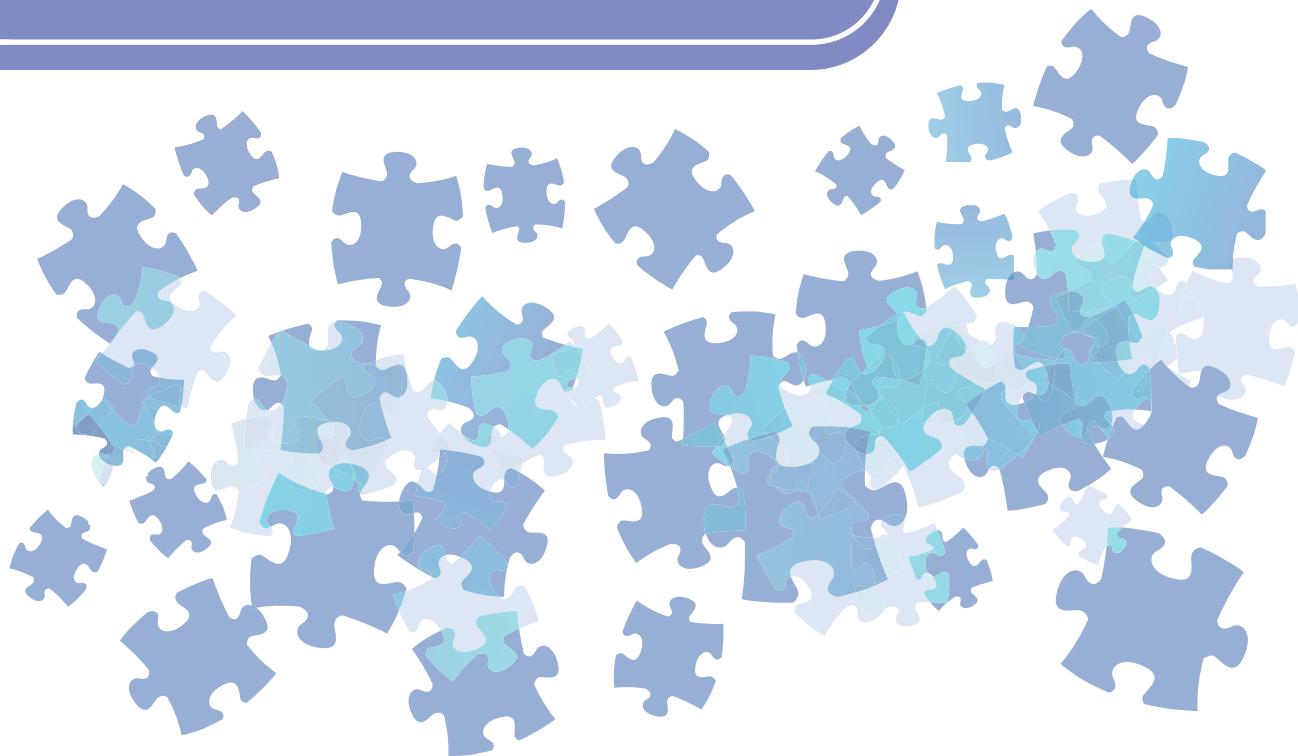


# APPRENDISTATO

## CATALOGO CORSI 2022



Formazione trasversale apprendistato di cui D.LGS 81/2015 - APPROVAZIONE  
DEL PIANO DI INTERVENTO 2019/2020, Delibera di Giunta Regionale n. 502 del 01/04/2019

# INDICE

## CORSI DELLA DURATA DI 24 ORE

Lean Office

1

Lean Production

2

Tecniche di comunicazione e negoziazione

3

Lingua italiana per stranieri

4

HACCP

5

## CORSI DELLA DURATA DI 16 ORE

Comunicazione e problem solving

6

Organizzazione aziendale

7

Lavorare in team

8

Project Management

9

Change Management

10

Time Management

11

Inglese

12

# LEAN OFFICE



## OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di fornire conoscenze e metodologie pratiche per applicare i principi della Lean Office nel lavoro di ufficio ed aiutare ad identificare le principali cause di spreco nei processi amministrativi.

## CONTENUTI

24 ore

- Introduzioni alla Lean office: metodologia e benefici
- Concetti lean applicati ai processi di ufficio: pull e flow
- Gestione e valorizzazione delle risorse umane
- Lavoro standardizzato
- 5S negli uffici
- Miglioramento continuo e kaize process
- Value Stream Mapping come strumento di management
- Semplificazione dei processi ed eliminazione degli sprechi
- Problem solving e A3 Report



# LEAN PRODUCTION



## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di illustrare i principi e le tecniche per l'attuazione della Lean Production in un'ottica di miglioramento continuo.

## CONTENUTI

- Eliminare gli sprechi
- Specificare il valore dalla prospettiva del cliente finale
- Identificare chiaramente il processo che rappresenta valore per il cliente (Value stream) ed eliminare le fasi che non aggiungono valore
- Produrre le fasi che creano valore in un flusso senza interruzione organizzando le interfacce tra le differenti fasi
- Perseguire la perfezione mediante continui miglioramenti
- Ottimizzare i flussi produttivi e di materiali

24 ore



# TECNICHE DI COMUNICAZIONE E NEGOZIAZIONE CON IL CLIENTE



## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di far acquisire gli strumenti utili per garantire l'immagine dell'azienda verso l'esterno, comunicare con chiarezza, sviluppare attenzione e professionalità riuscendo ad affrontare le diverse situazioni che il contatto con il pubblico comporta.

## CONTENUTI

- Le caratteristiche di un servizio di qualità
- Il primo contatto: offrire un'immagine positiva di se stessi e dell'azienda
- Accogliere il cliente: professionalità ed empatia
- Gestire lamentele e reclami
- Problem solving
- Gestire le situazioni difficili

24 ore



# LINGUA ITALIANA PER STRANIERI

## OBIETTIVI

L'obiettivo è migliorare la conoscenza della lingua italiana per inserirsi al meglio nella realtà sociale e per accrescere il proprio percorso professionale e formativo.



## CONTENUTI

- Testi introduttivi
- Comprensione
- Esercizi sull'argomento trattato
- Grammatica
- Italianità
- Vocabolario

24 ore



# HACCP



## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di sviluppare conoscenze e competenze in merito al sistema di autocontrollo igienico allo scopo di individuare e prevenire i pericoli di contaminazione alimentare.

## CONTENUTI

- Analisi del rischio alimentare
- Misure preventive
- La definizione dei limiti critici
- Le azioni correttive
- Le procedure per la registrazione dei dati che documentano il sistema HACCP
- Le procedure di verifica sul corretto funzionamento del HACCP

24 ore



# COMUNICAZIONE E PROBLEM SOLVING

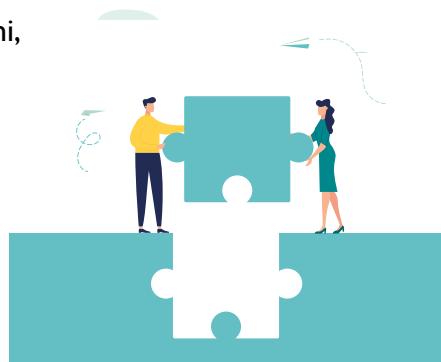
## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di presentare al partecipante le principali forme di comunicazione usualmente utilizzate in ambiente di lavoro. Particolare attenzione riguarderà aspetti chiave quali la decodifica dei messaggi verbali e non verbali e la relazione con i colleghi e i superiori anche attraverso la strategia del problem solving.

## CONTENUTI

- Il pensiero creativo
- La comunicazione strategica
- Il problem solving: un efficace metodo di lavoro
- Il processo del problem solving e le sue fasi: costruire obiettivi ben formati, trovare soluzioni, scegliere e pianificare

16 ore



# ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

## OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di fornire le conoscenze di base e le capacità di analisi necessarie alla comprensione dei contesti e dei fenomeni organizzativi dell'azienda: elementi costitutivi, obiettivi, valori, condizioni interne ed esterne.

## CONTENUTI

- Cos'è un'azienda: mission e vision aziendali
- Le risorse dell'azienda: le persone, la tecnologia, il patrimonio
- L'azienda come sistema aperto
- Condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia, efficienza)
- Le funzioni aziendali: primarie e di supporto
- L'organigramma: cos'è e a cosa serve
- Ruoli, mansioni, compiti
- Le strategie aziendali e il ciclo di vita dell'azienda

16 ore



# LAVORARE IN TEAM



## OBIETTIVI

Far acquisire al partecipante le competenze e le tecniche necessarie per lavorare in gruppo utilizzando la metodologia del teamworking che permette all'organizzazione di ottenere una serie di benefici come, per esempio, velocizzare i processi e i progetti, ottenere sinergie partecipative, sviluppare il potenziale degli individui ed innestare la cultura della trasversalizzazione delle conoscenze.

## CONTENUTI

- Gruppi: caratteristiche e tipologie
- Dal gruppo di lavoro al lavoro in squadra
- Il gruppo nell'organizzazione e il suo contributo allo sviluppo organizzativo
- Aspetti strutturali e aspetti processuali
- Le procedure decisionali, il problem solving, le procedure di implementazione, controllo e verifica
- La leadership

16 ore



# PROJECT MANAGEMENT



## OBIETTIVI

Fornire gli strumenti fondamentali per comprendere e organizzare il proprio lavoro in azienda nell'ottica del conseguimento degli obiettivi attraverso la gestione e il monitoraggio delle attività.

## CONTENUTI

- Cosa si intende per progetto: definizione e finalità
- Il ciclo di vita e l'elaborazione di un progetto
- Gestione di un progetto. Tecniche e strumenti di Project Management
- Gestione tempi, costi, qualità
- Destinatari e partner di progetto

16 ore



# CHANGE MANAGEMENT



## OBIETTIVI

Far comprendere i processi di cambiamento organizzativo dell'azienda, fornire conoscenze teoriche e pratiche di change management, dal superamento delle resistenze e situazioni critiche e conflittuali all' accettazione del cambiamento visto in termini motivazionali.

## CONTENUTI

- Caratteristiche e fasi dei cambiamenti aziendali
- Impatto psicologico del cambiamento: resistenze al cambiamento, ostacoli e barriere
- Impatto dei cambiamenti sul clima aziendale
- La gestione delle priorità e la capacità di lavorare in team
- La motivazione personale

16 ore



# TIME MANAGEMENT



## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di trasmettere al partecipante tecniche e strategie pragmatiche ed efficaci per l'uso ottimale del tempo.

## CONTENUTI

- Tempo e produttività personale
- Favorire i cambiamenti comportamentali per produrre migliori risultati (efficacia) in minor tempo (efficienza)
- Il tempo negoziabile
- Lavorare per obiettivi
- L'urgenza e l'importanza
- Il processo di delega come strumento di gestione organizzativa

16 ore



INGLESE



#### OBIETTIVI

La finalità del corso è sviluppare e migliorare le skills linguistiche dell'apprendista nel contesto quotidiano di lavoro.

#### CONTENUTI

16 ore

##### Comprensione – Parlato

La finalità è quella di trasmettere competenze tali da comprendere espressioni e parole di uso frequente, comunicare affrontando compiti semplici e di routine che richiedono solo uno scambio diretto di informazioni su argomenti e attività consuete, partecipare a brevi conversazioni, capire gli elementi principali in un discorso in lingua standard su argomenti familiari e lavorativi, capire gli elementi essenziali di trasmissioni televisive, affrontare situazioni che si possono incontrare sul lavoro.

##### Produzione Scritta – Lettura

La finalità è quella di sviluppare alcune abilità linguistiche quali scrivere messaggi su argomenti riguardanti i bisogni immediati, scrivere lettere esponendo esperienze ed impressioni, capire testi scritti riguardanti il lavoro e la vita quotidiana, leggere brevi testi.



SVILUPPO RISORSE PER L'AZIENDA  
**CISITA**  
P A R M A



#### PER INFORMAZIONI:

Federica Pilli – [pilli@cisita.parma.it](mailto:pilli@cisita.parma.it)

Silvia Staderoli – [staderoli@cisita.parma.it](mailto:staderoli@cisita.parma.it)

Fabrizia Chiastra – [chiastra@cisita.parma.it](mailto:chiastra@cisita.parma.it)

### CISITA PARMA SCARL

Borgo Girolamo Cantelli, 5 - 43121 Parma

tel. 0521.226500 - fax 0521.226501

[cisita@cisita.parma.it](mailto:cisita@cisita.parma.it) - [www.cisita.parma.it](http://www.cisita.parma.it)

