situazioni lavorative reali, al fine di ampliare il vocabolario e sviluppare tutte e quattro le abilità di comunicazione (leggere, scrivere, parlare e ascoltare). Inglese per il lavoro in azienda. Inglese per partecipare a riunioni di lavoro e public speaking. Affrontare un colloquio di lavoro in inglese. Simulazione di: business presentations, meeting, situazioni sociali, incontri d'affari, customer service, rapporti di lavoro con colleghi e superiori, con domande e risposte.</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	L'annuario Excelsior Unioncamere per la Puglia, in merito alle competenze nelle lingue straniere, prevede per il 16% dei nuovi assunti competenze di base, il 15% con competenze medie. (Excelsior Unioncamere annuario 2018)

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Inglese Per Le Aziende Innovative 1</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	trasversale
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Principalmente alberghiero, cultura, ristorazione e turismo, ma può essere utilizzato anche nel settore manifatturiero ed in particolare nelle aziende a vocazione export
<b>Figura di Riferimento</b>	Dipendente e/o titolare d'azienda a contatto con il pubblico soprattutto in paesi e/o città turistiche oltre che dipendente anche amministrativo con operatività back e front office.
<b>Descrizione Figura</b>	Ha rapporti con il pubblico, clienti, fornitori e sa relazionarsi nel proprio ambito in lingua inglese e conosce le principali forme di interazione.

<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in sucita)</b>	<p>Il percorso formativo è diretto ad operatori con un utilizzo di livello BASE in ambiente professionale della lingua inglese e vuole sviluppare competenze di comunicazione e linguistiche di più elevato livello, al fine di consentire di operare con maggiore efficacia verso clienti esteri.</p> <p>Obiettivi di apprendimento e standard formativi</p> <p>Comprendere e utilizzare espressioni familiari di uso quotidiano e formule comuni per soddisfare bisogni concreti</p> <p>Saper presentare sé stesso ed altri</p> <p>Essere in grado di porre domande su dati per dati personali e rispondere a domande analoghe</p> <p>Saper interagire in modo semplice con un interlocutore che sia disposto a collaborare</p> <p>Sviluppo delle competenze di lettura, ascolto e comprensione sulla base di supporti audiovisivi e multimediali</p>
<b>Durata (in ore)</b>	140
<b>N.ro Ore Aula</b>	140
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1: Elementi di grammatica - 70 ore</p> <p>Verbi regolari e irregolari</p> <p>Verbi Modali</p> <p>Tempi verbali</p> <p>Forme verbali</p> <p>Interrogative: where, what, when, who, whose, which, how, why</p> <p>Sostantivi</p> <p>Aggettivi</p> <p>Numeri cardinali e ordinali</p> <p>Aggettivi e pronomi possessivi, dimostrativi, quantitativi</p> <p>Comparativi e superlativi</p> <p>Avverbi di tempo, di modo, di luogo, di grado, indefiniti</p> <p>Gli idiomi</p> <p>Ordine delle parole e struttura delle frasi</p> <p>2: Acquisizione del vocabolario fondamentale per esprimersi nelle situazioni di vita quotidiana - 30 ore</p> <p>Clothes • Daily life • Education • Entertainment and media • Food and drink • Health, medicine and exercise • Hobbies and leisure • House and home • Language • People • Personal feelings, opinions and experiences • Relations with other people • Transport • Services • Shopping • Social interaction • Sport • The natural world • Travel and holidays • Weather • Work and jobs.</p> <p>3: Inglese Commerciale - 40 ore</p> <p>Approfondimento vocabolario tematico e specifico</p> <p>Comunicare al telefono, comunicare via mail, comunicare con i clienti dal vivo</p> <p>Vocabolario e fraseologia tipica dell'accoglienza</p> <p>Espressioni tipiche appartenenti ai clienti stranieri</p> <p>CV, cover letter, prepararsi per una interview</p> <p>Roleplay di conversazione e simulazioni di situazioni sul luogo di lavoro</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	L'annuario Excelsior Unioncamere per la Puglia, in merito alle competenze nelle lingue straniere, prevede per il 16% dei nuovi assunti competenze di base, il 15% con competenze medie. (Excelsior Unioncamere annuario 2018)

Denominazione Corso	Preparazione Pizze E Prodotti Affini
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	463 - Operatore/operatrice della produzione artigianale della pizza 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>Modulo 1 - Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria - UC 2022 (70 ore)  La brigata di cucina: gerarchia, ruoli e suddivisione delle varie mansioni  La cucina: storia, reparti e aree  La pizza e la pizzeria: storia e suddivisione dei compiti  Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro  Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina  Strumenti ed attrezzature per l'utilizzo e la pulizia dei forni  Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina  Tecnologie di funzionamento di forni elettrici ed a legna, fornelli, griglie</p> <p>Modulo 2 - Preparare la pizza - UC 2023 (70 ore)  Elementi di merceologia di settore  Farine: tipologia, provenienza e caratteristiche  Lieviti: tipologia, provenienza e caratteristiche  Pomodoro e altri ortaggi: tipologia, provenienza e caratteristiche  Mozzarella: tipologia, provenienza e caratteristiche  Olio extravergine di oliva: tipologia, provenienza e caratteristiche  Altri ingredienti per la preparazione della pizza  Teoria e tecnica dell'analisi organolettica degli ingredienti base  Metodiche e tecniche di analisi fisica degli alimenti  Metodiche e tecniche di analisi microbiologica  Strumenti di dosaggio materie prime alimentari  Elementi di scienza dell'alimentazione  Le caratteristiche dei principali nutrienti (glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali)  Le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti  Il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione  Ricette tradizionali per la pizza  Ricette innovative per la pizza  Elementi di chimica  Tecniche di formazione degli impasti (implicazioni chimico-fisiche)  Maturazione dell'impasto  Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti  Tecniche di manipolazione e trattamento degli ingredienti base  Tecniche di manipolazione e trattamento degli ingredienti secondari (formaggi, salumi, verdure, conserve sott'olio)</p> <p>Modulo 3 - Monitorare le scorte della pizzeria - UC 2024 - (30 ore)  Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti)  Modalità e tempi di conservazione delle materie prime  Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione tipo pizzeria  Fasi del processo di conservazione</p> <p>Modulo 4 - Operare nel settore della ristorazione - UC 2025 - (30 ore)  Elementi di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi di ristorazione  Elementi di analisi dei mercati  Principali tendenze evolutive (tecnologiche e di mercato)  Tecniche di segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto</p>

	Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione tipo pizzeria Definizione di qualità promessa, erogata, attesa e percepita Definizione dell'offerta
<b>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa e una verifica sommativa (a conclusione del percorso). Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
<b>Attestazione Finale</b>	Dichiarazione degli apprendimenti
<b>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</b>	La figura professionale che si occupa della preparazione delle pizze e dei prodotti da forno opera nel settore della ristorazione, occupandosi dell'intero processo di preparazione della pizza dalla fase iniziale di preparazione dell'impasto e formazione dei panetti, al confezionamento del disco di pasta lievitata ed alla sua guarnizione, alla preparazione di prodotti da forno affini, sino alla cottura e distribuzione al cliente. Considerando i tassi complessivi di fabbisogno settoriali, oltre a quelli riferiti al settore sanità, istruzione e public utilities, presentano valori sopra la media anche i seguenti settori: servizi avanzati (2,9-3,1%), servizi operativi (3-3,1%), informatica (2,8-2,9%) e turismo-ristorazione (2,8-2,9%), che sono i comparti con maggiore dinamica occupazionale attesa. Nel dettaglio, l'informatica e il turismo sono gli unici settori caratterizzati da un tasso di expansion demand superiore a quello relativo alla replacement demand (Unioncamere 2020).

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Informatica E Digitale</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	trasversale
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Le professioni più richieste, opportunità lavorative che rischiano di mostrare un mismatch tra domanda e offerta di lavoro, sono legate soprattutto all'innovazione e al 4.0. Tra gli altri, sono richiestissimi (e difficili da reperire) data scientist e data analyst, ingegneri con preparazione digitale, operai specializzati, chimici, esperti in marketing (IlSole24ore 2020). Nella top 10 delle figure professionali più richieste nel periodo 2019-2023 risultano le "professioni qualificate nelle attività commerciali" e "tecnici amministrativi, finanziari e commerciali" (Unioncamere 2020). Le aziende hanno bisogno di consulenti e tecnici in grado di introdurre l'innovazione nella gestione aziendale. Un'impresa che voglia mantenere il passo e svilupparsi a breve termine deve adottare strategie aziendali innovative e applicare le nuove tecnologie alla gestione d'impresa. In questo senso, la formazione proposta riguarda l'ambito ICT e la digitalizzazione dei dati e dei flussi informativi.
<b>Figura di Riferimento</b>	ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate

	<p>4.1.2.2.0 - Addetti all'immissione dati</p> <p>4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti</p>
<b>Descrizione Figura</b>	<p>La figura formata è in grado di applicare le nuove tecnologie digitali e la ICT alle attività lavorative a carattere trasversale. Si occupa dell'attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del PC e di appositi software, dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici, commerciali...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione in cui opera. Si tratta, quindi, di una figura che fornisce un apporto di natura esecutiva all'informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza. Figura trasversale che può operare a supporto di qualsiasi funzione aziendale e/o processo di lavoro, indipendentemente dalla tipologia di organizzazione e dal settore di riferimento.</p>
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	<p>Obiettivo del corso è di fornire strumenti necessari per integrarsi in un sistema aziendale moderno ed innovativo digitalizzato anche nel rispetto delle prerogative di Industria 4.0. I contenuti formativi spaziano dall'utilizzo dei programmi di scrittura fino alle applicazioni mobile necessarie ed utili per operare in un contesto aziendale attuale. Conoscere il mondo digitale consente all'azienda anche un risparmio in termini di costi in quanto molti strumenti sono gratuiti per l'utilizzatore. Questo percorso può rappresentare per alcuni il punto di partenza verso una specializzazione nel mondo IT.</p> <p>Al termine del percorso formativo il corsista è in grado di: utilizzare ambienti, applicativi e strumenti software per eseguire procedure automatizzate d'ufficio; predisporre e trattare la documentazione amministrativa d'impresa, inserendo dati ed eseguendo operazioni di calcolo e di elaborazione utilizzando il personal computer. Fra i suoi compiti principali: l'elaborazione di testi e di dati aziendali, la realizzazione di stampati e prospetti, la creazione di presentazioni, la gestione e l'archiviazione delle informazioni di varia natura, il reperimento di informazioni su internet e la gestione della posta elettronica e dei contatti aziendali.</p>
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Il PC - 42 ore</p> <p>Introduzione all'informatica  Caratteristiche dei sistemi operativi  Le funzioni fondamentali dei sistemi operativi  Computer e dispositivi: ICT, componenti hardware, componenti software e licenze  Organizzazione dei documenti: gestione dei file e delle cartelle  Procedure per l'installazione di driver  Procedure per l'installazione di periferiche  Procedure per l'installazione di software  Principali software antivirus  Problematiche legali relative al diritto di riproduzione (copyright) e alla protezione dei dati personali  Regole di archiviazione dei documenti informatici</p> <p>2 - Gestire le informazioni e la corrispondenza - 42 ore</p> <p>Internet e principali termini ad essa associati  Netiquette: regole di disciplina del comportamento di un utente in rete  Principali caratteristiche dei browser di navigazione  Principali caratteristiche dei client di posta elettronica  Privacy e sicurezza nell'utilizzo di internet e della posta elettronica e della PEC  Reti di computer  Protocollo TCP /IP  Reti LAN e WAN</p>

	<p>I servizi di cloud storage</p> <p>3 - Elaborazione testi e presentazioni - 50 ore</p> <p>Principali software di videoscrittura: funzioni e utilizzo  Introduzione al word processing  Software per il word processing  Caratteristiche del carattere (formattazione)  Caratteristiche del paragrafo  Caratteristiche del documento di testo  Elementi di progettazione di una presentazione  Principali caratteristiche dei software per la creazione di presentazioni multimediali  Sviluppo di una presentazione: testi, immagini, grafici ed oggetti, effetti speciali, preparazione della stampa</p> <p>4 - Fogli di calcolo - 50 ore</p> <p>Introduzione ai fogli di calcolo  Principali caratteristiche dei software per i fogli di calcolo  Caratteristiche dei fogli di calcolo  Caratteristiche delle celle  Principali formule matematiche utilizzabili in un foglio elettronico  Strumenti ed oggetti utilizzabili in un programma di calcolo (grafici, immagini)</p> <p>5 - Nuovi scenari dell'informatica e del digitale - 16 ore</p> <p>Impresa 4.0: strumenti digitali per le aziende  Il quadro regionale: lo stato di avanzamento dell'High Tech per le imprese in Puglia  Digital Transformation e Intelligenza Artificiale  Gestione dei Big Data e Cyber Security  Instant Smart Working: sicurezza e privacy per il lavoro da casa</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	<p>Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta, prove di pratica/simulazione. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo</p>
<b>Attestazione finale</b>	<p>Attestato di Frequenza con profitto</p>
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	<p>Consulenza, logistica, digitale, ma anche green economy e heal-th care. Sono queste le cinque direttrici che guideranno la nuova occupazione del 2020, in base alle previsioni di assunzione delle imprese e dei piani già varati dalle grandi società presenti in Italia. Trasformazione digitale ed ecosostenibilità saranno le due linee guida che coinvolgeranno un terzo degli occupati del futuro prossimo (IlSole24Ore - 2020).</p> <p>Le aziende oggi più che mai hanno bisogno di innovare ed innovarsi per sfruttare al meglio le potenzialità del mercato, conquistare nuovi clienti, cogliere le occasioni offerte dall'Industria 4.0 e scongiurare gli effetti collaterali negativi. Non sempre però sanno a chi affidare, al proprio interno o all'esterno, il ruolo di portatori e sviluppatori di innovazione. A questo scopo sono necessarie una serie di figure professionali, ciascuna con una determinata mission e dotata di precisi strumenti per realizzarla. La domanda di professioni ICT è in costante aumento in Italia, ma molti incarichi rimangono scoperti per mancanza di competenze. La figura formata assume oggi un'importanza crescente anche presso imprese di medie e piccole dimensioni, o anche nel settore pubblico. È dunque una professione caratterizzata da buone prospettive di occupabilità.</p>

Denominazione Corso	<b>Grafica Fotografia E Video Editing</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
Sezione	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
Settore	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni
Ambito (Solo se nuovo YG)	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)	<p>La grafica pubblicitaria e commerciale ha evidenziato negli ultimi quindici anni un'accentuata tendenza alla crescita dovuta alla terziarizzazione dell'economia e l'esplosione della così detta "società dell'informazione". Rispetto al recente passato, non si può circoscrivere il comparto ai soli prodotti stampati, dovendo ampliare il comparto della grafica editoriale anche ai prodotti audio-visivi ed internet, fino alle nuovissime tendenze del marketing virale e le formule di creatività innovativa. Da una visione dalla prima definizione della filiera che comprendeva grafica e fotografia, si è passati al comparto della comunicazione che comprende: grafica, promozione pubblicitaria, stampa, cartotecnica, insegnistica, editoria, immagine (fotografi, cine e video-operatori), web, informatica, call center, software-houses, area dell'Information Technology, telecomunicazioni. Analisi di settore evidenziano una tendenza condivisa tra le aziende nel lamentare l'assenza nel territorio di figure professionali in grado di fornire un'assistenza completa che riguardi i vari aspetti della gestione editoriale. Gli imprenditori locali avvertono una seria difficoltà nel reperimento di personale qualificato in ragione del fatto che l'attività da svolgere richiede l'impiego di risorse professionali preparate e capaci di destreggiarsi nel variegato mondo dell'attuale comunicazione pubblicitaria (che come si è detto comprende l'ambito della grafica, della fotografia, del video editing, del web, etc.). Tali esigenze nascono dall'importante sviluppo delle tecnologie informatiche avvenuto negli ultimi 20 anni.</p> <p>Il percorso formativo intende rispondere alle nuove esigenze in campo pubblicitario puntando proprio a coloro che più favorevolmente affrontano ai cambiamenti in ambito informatico e ne utilizzano le tecnologie: i giovani e i giovanissimi, i "nati digitali" che quindi possono trasformare una semplice predisposizione in una reale opportunità per il loro futuro professionale.</p>
Figura di Riferimento	3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni
Descrizione Figura	<p>Il corso mira a formare una figura professionale che possa operare all'interno delle Agenzie Pubblicitarie e di Comunicazione curando principalmente la parte visiva delle campagne.</p> <p>A tale figura spetta il compito di tradurre in termini visivi l'idea della campagna: definisce la veste grafica e lo stile generale del prodotto; specifica le soluzioni visive per ogni singola sezione.</p> <p>Le sue aree di attività riguardano principalmente il mondo della fotografia e dell'audiovisivo, dell'immagine e del packaging. Deve quindi avere competenze in ambito grafico e di comunicazione pubblicitaria, conoscere le tecniche base di fotografia e di video editing, conoscere le tecniche e i processi di stampa e di computer grafica.</p>
Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)	<p>Capacità/abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretare i linguaggi e decodificare i messaggi della comunicazione visiva traducendoli mediante codici estetico-formali</li> <li>- interpretare il brief o le specifiche di progetto provenienti dal reparto progettazione per individuare le soluzioni di immagine che meglio interpretano gli obiettivi della campagna</li> <li>- interpretare le strategie d'immagine dei clienti, il posizionamento di mercato, i target di riferimento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- trasformare in termini di comunicazione visiva il messaggio dell'impresa/cliente per rispondere ai principi di identificazione</li> <li>- sapere veicolare il messaggio pubblicitario, sfruttando le potenzialità e le peculiarità offerte da ciascun media</li> <li>- scegliere fra differenti tecniche illustrative la più adeguata alla realizzazione del prodotto commissionato</li> <li>- utilizzare le risorse tecniche hardware e la strumentazione software dedicata</li> <li>- utilizzare le tecnologie appropriate per la realizzazione di progetti di comunicazione multimediale</li> <li>- valutare le opportunità di utilizzo di soluzioni grafiche e prodotti multimediali anche interattivi</li> </ul> <p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elementi di psicologia dei consumi e della comunicazione, per l'identificazione dei processi comportamentali che definiscono le scelte, le tendenze e i costumi di uno specifico target</li> <li>- legislazione della comunicazione per la tutela e la disciplina dei diritti d'autore</li> <li>- tecniche di design per la definizione dello stile degli ambienti utilizzati nella campagna pubblicitaria</li> <li>- tecniche e metodologie della comunicazione visiva per la gestione dell'immagine e dello stile trasmesso nei diversi contesti sociali</li> <li>- tecnica fotografica per la produzione e gestione delle immagini riprodotte dalla realtà</li> <li>- tecniche di produzione visiva per ottimizzare l'efficacia del messaggio e la percezione nell'ambito del target definito</li> <li>- tecniche di trattamento digitale video per gestire la produzione dell'immagine sui supporti video</li> </ul> <p>supporti e strumenti fotografici per la stampa artistica e la gestione delle tecniche di impaginazione</p>
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>Il percorso mira a formare una figura capace di operare all'interno delle Agenzie Pubblicitarie e di Comunicazione curando la parte visiva delle campagne. A lui spetta quindi il compito di tradurre in termini visivi l'idea della campagna definendo la veste grafica e lo stile generale del prodotto e le soluzioni visive per ogni singola sezione.</p> <p>Il percorso prevede l'approfondimento del mondo della fotografia e dell'audiovisivo, dell'immagine e del packaging con l'obiettivo di rendere gli allievi capaci di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• progettare un annuncio pubblicitario completo;</li> <li>• possedere forte capacità di sintesi e di invenzione visiva, per tradurre la promessa pubblicitaria in forma originale e coerente con la parte scritta dal copywriter;</li> <li>• trasformare i concetti in immagini, per dare forma e forza ai contenuti del messaggio qualunque sia la sua natura: uno spot televisivo, un annuncio stampa, un evento;</li> <li>• saper veicolare l'idea alla base della campagna pubblicitaria e del prodotto da reclamizzare attraverso la scelta dell'immagine ideale e delle tecniche diverse di realizzazione che sono a sua disposizione;</li> <li>• saper lavorare con il valore evocativo e simbolico delle immagini.</li> </ul> <p>Tali obiettivi saranno raggiunti attraverso le seguenti unità formative:</p> <p>1. Comunicazione e pubblicità - 30 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>-Marketing e comunicazione visiva</li> <li>-Il messaggio pubblicitario</li> <li>-Normativa sui diritti d'autore</li> </ul> <p>2. Progettazione grafica - 50 ore</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-elementi di pianificazione pubblicitaria</li> <li>-elementi di storia dell'arte e del costume</li> <li>-stili della grafica applicati ai canali comunicativi</li> <li>-strumenti e tecniche della comunicazione visiva (stampa, web, video, etc.)</li> <li>-tecniche di progettazione grafica</li> <li>-tecniche grafiche</li> <li>- gestione dei colori, delle forme e della luce</li> </ul> <p>3.Trattamento delle immagini grafiche - 60 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-apparecchiature e tecniche fotografiche per la realizzazione delle immagini</li> <li>-applicazioni digitali (sensore, files, luce, software, hardware)</li> <li>-programmi applicativi (gestione immagini e fotoritocco)</li> <li>-tecniche e strumenti di image processing (trattamento digitale dell'immagine)</li> <li>-tecnologie delle produzioni visive tradizionali e moderne</li> <li>-postproduzione applicata (fashion, architettura, ritratto, still life, reportage, paesaggio, ecc.)</li> </ul> <p>4.Introduzione al video editing - 60 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-caratteristiche e tipologie di video</li> <li>-tecniche di ripresa</li> <li>-strumenti &amp; riprese in sala</li> <li>-ambiente di montaggio &amp; montaggio classico</li> <li>-renderizzazione del video</li> </ul>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo.
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Questa figura professionale opera in un campo espressivo molto ricco ed articolato che può andare dallo studio grafico pubblicitario alla piccola e media azienda editoriale, fino ad arrivare a settori più specifici di rappresentazione e illustrazione grafica editoriale. I campi applicativi di questa figura sono sempre quelli del linguaggio visivo, anche se le modalità con le quali i messaggi vengono veicolati si sono evolute e sono cambiate in modo considerevole grazie ai media digitali. Le opportunità di lavoro di questa figura si concretizzano in diverse tipologie di imprese: all'interno di studi professionali di Graphic Design, nelle Agenzie di Pubblicità, nelle Web Agency, o ancora negli uffici grafici interni alle Aziende. Questa figura può sviluppare inoltre percorsi di carriera orizzontali, nel reparto grafico delle redazioni dei periodici ricoprendo ad es. il ruolo di Art Director o di responsabile dell'impaginazione o anche nelle case editrici nel ruolo di responsabile della progettazione o di responsabile dell'immagine di una linea editoriale (come per esempio per collane di libri o opere multimediali).

---

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Videomaker Youtuber</b>
	Aver adempiuto al diritto - dovere o esserne prosciolto
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	New media, intrattenimento, informazione, comunicazione e pubblicità, media tradizionali e piattaforme di nuova generazione

<b>Figura di Riferimento</b>	Figura non codificata
<b>Descrizione Figura</b>	<p>Il corso per Videomaker Youtuber si pone come obiettivo la formazione di una figura professionale molto ricercata nel panorama della comunicazione digitale. È una figura in grado di lavorare da solo o in team, come freelance o in agenzia di comunicazione. Tale figura deve possedere conoscenze e competenze degli strumenti e delle tecniche di commercializzazione e di funzionalità dal prodotto video al messaggio che si vuol trasmettere e deve acquisire un senso estetico complementare alla visione comunicativa.</p> <p>Internet ha aperto le porte a nuovi modi di comunicare che nel corso degli anni si sono sviluppati in quelli che oggi conosciamo come social network. Il maggiore di questi, YouTube, diventa sempre più uno dei portali di accesso maggiori al Web. Diventare uno youtuber è l'aspirazione di tantissimi giovani che vedono un'opportunità di guadagno facendo qualcosa di creativo ed estremamente personale.</p>
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	<p>Al termine del percorso formativo i destinatari acquisiranno le seguenti conoscenze e/o competenze in uscita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software per l'elaborazione di prodotti grafici multimediali.</li> <li>• Tecniche base di ripresa video.</li> <li>• Tecniche di sottotitolazione di video e taggatura di immagini.</li> <li>• Tecniche di trattamento audio e video digitali.</li> <li>• Tecniche di e-commerce.</li> <li>• Conoscere l'importanza ed il potenziale dei video online e del web video marketing;</li> <li>• Conoscere YouTube e tutti i suoi meccanismi (canale, playlist, community, advertising,...);</li> <li>• Conoscere le dinamiche che intersecano i Social Media e l'engagement creato dai cosiddetti "viral video";</li> <li>• Utilizzare i software dedicati al montaggio video, tecniche performative e di marketing.</li> <li>• Applicare linee guida e tecniche per la taggatura e la sottotitolazione di immagini e video</li> <li>• Applicare tecniche di fotografia e registrazioni immagini.</li> <li>• Utilizzare la macchina fotografica e la video camera digitale</li> <li>• Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di applicazioni multimediali</li> <li>• Utilizzare software e tecniche per la creazione ed elaborazione di immagini e di grafici animati</li> <li>• Utilizzare software e tecniche di e-commerce</li> <li>• Costruire e posizionare un video in termini di ricerca Seo;</li> <li>• Analizzare case histories di successo per comprenderne tecniche e strategie di chi innesca dei video virali su Youtube, ma anche in relazione ad altri social come Facebook e Twitter.</li> </ul>
<b>Durata (in ore)</b>	140
<b>N.ro Ore Aula</b>	140
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>UF 1 TECNICHE DI RIPRESA VIDEO - 30 ore: Le riprese. Le impostazioni della videocamera. Le modalità di ripresa. Il riversamento digitale. Il montaggio: il software e il suo funzionamento.</p> <p>UF 2 VIDEOMAKER, PRODUZIONE E MONTAGGIO -VIDEO PROFESSIONALE - 60 ore  Introduzione a Premiere. L'interfaccia Acquisizione e gestione dei contributi. Metadati e trascrizione dei dialoghi. Editing avanzato. Uso delle transizioni. Effetti video. Animazione di effetti e clip. Tecniche di post produzione. Compositing e correzione del colore. Editing e mixaggio audio. Esportazione del lavoro.  Integrazione di Premiere con altri applicativi. After Effects. L'interfaccia e le basi. Le basi dell'animazione. Lavorare con le maschere. Creare e animare il testo. Assistenti per l'animazione. Il paretting e le basi delle espressioni. Il compositing. Stabilizzazione e tracciamento del movimento. Effetti particellari e pittorici.</p>

	<p>Animazione nello spazio 3D. Effetti e strumenti creativi. La gestione dell'audio. Integrazione con altri applicativi. Rendering ed esportazione del video. Linguaggio fotografico. Inquadrature, campi e piani di ripresa. La fotografia nel video. Regole fotografiche applicate al video. Luce e temperature colore. Tecniche fotografiche. Ottiche utilizzate. Uso reflex nel video. Tipi di riprese e movimenti di camera. Strumenti di ripresa video. Regole di montaggio video. utilizzo di software per montaggio video. Utilizzo di software per animazione grafica nel video. Componente psicologica della comunicazione video. Audio e musica nel video. Linguaggio filmico narrativo. Sceneggiatura. Storyboard. Realizzazione riprese. Montaggio audio video ed esportazione.</p> <p>UC 3 YOUTUBE MARKETING - 50 ore</p> <p>Caratteristiche del video per il web. Le fasi e la durata di un video su youtube. Come si realizza un video online. Durata di un video promozionale. Migliorare la struttura dei video ed avere engagement più alti. Posizione di un video su youtube. Le statistiche per misurare l'efficacia del video marketing. Strategia digitale che utilizzi i video. Analisi Dei Linguaggi Pubblicitari E Pertinenza Allo Sviluppo Del Messaggio. Analisi delle specificità dei servizi/prodotti offerti e inquadramento nel mercato dei competitors. Scelta del messaggio e scelta del linguaggio.</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	<p>Il percorso formativo favorirà l'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro. E' una figura professionale in grado di realizzare in completa autonomia un prodotto audiovisivo. L'evoluzione tecnologica che ha accresciuto la disponibilità di tecnologie prosumer (videocamere e software di editing digitali) ha aumentato la diffusione di tale figura professionale che racchiude sia competenze narrative sia competenze tecniche multimediali, quali gestione di telecamere digitali, software di montaggio, area del web design, fotografia, grafica.</p> <p>La figura trova lavoro nei settori dei new media, dell'intrattenimento, dell'informazione, della comunicazione e in ambito pubblicitario, nei media tradizionali e su piattaforme di nuova generazione.</p> <p>Potrà esercitare come freelance realizzando contenuti di tipo artistico (ad es. videoclip low-budget, backstage, ecc.) oppure reportage e inchieste di tipo giornalistico (videoreporter).</p>

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Gestione E Strategia Per L'Impresa Innovativa</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	trasversale
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	<p>Le professioni più richieste, opportunità lavorative che rischiano di mostrare un mismatch tra domanda e offerta di lavoro, sono legate soprattutto all'innovazione e al 4.0. Tra gli altri, sono richiestissimi (e difficili da reperire) data scientist e data analyst, ingegneri con preparazione digitale, operai specializzati, chimici, esperti in marketing (IlSole24ore 2020).</p> <p>Nella top 10 delle figure professionali più richieste nel periodo 2019-2023 risultano</p>

	<p>le “professioni qualificate nelle attività commerciali” e “tecnici amministrativi, finanziari e commerciali” (Unioncamere 2020). Le aziende hanno bisogno di consulenti e tecnici in grado di introdurre l’innovazione nella gestione aziendale. Un’impresa che voglia mantenere il passo e svilupparsi a breve termine deve adottare strategie aziendali innovative e applicare le nuove tecnologie alla gestione d’impresa. In questo senso, la formazione proposta riguarda l’ambito più innovativo dell’organizzazione del lavoro, della gestione delle risorse umane e la progettazione di sistemi aziendali in grado di mantenere le imprese sul mercato.</p>
<b>Figura di Riferimento</b>	<p>2.5.1.3 - Specialisti di problemi del personale e dell'organizzazione del lavoro  2.5.1.2 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private  ADA.24.05.03 (ex ADA.25.219.706) - Gestione dei progetti (Project management)</p>
<b>Descrizione Figura</b>	<p>La figura formata è in grado di applicare le nuove tecnologie e la ICT alla gestione delle imprese. Si tratta di un tecnico che assiste gli specialisti ovvero esegue procedure e tecniche proprie nella progettazione di sistemi di gestione aziendale, finalizzati al miglioramento dei processi aziendali, all’aumento della produttività e all’individuazione di strategie innovative.</p> <p>Si occupa di progettare, attivare e verificare, sulla base delle esigenze dell’azienda gli interventi che favoriscono lo sviluppo e il miglioramento organizzativo.</p> <p>Le attività principali di questa figura professionale riguardano: l’organizzazione del lavoro e l’ottimizzazione dei flussi produttivi, l’analisi dei processi e la gestione del cambiamento, la gestione della comunicazione aziendale sia interna che esterna e l’implementazione di indagini organizzative volte a rilevare le esigenze interne e ad attivare azioni migliorative.</p>
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in uscita)</b>	<p>Al termine del percorso formativo il corsista è in grado di: monitorare i cicli produttivi, valutando l’introduzione di innovazioni tecniche e tecnologiche, monitorando lo stato dell’attività, gestire il ciclo produttivo tenendo conto delle innovazioni tecniche e tecnologiche disponibili e delle criticità; fornire indicazioni e consigli per il miglior sviluppo dell’attività, secondo le procedure ed i metodi produttivi predefiniti e gli indirizzi tecnico economici scelti dall’impresa grazie ad una buona conoscenza delle nuove tecnologie; elaborare piani per lo sviluppo dell’impresa singola o di più imprese che perseguono obiettivi comuni grazie alla conoscenza delle norme vigenti, delle caratteristiche dell’impresa e del territorio.</p> <p>La figura formata: conduce ricerche, studi e valutazioni nel campo dell’organizzazione, della progettazione e definizione delle procedure e dei servizi amministrativi necessari alla gestione delle attività dell’impresa; applica le conoscenze in materia e le procedure esistenti per fornire servizi alle imprese, per implementarli e per migliorarli; realizza studi sui costi di impresa per individuare modalità di controllo; svolge tutta una serie di attività in cui deve saper mostrare e mixare capacità analitiche e di gestione dei rapporti organizzativi.</p>
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1 - Nuovi scenari della gestione d’impresa - 32 ore  Definizione di Impresa 4.0  Analisi di scenario: le grandi trasformazioni dell’impresa italiana  Il quadro regionale: lo stato di avanzamento dell’High Tech per le imprese in Puglia  Digital Transformation e Intelligenza Artificiale  Gestione dei Big Data e Cyber Security  Economia circolare e Green Economy  Elementi di Sharing Economy  Instant Smart Working: sicurezza e privacy per il lavoro da casa  Mobilità e logistica innovativa  Strumenti di raccolta e impiego delle risorse finanziarie  Tecniche di fundraising e ricerca di fonti di finanziamento</p> <p>2 - Organizzazione del lavoro in azienda - 42 ore</p>

	<p>Definizioni di azienda  Idea di business e percorso obbligato per la costituzione di un'azienda  Forme giuridiche previste dall'ordinamento italiano  Sistema aziendale, valori, cultura e obiettivi organizzativi  Aree d'affari e funzioni aziendali  Organigrammi e mansionari  Fabbisogno di personale e procedure di recruitment  Caratteristiche comuni dei contratti collettivi nazionali  Definizione aspetti contrattuali, orari, retribuzione, ferie  Strumenti di job-design, re-design e riassetto organizzativo  Tecniche e strumenti connessi all'analisi dei sistemi professionali, alla programmazione delle carriere  Processi aziendali e procedure  Tecniche e strumenti connessi alla valutazione del lavoro e delle prestazioni</p> <p>3 - Comunicazione in azienda - 42 ore  Tecnica e teoria della comunicazione  Procedure comunicative interne ed esterne  Linguaggi di comunicazione e utilizzo dei codici diversi per ambito di trasmissione  Concetti base di Marketing (immagine aziendale, linea di prodotti, creazione domanda, prezzo-valore, produzione, promozione).  Individuazione target e segmenti di clientela e bisogni specifici  Piano di comunicazione e destinatari interni ed esterni della comunicazione  Orientamento al cliente interno/esterno  Campagne informative e promozionali  Nuovi media e miglioramento dei servizi all'utenza per imprese pubbliche e private  Principi di comunicazione d'impresa e media planning  Principi e tecniche di relazioni pubbliche online</p> <p>4 - Clima aziendale e benessere organizzativo - 42 ore  Diagnosi per rilevare il clima aziendale e la cultura organizzativa (colloqui, questionari anonimi)  Analisi degli elementi di criticità e dei margini di miglioramento (raccolta ed elaborazione dei dati)  Elementi di progettazione e sviluppo organizzativo  Implementazione degli interventi di miglioramento del clima aziendale e dell'organizzazione  Logistica e organizzazione delle attività per il benessere organizzativo  Nozioni di teoria di "dinamiche di gruppo" e di "consulenza di processo"  Principi e metodologie di Change Management  Teoria e tecniche di sviluppo di un'identità organizzativa condivisa (commitment)</p> <p>5 - Cassetta attrezzi per la gestione d'impresa - 42 ore  Definizioni ed elementi di Project Management: lavorare per obiettivi all'interno dei vincoli costi, tempi e qualità  Documenti contabili e fiscali: il preventivo, l'ordine, la fattura, la nota credito  Stato patrimoniale e conto economico, una prima lettura del Bilancio di esercizio  Aspetto economico e finanziario della gestione aziendale  Strategie d'impresa di breve, medio e lungo periodo</p>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta, prove di pratica/simulazione. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Consulenza, logistica, digitale, ma anche green economy e health care. Sono queste le cinque direttrici che guideranno la nuova occupazione del 2020, in base alle previsioni di assunzione delle imprese e dei piani già varati dalle grandi società presenti in Italia. Trasformazione digitale ed ecosostenibilità saranno le

due linee guida che coinvolgeranno un terzo degli occupati del futuro prossimo (IlSole24Ore - 2020).

La figura formata assume oggi un'importanza crescente anche presso imprese di medie e piccole dimensioni, o anche nel settore pubblico. È dunque una professione caratterizzata da buone prospettive di occupabilità. Le attività di analisi e implemento dei processi produttivi e organizzativi sono infatti tuttora considerate strategiche dalle imprese, ai fini del mantenimento o del miglioramento della propria posizione competitiva in quanto da essa fanno dipendere le scelte connesse al tipo di sistema organizzativo, alla classificazione del personale e al sistema retributivo.

<b>Denominazione Corso</b>	<b>Corso Introduttivo Al Project Management</b>
	Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno tre anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
<b>Sezione</b>	Sezione 1 - Offerta Formativa Libera
<b>Settore</b>	trasversale
<b>Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Nuovi settori hi-tech nella Regione Puglia
<b>Descrizione Ambito (Solo se nuovo YG)</b>	Il Project Manager opera in un contesto che pone la flessibilità al centro dello sviluppo, la strutturazione all'interno dell'azienda di progetti trasversali ed interfunzionali diventa un fattore essenziale. L'approfondimento delle tecniche e degli strumenti di supporto all'attività pianificazione e realizzazione di un progetto rappresenta, quindi, una grande opportunità di innovazione. L'ambito di riferimento del percorso formativo ha come basi le linee guida del Project Management Institute (PMI).
<b>Figura di Riferimento</b>	Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private (cod. 2.5.1.2.0 del Repertorio delle professioni ISFOL) Project Manager Regione Toscana Project Manager Regione Umbria Project manager energie rinnovabili Regione Campania
<b>Descrizione Figura</b>	Le figure comprese in questa unità conducono ricerche, studi e valutazioni nel campo dell'organizzazione, della progettazione e definizione delle procedure e dei servizi amministrativi e dei sistemi di assicurazione della qualità necessari alla gestione delle attività di impresa, ovvero applicano le conoscenze in materia e le procedure esistenti per fornirli, implementarli e migliorarli; conducono studi sui costi di impresa per individuare modalità di controllo. Il Project Manager svolge un ruolo complesso: supervisionare tutti gli aspetti di un progetto, assicurando che rispetti gli obiettivi concordati ed i vincoli di tempo, di budget e di risorse. Svolge tutta una serie di attività in cui deve saper mostrare e mixare capacità analitiche e di gestione dei rapporti organizzativi. Il Project Manager quindi, concretizza il project management ponendosi l'obiettivo di raggiungere i risultati che un progetto si è prefissato. In sintesi gestisce avvio, pianificazione, esecuzione, monitoraggio, controllo e chiusura di un progetto. In un contesto attuale in cui la parola progettazione è all'ordine del giorno, la conoscenza di tale programma è un valore aggiunto sia per i dipendenti sia per liberi professionisti. L'esperto in Project Management si occupa di pianificazione e progettazione e conseguente gestione di molteplici progetti.
<b>Obiettivi di Apprendimento (competenze in sucita)</b>	Trattandosi di un corso introduttivo, al termine del percorso il destinatario della formazione sarà in grado in maniera non approfondita di: Operare l'assegnazione delle risorse e il calcolo dei carichi; Seguire l'evoluzione del progetto sulla base di tempi, risorse e costi; Eseguire simulazioni sul progetto; Ottenere report standard

	<p>e progettare di personalizzati; Identificare costi e tempi necessari alla realizzazione del progetto utilizzando e coordinando il proprio gruppo di lavoro; Realizzare un progetto di massima, utilizzando le risorse a disposizione ed interpretando le esigenze della committenza in termini di obiettivi realizzabili; Definire i tempi del progetto individuando legami e condizionamenti che un'attività esercita sull'altra; Definire le singole attività dettagliando il numero, la quantità e le diverse tipologie; Monitorare lo stato di avanzamento dei lavori provvedendo ad evidenziare lo scostamento tra il programmato e l'effettivo realizzare un diagramma di Gantt (incrocio attività/tempi di realizzazione) evidenziando le attività critiche; Selezionare le risorse umane che costituiscono il proprio team di lavoro, tenendo in considerazione sia le capacità tecniche che relazionali; Registrare i costi sostenuti e quelli ancora da effettuare confrontandoli con quelli a preventivo.</p> <p>Gli allievi conosceranno (conoscenze):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ruolo e consapevolezza del project manager</li> <li>-fabbisogno di risorse (ore/uomini) nelle varie fasi di realizzazione per identificare costi e tempi di lavoro</li> <li>-tecniche di pianificazione e controllo quali il metodo Gantt</li> <li>-programmazione, verifiche e controlli, riprogrammazione.</li> </ul>
<b>Durata (in ore)</b>	200
<b>N.ro Ore Aula</b>	200
<b>Struttura del Percorso e Contenuti Formativi</b>	<p>1.Elementi di sicurezza sul lavoro - 12 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Misure di tutela e di prevenzione</li> <li>-Nozioni di primo soccorso</li> <li>-Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</li> <li>-Le diverse tipologie di rischio nei luoghi di lavoro</li> <li>-I principali dispositivi di protezione individuale</li> <li>-Metodi di sorveglianza</li> <li>-Soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità</li> <li>-Il documento di valutazione dei rischi in azienda (DVR)</li> </ul> <p>2.Il Team di progetto - 50 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>-Elementi di gestione delle risorse umane</li> <li>-Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>-Tecniche di Team Building</li> <li>-Tecniche di coordinamento del personale</li> <li>-Tecniche di negoziazione</li> <li>-Tecniche di valutazione prestazioni professionali</li> <li>-Tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro</li> <li>-Tecniche di motivazione risorse umane</li> <li>-Stili di leadership</li> <li>-Modelli organizzativi relativi alla gestione dei progetti</li> </ul> <p>3.Piano di Progetto - 60 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizzazione di un progetto nel contesto aziendale fatto di persone, strumenti e processi</li> <li>-Tecniche di pianificazione delle attività nel rispetto dei vincoli</li> <li>-Scomposizione del progetto in singoli task</li> <li>-Tecniche di definizione di indicatori di raggiungimento degli obiettivi</li> <li>-Metodi di valutazione progetti</li> <li>-Tecniche di analisi di fattibilità</li> <li>-Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>-Analisi SWOT</li> <li>-Criteri di elaborazione preventivi</li> <li>-Tecniche di pianificazione/strutturazione di progetti</li> <li>-Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>-Esempi di Prodotti applicativi per la gestione del project management</li> <li>-Tecniche elementari di Project management</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fonti di finanziamento dei progetti</li> <li>-Pianificazione economico-finanziaria</li> <li>-Metodi di calcolo del break even point</li> </ul> <p>4. Gestione e controllo del progetto - 60 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nozioni di Economia e gestione delle imprese</li> <li>-Metodologie di gestione del progetto</li> <li>-Standard e tool di project management</li> <li>-Specifiche tecniche, contrattuali ed economiche del progetto</li> <li>-Tecniche base di Project management per la gestione del progetto</li> <li>-Tecniche base di Project management per il controllo di progetti</li> <li>-Principi di rendicontazione</li> <li>-Principi e metodi del controllo di gestione</li> <li>-Metodi di programmazione e controllo sui tempi di attuazione di un progetto: di time management</li> <li>-Tecniche di analisi criticità del processo</li> <li>-Tecniche di redazione rapporti sullo stato avanzamento di un progetto</li> <li>-Tecniche di redazione di report dei costi</li> <li>-Tecniche di monitoraggio piano di lavoro</li> </ul> <p>5. Il ruolo del cliente - 18 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementi di comunicazione con la clientela</li> <li>-Gestione della comunicazione con la clientela</li> <li>-Servizi a supporto del cliente</li> <li>-Elementi di CRM</li> </ul>
<b>Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti</b>	Si prevede una verifica sommativa a conclusione del percorso. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta, prove di pratica/simulazione. Al termine del percorso formativo verranno rilasciati "ATTESTATI DI FREQUENZA CON PROFITTO", a cura dell'Organismo Formativo
<b>Attestazione finale</b>	Attestato di Frequenza con profitto
<b>Fabbisogno Occupazionale</b>	Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Specialisti delle scienze gestionali, commerciali e bancarie" si prevede una variazione degli occupati pari ad un 6,8%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale dovrebbe quindi aumentare di 35.412 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 131.638 assunzioni, di cui 96.226 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 35.412 per aumento dello stock occupazionale. (ISFOL 2017)