



Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'Educazione Professionale

ERETTO IN ENTE MORALE CON R.D. 29 LUGLIO 1925 N. 1461

ADERENTE CONFAP

PROGRAMMA FORMATIVO

Settore merceologico di riferimento:	Terziario Distribuzione e Servizi
Profilo formativo di riferimento:	ADDETTO AL SERVIZIO <i>(Liv. III*)</i>
D.G.R. di riferimento:	<i>n. 308 del 14/03/2006</i> <i>Publicata sul BURP N. 43 DEL 04/04/2006</i>
C.C.N.L. di riferimento:	CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER I DIPENDENTI DA AZIENDE DEL TERZIARIO DELLA DISTRIBUZIONE E DEI SERVIZI L'anno 2004, il giorno 2 del mese di luglio in Roma Tra la Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo, dei Servizi, delle Professioni e delle P.M.I. rappresentata dal Presidente della Commissione Sindacale, il Presidente Confederale, dal Vice Presidente e la Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi FILCAMS/CGIL rappresentata dal Segretario Generale, dal responsabile del settore Segretario Nazionale, dai Segretari Nazionali, con l'intervento della Confederazione Generale Italiana Lavoratori (Cgil) rappresentata dalla Segretaria Confederale. e La Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo - FISASCAT/CISL - rappresentata dal Segretario Generale, dai Segretari Nazionali; con l'intervento della Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori (CISL) rappresentata dal Segretario Confederale. e La Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi (UILTuCS-UIL), rappresentata dal Segretario Generale, dal responsabile del settore Segretario Nazionale, dai Segretari Nazionali e con la partecipazione della Unione Italiana del Lavoro (UIL) nella persona del Segretario Confederale

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)



ARTICOLAZIONE ANNUALE

1° ANNO

Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42
(D.M. 20 maggio 1999, n. 179)

<i>Moduli</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Ore d'aula</i>
<i>Competenze relazionali I</i>	<p><u>Accoglienza(ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del percorso di lavoro: obiettivi, struttura, articolazione, metodologia; • Presentazione del percorso formativo; • Valutazione delle tappe del percorso; • Metodi, Strategia e Pianificazione del lavoro; • Obiettivi e traguardi formativi; • Verifica delle aspettative del gruppo; • Dinamiche di socializzazione; • Il “contratto formativo”. <p><u>Diagnosticare le proprie risorse e attitudini (ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • sviluppare concetti di area di interesse e attitudine e sensibilizzare gli apprendisti alla necessità di conoscere il proprio potenziale; • motivazioni e aspettative; • caratteristiche trasversali; • immagini e rappresentazioni di sé e del mondo del lavoro; • somministrazione di questionari e test di interesse e attitudinali. <p><u>Comunicazione diretta (ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • contenuti e strategie di presentazione di se stessi in relazione a differenti tipologie di interlocutori (interni ed esterni all'azienda); 	6
<i>Organizzazione ed economia I</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di organizzazione; • Tipologie di organizzazioni in rapporto al loro configurarsi come organizzazione di servizio; • L'impresa come sistema di relazioni inter ed extraziendali. 	8
<i>Disciplina del rapporto di lavoro I</i>	<p><u>Il rapporto di apprendistato</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenuto del contratto collettivo: parte normativa e parte obbligatoria; • Gli elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riguardo alla forma e agli obblighi di informazione; • Relazioni sindacali. 	10
<i>Sicurezza sul lavoro I</i>	<ul style="list-style-type: none"> • il quadro normativo in materie di igiene e sicurezza e gli adempimenti previsti; • Condizioni e fattori igienico sanitari degli ambienti di lavoro; • Il pronto soccorso. 	10
<i>Altre Competenze: Competenze informatiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Concetti base della Tecnologia dell'Informazione. 	8



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore)78 - I ANNO		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
Prodotti e servizi nel settore terziario per l'addetto al servizio I	Contenuti di settore: <ul style="list-style-type: none"> □ Aspetti organizzativi e gestionali delle imprese che operano nel terziario, distribuzione, servizi □ Le caratteristiche del settore del terziario della distribuzione e dei servizi 	18
Le norme di sicurezza individuale I	Contenuti di settore: <ul style="list-style-type: none"> □ Norme e disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi: condizioni e fattori igienico sanitario dell'ambiente di lavoro del settore. 	12
Basi tecniche e scientifiche dell'addetto al servizio I	Contenuti di area: <ul style="list-style-type: none"> □ Disposizioni principali dei sistemi di qualità aziendale: il ciclo e la tecnologia di produzione; la fase del processo di controllo della qualità del prodotto; le caratteristiche (fisiche, chimiche, etc.) dei materiali utilizzati e delle componenti in ingresso. □ Tecniche di planning □ Organizzazione degli spazi di lavoro 	36
Lingua Straniera I	Contenuti di area e di profilo: <ul style="list-style-type: none"> □ Inglese di base: Funzioni comunicative orali e scritte relative al mondo del lavoro (international business): chiedere e fornire informazioni personali; esprimere le proprie preferenze; fissare appuntamenti e meetings; comprendere e interagire in percorso orale e scritto comunicativo. 	12

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'educazione Professionale

Sede Operativa	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	<i>Prov</i>	Bari
Sede Operativa	Conversano - Via Positano, 5	<i>Prov</i>	Bari
Sede Operativa	Foggia – Via Capitanata, 3	<i>Prov</i>	Foggia
Sede Operativa	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	<i>Prov</i>	Bari
Sede Operativa	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	<i>Prov</i>	Bari
Sede Operativa	Ostuni – Via L. Pepe,29	<i>Prov</i>	Brindisi
Sede Operativa	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	<i>Prov</i>	Bari

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)



ARTICOLAZIONE ANNUALE		
2° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	Contenuti	Ore d'aula
Competenze relazionali II	<p><u>La Comunicazione diretta (Ore 6)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • livelli di comunicazione: sociale e psicologico; • la comunicazione verbale; • stili comunicativi. <p><u>La Comunicazione mediata (Ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • I contenuti e la forma del messaggio scritto; • I destinatari della comunicazione: interni e/o esterni al contesto di lavoro; 	8
Organizzazione ed economia II	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di ruolo organizzativo, con cenni alle categorie per l'analisi e la descrizione; • Definizione e rappresentazione di processi e funzioni con cenni ai meccanismi di regolazione; • Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva. 	8
Disciplina del rapporto di lavoro II	<p><u>La legislazione del settore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione del settore Terziario Distribuzione Servizi a livello nazionale e regionale; • La legislazione del settore Terziario Distribuzione Servizi nazionale e comunitaria; • Leggi Regionali e Provinciali relative al settore Terziario Distribuzione Servizi., 	8
Sicurezza sul lavoro II	<ul style="list-style-type: none"> • La cultura della sicurezza: il concetto di rischio, pericolo, rischiosità e decisione; • La responsabilità soggettiva del lavoratore in materia di sicurezza. 	8
Altre Competenze: Competenze Informatiche	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del computer e Windows. 	10



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78 II ANNO		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>Prodotti e servizi nel settore terziario per l'addetto al servizio II</i>	Contenuti di area: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le diverse aree aziendali ed i rapporti interni <input type="checkbox"/> Il ruolo professionale dell'addetto al servizio in relazione al contesto in cui opera 	18
<i>Le norme di sicurezza individuale II</i>	Contenuti di settore: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alcune fra le principali cause di infortuni sul lavoro <input type="checkbox"/> Le attrezzature di lavoro <input type="checkbox"/> Le sostanze pericolose <input type="checkbox"/> La sorveglianza sanitaria 	12
<i>Basi tecniche e scientifiche dell'addetto al servizio II</i>	Contenuti di area: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Metodologie e tecniche di analisi e rilevazione delle difformità di prodotto; le prove; le caratteristiche e le tecnologie del prodotto; i cicli di lavorazione del prodotto; le anomalie più ricorrenti; procedure aziendali per la regolamentazione delle attività di controllo del processo produttivo; metodologie e tecniche per il controllo del processo. <input type="checkbox"/> Linguaggio tecnico e terminologia del settore 	36
<i>Lingua Straniera II</i>	Contenuti di area e di profilo: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inglese commerciale: capire e utilizzare sistemi di comunicazione (telefono, lettere, posta elettronica, fax); comprendere testi e messaggi di carattere tecnico-specifico; gestire servizi e rapporti con enti esterni; dibattito su aspetti di ordine pratico. 	12

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'educazione Professionale

Sede Operativa	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	Prov	Bari
Sede Operativa	Conversano - Via Positano, 5	Prov	Bari
Sede Operativa	Foggia – Via Capitanata, 3	Prov	Foggia
Sede Operativa	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	Prov	Bari
Sede Operativa	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	Prov	Bari
Sede Operativa	Ostuni – Via L. Pepe,29	Prov	Brindisi
Sede Operativa	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	Prov	Bari

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)



ARTICOLAZIONE ANNUALE		
3° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	Contenuti	Ore d'aula
Competenze relazionali III	<p><u>La Comunicazione mediata (6 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione nelle organizzazioni: stili, tecniche, dispositivi; • Tecniche di decodifica del messaggio; • La comunicazione telefonica. <p><u>Il lavoro di gruppo (2 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il concetto di "gruppo"; • Le tipologie di interazione all'interno del gruppo; 	8
Organizzazione ed economia III	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di ruolo organizzativo, con cenni alle categorie per l'analisi e la descrizione; • Definizione e rappresentazione di processi e funzioni con cenni ai meccanismi di regolazione; • Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva. 	14
Disciplina del rapporto di lavoro III	<ul style="list-style-type: none"> • Le regole fondamentali di livello nazionale relative al collocamento nel settore privato: il libretto di lavoro, le liste di disoccupazione (iscrizioni e procedure), le tipologie di assunzione, i canali di reclutamento delle aziende. 	10
Sicurezza sul lavoro III	<ul style="list-style-type: none"> • L'informazione e la formazione dei lavoratori; • La prevenzione negli ambienti di lavoro (osservazione e analisi dell'ambiente di lavoro: le attrezzature, le condizioni micro-climatiche, gli agenti chimici e gli agenti fisici, la postazione di lavoro con particolare riguardo all'ergonomia e alla movimentazione dei materiali); • La sicurezza come condizione di normalità e qualità. 	10



<i>Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78- III anno</i>		
<i>U.F.</i>	<i>Contenuti specifici</i>	<i>Ore d'aula</i>
<i>Utilizzo dei metodi e delle tecniche relazionali per l'addetto al servizio I</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Elementi di comunicazione <input type="checkbox"/> I diversi sistemi di comunicazione linguistici e non <input type="checkbox"/> La comunicazione verbale <input type="checkbox"/> Il feedback <input type="checkbox"/> I disturbi della comunicazione 	<i>24</i>
<i>Applicazioni informatiche e tecnologiche alle attività dell'addetto al servizio I</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funzionalità tipiche di Office <p>Contenuti di area e di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le strumentazioni e le tecnologie tipiche dell'addetto al servizio 	<i>24</i>
<i>Merceologia</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Elementi di merceologia o elementi commerciali del servizio 	<i>6</i>
<i>Marketing e innovazioni di prodotto processo e contesto I</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le politiche aziendali di marketing <input type="checkbox"/> Le leve di marketing <input type="checkbox"/> Strumenti per l'analisi di pianificazione di marketing <input type="checkbox"/> La segmentazione <input type="checkbox"/> Vantaggi competitivi e strategie aziendali 	<i>12</i>
<i>Il sistema qualità I</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il sistema qualità <input type="checkbox"/> Le norme consensuali <input type="checkbox"/> Gli enti di normazione <input type="checkbox"/> Le norme ISO 9000 	<i>12</i>

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'Educazione Professionale

Sede Operativa	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	Prov	Bari
Sede Operativa	Conversano - Via Positano, 5	Prov	Bari
Sede Operativa	Foggia – Via Capitanata, 3	Prov	Foggia
Sede Operativa	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	Prov	Bari
Sede Operativa	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	Prov	Bari
Sede Operativa	Ostuni – Via L. Pepe, 29	Prov	Brindisi
Sede Operativa	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	Prov	Bari

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)



ARTICOLAZIONE ANNUALE		
4° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	Contenuti	Ore d'aula
Competenze relazionali IV	<p><u>Lavoro di gruppo (6 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La suddivisione dei compiti e le relazioni all'interno di un gruppo di lavoro per affrontare una situazione o un problema; • Il processo di analisi e scomposizione di un problema: obiettivi, tecniche e metodi di lavoro. 	6
Organizzazione ed economia IV	<ul style="list-style-type: none"> • Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva; • Cenni sul processo di costruzione del Sistema di qualità; • Cenni su criteri e indicatori di valutazione della soddisfazione del cliente. 	10
Disciplina del rapporto di lavoro IV	<ul style="list-style-type: none"> • Le regole fondamentali di livello nazionale relative al collocamento nel settore privato: il libretto di lavoro, le liste di disoccupazione (iscrizioni e procedure), le tipologie di assunzione, i canali di reclutamento delle aziende. 	12
Sicurezza sul lavoro IV	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del piano di Sicurezza Aziendale 	14



<i>Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78- IV anno</i>		
<i>U.F.</i>	<i>Contenuti specifici</i>	<i>Ore d'aula</i>
<i>Utilizzo dei metodi e delle tecniche relazionali per l'addetto al servizio II</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Elementi di comunicazione con i fornitori <input type="checkbox"/> Metodi e tecniche di vendita <input type="checkbox"/> Metodi e tecniche di reporting periodico <input type="checkbox"/> La comunicazione nel mondo di lavoro 	<i>24</i>
<i>Applicazioni informatiche e tecnologiche alle attività dell'addetto al servizio II</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funzionalità tipiche di Internet e posta elettronica. <p>Contenuti di area e di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le strumentazioni e le tecnologie tipiche dell'addetto al servizio 	<i>30</i>
<i>Marketing e innovazioni di prodotto processo e contesto II</i>	<p>Contenuti di profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analisi della concorrenza, sistema competitivo, SWOT analisi <input type="checkbox"/> Posizionamento di marca e di servizio <input type="checkbox"/> E-business, e-commerce <input type="checkbox"/> Transazioni commerciali via WEB 	<i>12</i>
<i>Il sistema qualità II</i>	<p>Contenuti di area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La certificazione dei sistemi di qualità <input type="checkbox"/> La certificazione dei prodotti <input type="checkbox"/> Il marchio di qualità <input type="checkbox"/> La qualità totale e la soddisfazione del cliente 	<i>12</i>

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'educazione Professionale

Sede Operativa	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	Prov	Bari
Sede Operativa	Conversano - Via Positano, 5	Prov	Bari
Sede Operativa	Foggia – Via Capitanata, 3	Prov	Foggia
Sede Operativa	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	Prov	Bari
Sede Operativa	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	Prov	Bari
Sede Operativa	Ostuni – Via L. Pepe, 29	Prov	Brindisi
Sede Operativa	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	Prov	Bari

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)