

## **VERBALE D'ACCORDO**

Addì 24 febbraio 2006, presso la sede dell'Unione Regionale Lombarda del Commercio del Turismo e dei Servizi,

**l'Unione Regionale Lombarda del Commercio del Turismo e dei Servizi** rappresentata dal Segretario Generale dott. Gianroberto Costa, dalla dr.ssa Daniela Ceruti, dal dr. Raul Longo e dal sig. Paolo Pagaria

e


**la Filcams-CGIL della Lombardia** rappresentata dal sig. Claudio Dossi e dal sig. Pasquale Tempesta

**la Fisascat-CISL della Lombardia** rappresentata dal dott. Paolo Miranda

**la Uiltucs-UIL della Lombardia** rappresentata dal dr. Giovanni Gazzo

Visto

- il verbale d'accordo del 28 novembre 2005 con il quale le Parti firmatarie hanno convenuto di inviare una comunicazione congiunta contenente le variazioni al documento della Regione Lombardia "Linee di indirizzo per la sperimentazione dell'apprendistato professionalizzante nel settore del terziario, della Distribuzione e dei Servizi";
- il decreto del Direttore Generale dell'Assessorato all'Istruzione, alla Formazione e al Lavoro della Regione Lombardia del 22 dicembre 2005, n. 19589 "Avvio della sperimentazione per l'apprendistato professionalizzante art. 49 d. lgs. 276/03 nel settore del terziario, della distribuzione e dei servizi.";
- il decreto del Direttore Generale dell'Assessorato all'Istruzione, alla Formazione e al Lavoro della Regione Lombardia del 7 febbraio 2006, n. 1267 "Integrazione al Dispositivo per la sperimentazione per l'apprendistato professionalizzante art. 49 d. lgs. 276/03 nel settore del terziario, della distribuzione e dei servizi, approvato con d.d.g. del 22 dicembre 2005, n. 19589"

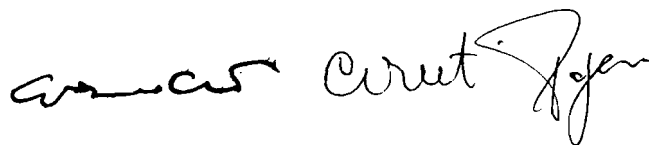


Concordano

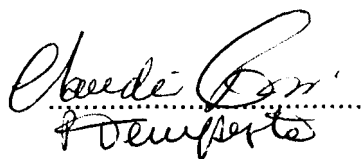
il Progetto Quadro a valenza regionale e i sei Progetti Quadro a valenza provinciale allegati al presente verbale d'accordo, relativi alla formazione dei tutor e dei lavoratori assunti con contratto di apprendistato professionalizzante in Lombardia nei settori del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi.

Letto, confermato e sottoscritto.

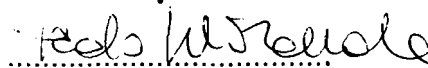
**Unione Regionale Lombarda  
del Commercio del Turismo e dei Servizi**



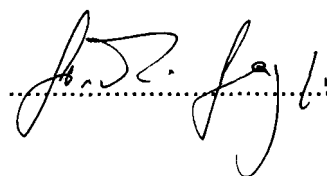
**Filcams-CGIL della Lombardia**



**Fisascat-CISL della Lombardia**



**Uiltucs-UIL della Lombardia**



**DISPOSITIVO SPERIMENTALE APPRENDISTATO SETTORE TERZIARIO,  
DISTRIBUZIONE E SERVIZI**

**PROGETTI QUADRO A VALENZA REGIONALE PROMOSSE DALL'UNIONE REGIONALE LOMBARDA DEL COMMERCIO DEL TURISMO E DEI SERVIZI:**

finanziano la formazione dei tutor aziendali per le modalità interna

**ID Progetto n. 7: 353247**

	<b>Partner ATS indicati dalle province</b>	<b>Tipologia accreditamento</b>	<b>corsi tutor</b>	<b>Partner trasversali</b>
Cremona	Servimpresa Cremona	SF2	71	AGSG (delega) IAL ENAIP
Lodi	Ente Bilaterale Lodi	SF2		
Mantova	Sviluppo Mantova	SF2		
Milano	SSCSTP (CAPOFILA)	SF2		
	Capac	SF2		
Pavia	Asso-Promoter PV	SF2		
Varese	Cat Uniascom Varese	SF2		
Bergamo	Cat Ascom BG	SF1		
Como	Ceasco	SF2		
Lecco	Unione Commercianti lecchesi	SF2		
Sondrio	Free Work Servizi	SF2		
Brescia	Cat Ascom Brescia (in delega)	SF1		

**Analisi del contesto e dei fabbisogni specifici a cui si vuole dare risposta**

Nel 2005 la crescita occupazionale, a livello nazionale, è stata trainata dal commercio e dal turismo e la congiuntura economica sfavorevole non sembra cancellare del tutto i segnali positivi che ancora provengono dal mercato del lavoro. Nel terziario in generale non si sono evidenziati settori con andamenti negativi e i comparti a più elevato tasso di crescita sono stati quelli del commercio di autoveicoli (+ 2,2%, pari a + 5.500 operatori), del turismo (+ 2,1%, pari a + 10.200 occupati per il settore degli alberghi, ristoranti e servizi turistici), dei servizi sanitari privati (+ 1,7%, pari a + 5.000 unità) e del commercio al dettaglio (+ 1,4%) e all'ingrosso (+ 1,6%) (+ 18.900 in tutto).

I dati relativi al mercato del lavoro lombardo non si discostano molto da quanto registrato a livello nazionale: in Lombardia infatti il saldo tra entrate e uscite nel 2005, pari a 11.860 unità, è costituito da 12.460 unità nell'ambito dei servizi (l'industria ha avuto un saldo negativo di - 610) ed in particolare dei settori commercio al dettaglio (1.950), servizi operativi alle imprese e alle persone (1.740), commercio all'ingrosso (1.720), alberghi, ristoranti e servizi turistici (1.610).

La crescita del settore commerciale, evidenziata dall'aumento dell'occupazione, richiede il conseguimento di un equilibrio complessivo che comporta necessariamente la formazione delle risorse umane acquisite anche attraverso il contratto di apprendistato. A tale scopo molte aziende della grande distribuzione, come pure le grandi imprese di servizi, si caratterizzano per la presenza al loro interno di scuole formative di tradizione ed esperienza che, a buona

*Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.*

ragione, possono ritenersi idonee all'erogazione della formazione formale interamente svolta all'interno dell'azienda secondo i criteri indicati dalle Linee di indirizzo per la sperimentazione.

### **Obiettivi del Progetto**

L'obiettivo del progetto è accompagnare le imprese nell'applicazione della normativa, formando tutor aziendali consapevoli del proprio ruolo formativo e in grado di aiutare gli apprendisti a rafforzare le competenze apprese nell'ambito della formazione formale attraverso l'esercizio delle stesse nell'attività lavorativa.

Il progetto sosterrà il tutor aziendale nelle seguenti attività:

- accompagnamento dell'apprendista nel contesto organizzativo aziendale
- definizione del Piano Formativo Individuale
- supportare l'apprendimento dell'apprendista
- facilitare la realizzazione di momenti di verifica dell'apprendimento
- assicurare la congruenza dell'attività svolta in azienda con gli obiettivi formativi identificati nel Piano Formativo Individuale

Per questo si prevedono 2 azioni distinte:

1. azione formativa dedicata ai tutor aziendali
2. azioni di accompagnamento

### **Fattori di sostenibilità e trasferibilità dei risultati del progetto**

Questo progetto rappresenta solo un tassello del mosaico della sperimentazione dell'apprendistato nel terziario lombardo che coinvolge tutte le province della regione che partecipano a progetti diversi. Alla base di tutti i progetti espressi dal sistema del terziario lombardo c'è la condivisione di una analisi dei fabbisogni del territorio e delle aziende che ha portato alla progettazione di un catalogo omogeneo di offerta formativa rivolta ai tutor.

Inoltre, si sottolinea che il progetto è caratterizzato da una forte contiguità con i progetti di formazione continua. Infatti i soggetti che hanno condiviso la progettazione e che condideranno la gestione delle attività progettuali sono i medesimi che erogano attività formativa per titolari, collaboratori e dipendenti delle imprese del terziario. Questo elemento, che si pone come garanzia relativamente alla qualità della formazione erogata, è anche un segnale della strategia che individua nella formazione obbligatoria del contratto di apprendistato il primo gradino di una crescita professionale in divenire. In tale ottica e in una prospettiva di trasferibilità dei risultati di progetto, vale la pena di ricordare che esistono numerosi incontri e tavoli di lavoro, sia nell'ambito del sistema associativo sia nel sistema della bilateralità, che fanno riferimento al Terziario.

### **Strumenti di valutazione e monitoraggio previsti a supporto del progetto**

Il progetto prevede un sistema di monitoraggio di tipo sia generale (riferito all'insieme complessivo di tutte le azioni previste) sia specifico (riferito alla singola azione) e tiene in considerazione i seguenti aspetti oggetto di monitoraggio e valutazione sia in itinere che finale:

- Presenze/assenze
- Coerenza dei contenuti e delle metodologie didattiche rispetto alle caratteristiche dell'utenza
- Soddisfazione attraverso questionari di customer satisfaction rivolti all'utenza diretta
- Osservazione dell'attività d'aula da parte del tutor che descriverà l'andamento del corso secondo una scheda semi-strutturata
- Valutazione complessiva da parte del docente (descrizione del raggiungimento degli obiettivi previsti)

### **AZIONE FORMAZIONE TUTOR AZIENDALI**

#### **Descrizione dell'azione**

Facendo riferimento ai compiti attribuiti al tutor aziendale nelle Linee di indirizzo per la sperimentazione è stato messo a punto un modello progettuale di tipo modulare che consente anche ai tutor che hanno già frequentato in precedenza la formazione obbligatoria di integrare le competenze già acquisite con quelle necessarie per partecipare alla definizione del Piano Individuale di Dettaglio e presidiare le varie fasi del processo di apprendimento.

L'articolazione generale prevede 3 moduli da 4 ore ciascuno così strutturati:

*[Handwritten notes and signatures]*

*[Handwritten signature]*

## MODULO 1

- Apertura
- La normativa di riferimento e la figura del tutor aziendale
- Apprendista e apprendistato: il ruolo dell'apprendista e quello del tutor
- Il rapporto tra l'azienda e la formazione esterna

## MODULO 2

- Il Piano Formativo Individuale
- Il Piano Formativo Individuale di dettaglio
- Le competenze necessarie per la definizione e la gestione del Piano Formativo Individuale di dettaglio

## MODULO 3

- La valutazione delle competenze in ingresso
- Il monitoraggio del piano formativo
- La verifica del percorso formativo

Per le aziende che hanno scelto la formazione esterna e i cui tutor hanno già frequentato la formazione obbligatoria si prevede la frequenza ai moduli 2 e 3

Con riferimento alle risorse a gestione dell'azione, l'ATS si doterà di una struttura organizzativa che garantirà il presidio di una serie di funzioni chiave dell'attività: direzione e coordinamento, macro-progettazione, monitoraggio, supervisione della rendicontazione. Nell'ambito di ciascun ente partner verranno garantite le seguenti risorse umane in numero congruo con le necessità progettuali:

Amministrazione e rendicontazione: con competenze nella gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - contabili - fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale.

Segreteria generale: con competenze per la tenuta della documentazione progettuale, la verifica dei registri, la gestione delle funzioni per la gestione del progetto.

Coordinamento didattico con competenze di analisi del fabbisogno;

Progettazione (progettazione del piano formativo, progettazione di dettaglio e coordinamento delle progettazioni);

Tutoring con competenze di animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo,

Docenza;

Direzione per il coordinamento generale del progetto e la partecipazione a gruppi di tecnici di lavoro

## Obiettivi dell'azione

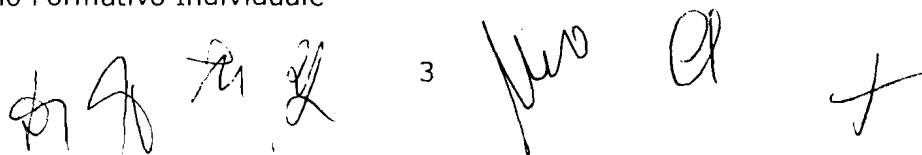
L'approccio di fondo è il medesimo che caratterizza la formazione continua e aziendale e le finalità generali sono:

- Evidenziare come le indicazioni della nuova normativa relativa all'apprendistato possano costituire una opportunità per lo sviluppo delle risorse professionali all'interno delle imprese
- Definire le condizioni favorevoli ai percorsi di apprendimento in alternanza e il ruolo che i tutor di impresa e i tutor delle strutture formative possono avere per crearle e mantenerle
- Progettare e gestire un percorso di apprendimento per gli apprendisti, raccordando le attività svolte in impresa al contributo offerto dalle strutture formative

Gli obiettivi specifici sono quelli definiti dal DM 28.02.00 e aggiornati alla luce delle Linee di indirizzo per la sperimentazione. Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di:

- a. conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- b. comprendere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- c. gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- d. gestire le relazioni con i soggetti esterni all'azienda coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- e. partecipare alla definizione del Piano di Formativo Individuale e ai momenti di verifica/monitoraggio del percorso
- f. assicurare la congruenza dell'attività svolta in azienda rispetto agli obiettivi formativi descritti nel Piano Formativo Individuale

3



## **Tipologia destinatari**

Tutor aziendali, dipendenti da aziende che hanno scelto la formazione interna

## **AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO**

### **Descrizione dell'azione**

L'azione di accompagnamento verrà realizzata di concerto con il soggetto promotore e prevede le seguenti attività:

- promozione e diffusione della proposta formativa alle aziende
- standardizzazione degli interventi formativi
- predisposizione dei modelli
- monitoraggio delle attività formative

Con riferimento alle risorse a gestione dell'azione, l'ATS si doterà di una struttura organizzativa che garantirà il presidio di una serie di funzioni chiave dell'attività: direzione e coordinamento, macro-progettazione, monitoraggio, supervisione della rendicontazione. Nell'ambito di ciascun ente partner verranno garantite le seguenti risorse umane in numero congruo con le necessità progettuali:

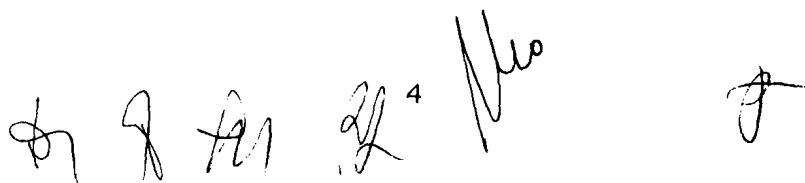
Direzione per la partecipazione a gruppi di tecnici di lavoro, la gestione dei rapporti con le aziende e con il soggetto promotore  
Monitoraggio delle attività formative  
Amministrazione e rendicontazione.

### **Obiettivi dell'azione**

L'obiettivo dell'azione è quello di supportare la sperimentazione prevista dalle Linee di indirizzo attraverso alcune attività di supporto alle imprese e al sistema.

Gli obiettivi di dettaglio sono:

- promuovere le proposte formative presso le aziende del terziario al fine di favorire l'efficace applicazione della normativa;
- verificare in maniera costante che la realizzazione delle attività formative sia coerente con lo spirito della normativa;
- monitorare la realizzazione della sperimentazione anche ai fini della messa a sistema della normativa sull'apprendistato



**DISPOSITIVO SPERIMENTALE APPRENDISTATO SETTORE TERZIARIO,  
DISTRIBUZIONE E SERVIZI**

**PROGETTI QUADRO A VALENZA PROVINCIALE PROMOSSI DALL'UNIONE REGIONALE LOMBARDA DEL COMMERCIO DEL TURISMO E DEI SERVIZI:**

finanziano la formazione degli apprendisti e la formazione dei tutor aziendali per le modalità esterna e integrata

**6 progetti così composti:**

**ATS N. 1**      **ID Progetto 352267**

	<b>Partner ATS indicati dalle province</b>	<b>Tipologia accreditamento</b>	<b>corsi apprendisti</b>	<b>corsi tutor</b>	<b>Partner trasversali</b>
Bergamo	Cat Ascom BG	SF1	5	1	AGSG (in delega) IAL ENAIP
Como	Ceasco (CAPOFILA)	SF2	5	2	
	Ial	SF2			
Lecco	Unione Commercianti lecchesi	SF2	4	2	
Sondrio	Free Work Servizi	SF2	2	1	
<b>TOTALE</b>			<b>16</b>	<b>6</b>	

**ATS N. 2, 3, 4, 5**      **ID Progetto n. 2: 352228  
ID Progetto n. 3: 352229  
ID Progetto n. 4: 352247  
ID Progetto n. 5: 343407**

	<b>Partner ATS indicati dalle province</b>	<b>Tipologia accreditamento</b>	<b>corsi apprendisti</b>	<b>corsi tutor</b>	<b>Partner trasversali</b>
Cremona	Servimpresa Cremona	SF2	7	2	AGSG (SF1) IAL ENAIP
Lodi	Ente Bilaterale Lodi	SF2	3	1	
	Fondazione Clerici Lodi	SF2			
	CFP Consortile	SF2			
	CFP Canossa	SF2			
Mantova	Sviluppo Mantova	SF2	7	2	
Milano	SSCSTP (CAPOFILA)	SF2	29	13	
	Fondazione Clerici Abbiategrasso	SF2			
	Capac	SF2			
Pavia	Asso-Promoter PV	SF2	8	3	
Varese	Cat Uniascom Varese	SF2	10	3	
	Enaip	SF2			
	IAL	SF2			
	Agenzia Formativa della Provincia di Varese	SF2			
<b>TOTALE</b>			<b>64</b>	<b>24</b>	

*SAI      H J      1 Co      Puro      Q J*

**ATS N. 6**      **ID Progetto n. 6: 352227**

	<b>Partner ATS indicati dalle province</b>	<b>Tipologia accreditamento</b>	<b>corsi apprendisti</b>	<b>corsi tutor</b>	<b>Partner trasversali</b>
Milano	SSCTSP (CAPOFILA)	SF2	3	1	AGSG (delega) IAL ENAIP
	Agenzia Formativa Gorgonzola	SF2			
Brescia	Cat Ascom Brescia	SF1	2	1	
	IAL Brescia	SF2			
<b>TOTALE</b>			<b>5</b>	<b>1</b>	

### CONTENUTI

#### Analisi del contesto e dei fabbisogni specifici a cui si vuole dare risposta

Nel 2005 la crescita occupazionale, a livello nazionale, è stata trainata dal commercio e dal turismo e la congiuntura economica sfavorevole non sembra cancellare del tutto i segnali positivi che ancora provengono dal mercato del lavoro. Nel terziario in generale non si sono evidenziati settori con andamenti negativi e i comparti a più elevato tasso di crescita sono stati quelli del commercio di autoveicoli (+ 2,2%, pari a + 5.500 operatori), del turismo (+ 2,1%, pari a + 10.200 occupati per il settore degli alberghi, ristoranti e servizi turistici), dei servizi sanitari privati (+ 1,7%, pari a + 5.000 unità) e del commercio al dettaglio (+ 1,4%) e all'ingrosso (+ 1,6%) (+ 18.900 in tutto).

I dati relativi al mercato del lavoro lombardo non si discostano molto da quanto registrato a livello nazionale: in Lombardia infatti il saldo tra entrate e uscite nel 2005, pari a 11.860 unità, è costituito da 12.460 unità nell'ambito dei servizi (l'industria ha avuto un saldo negativo di - 610) ed in particolare dei settori commercio al dettaglio (1.950), servizi operativi alle imprese e alle persone (1.740), commercio all'ingrosso (1.720), alberghi, ristoranti e servizi turistici (1.610).

La crescita di posti di lavoro, pur essendo ancora più contenuta rispetto al trend degli ultimi anni, si conferma sempre più esigente in termini di formazione e di competenze richieste. In particolare aumenta in misura consistente la richiesta di diplomati e tra questi si registra un forte ricorso al contratto di apprendistato: nel 2004 gli apprendisti diplomati assunti con il contratto del Terziario erano pari al 42% sul totale degli apprendisti destinatari delle attività formative previste dal Piano Provinciale della Provincia di Milano.

#### Obiettivi del Progetto

La ricerca di professionalità più qualificate è una delle modalità di reazione delle imprese alle difficoltà del mercato, sempre più spesso accompagnata dalla crescita dell'offerta di formazione continua da parte del sistema aziendale.

Si registra a questo proposito una più diffusa partecipazione delle imprese alle iniziative di progettazione ed attuazione degli interventi formativi per gli apprendisti, anche sensibilizzate nei confronti di questo strumento di politica attiva del lavoro dalle sperimentazioni realizzate nell'ambito delle indicazioni contenute nella legge 196/97 e successivi decreti che hanno posto le basi per costruire il "sistema apprendistato".

Il presente progetto, che dà l'avvio alla sperimentazione della formazione esterna per apprendisti assunti nel settore Terziario con contratto di apprendistato professionalizzante ai sensi dell'art. 49 del dlgs 276/03, si inserisce quale elemento di continuità nell'evoluzione delle esperienze formative per apprendisti del settore Terziario realizzate negli scorsi anni dagli enti e dalle agenzie formative legate al sistema associativo che fa riferimento all'Unione Regionale Lombarda del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni.

L'obiettivo del progetto è accompagnare le imprese nell'applicazione della normativa, favorendo la crescita professionale degli apprendisti e formando tutor aziendali consapevoli anche del proprio ruolo formativo e in grado di aiutare gli apprendisti a rafforzare le competenze apprese nell'ambito della formazione formale attraverso l'esercizio delle stesse nell'attività lavorativa.

Per questo si prevedono 4 azioni distinte:

1. percorso formativo rivolto ad apprendisti modulare
2. percorso formativo rivolto ad apprendisti corsuale
3. azione formativa dedicata ai tutor aziendali
4. azioni di accompagnamento

### **Fattori di sostenibilità e trasferibilità dei risultati del progetto**

Questo progetto rappresenta solo un tassello del mosaico della sperimentazione dell'apprendistato nel terziario lombardo che coinvolge tutte le province della regione che partecipano a progetti diversi. Alla base di tutti i progetti espressi dal sistema del terziario lombardo c'è la condivisione di una analisi dei fabbisogni del territorio e delle aziende che ha portato alla progettazione di un catalogo omogeneo di offerta formativa rivolta agli apprendisti e ai tutor. Nell'ambito di ciascun territorio, tale catalogo, che comprende sia attività corsuale che modulare, verrà ulteriormente definito a partire dalle specificità provinciali.

Inoltre, si sottolinea che il progetto, pur tenendo conto di quanto prodotto sul piano tecnico a livello nazionale da ISFOL, è caratterizzato da una forte contiguità con i progetti di formazione continua. Infatti i soggetti che hanno condiviso la progettazione e che condivideranno la gestione delle attività progettuali sono i medesimi che erogano attività formativa per titolari, collaboratori e dipendenti delle imprese del terziario. Questo elemento, che si pone come garanzia relativamente alla qualità della formazione erogata, è anche un segnale della strategia che individua nella formazione obbligatoria del contratto di apprendistato il primo gradino di una crescita professionale in divenire. In tale ottica e in una prospettiva di trasferibilità dei risultati di progetto, vale la pena di ricordare che esistono numerosi incontri e tavoli di lavoro, sia nell'ambito del sistema associativo sia nel sistema della bilateralità, che fanno riferimento al Terziario.

### **Strumenti di valutazione e monitoraggio previsti a supporto del progetto**

Il progetto prevede un sistema di monitoraggio di tipo sia generale (riferito all'insieme complessivo di tutte le azioni previste) sia specifico (riferito alla singola azione) e tiene in considerazione i seguenti aspetti oggetto di monitoraggio e valutazione sia in itinere che finale:

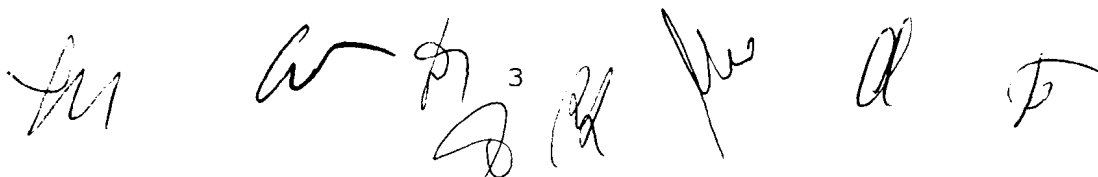
- Presenze/assenze
- Coerenza dei contenuti e delle metodologie didattiche rispetto alle caratteristiche dell'utenza
- Apprendimenti/Prerequisiti di accesso ai moduli formativi/corsi
- Soddisfazione attraverso questionari di customer satisfaction rivolti all'utenza diretta
- Osservazione dell'attività d'aula da parte del tutor che descriverà l'andamento del corso secondo una scheda semi-strutturata
- Valutazione complessiva da parte del docente (descrizione del raggiungimento degli obiettivi previsti)

### **AZIONE Formazione modulare per apprendisti**

#### **Descrizione dell'azione**

Nell'ambito di questa azione verranno costruiti percorsi formativi modulari che, nel rispetto delle indicazioni normative - durata annuale 120 ore, distribuite in contenuti di base/trasversali e contenuti tecnico-professionali - e di quanto previsto dal Piano Formativo Individuale di ciascun apprendista, contribuiranno allo sviluppo delle competenze richieste dall'evoluzione delle figure professionali individuate.

In particolare ciascun apprendista, dopo aver frequentato il modulo di base (comprendente le quattro aree di contenuto previste dalla normativa: competenze relazionali, organizzazione ed economia aziendale, disciplina del rapporto di lavoro e sicurezza sul lavoro) e in accordo con



l'azienda, potrà scegliere i moduli tecnico scientifici tra quelli previsti dal catalogo che sarà così articolato:

**AREA COMUNICAZIONE E TECNICHE DI VENDITA**

Tecniche di vendita e strategie di marketing

Orientamento al cliente

La comunicazione efficace

Front office

Merchandising e tecniche espositive

**AREA AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'**

Contabilità e bilancio

Amministrazione

Amministrazione clienti e fornitori

Gestione fiscale iva-irap-irpeg

**AREA GESTIONE LAVORI D'UFFICIO**

Segreterie di base

Segreteria avanzata e marketing operativo

**AREA LOGISTICA E MERCEOLOGIA**

Gestione magazzino

Igiene e sicurezza

**AREA INFORMATICA**

Il pacchetto office - livello base e livello avanzato

**AREA COMPETENZE LINGUISTICHE**

L'inglese per accogliere il cliente straniero

Lingua inglese (livello base/intermedio/avanzato)

Con riferimento alle risorse a gestione dell'azione, l'ATS si doterà di una struttura organizzativa che garantirà il presidio di una serie di funzioni chiave dell'attività: direzione e coordinamento, macro-progettazione, monitoraggio, supervisione della rendicontazione. Nell'ambito di ciascun ente partner verranno garantite le seguenti risorse umane in numero congruo con le necessità progettuali:

Amministrazione e rendicontazione: con competenze nella gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - contabili - fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale.

Segreteria generale: con competenze per la tenuta della documentazione progettuale, la verifica dei registri, la gestione delle funzioni per la gestione del progetto.

Coordinamento didattico con competenze di analisi del fabbisogno;

Progettazione (progettazione del piano formativo, progettazione di dettaglio e coordinamento delle progettazioni);

Tutoring con competenze di animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo,

Docenza;

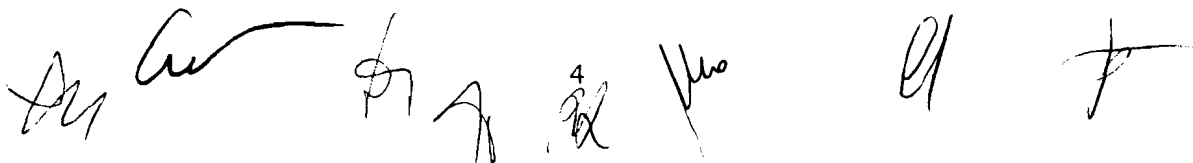
Direzione per il coordinamento generale del progetto e la partecipazione a gruppi di tecnici di lavoro.

**Obiettivi dell'azione**

L'azione, come già accennato, si caratterizza come Catalogo Modulare che prevede una scomposizione del percorso di formazione esterna degli apprendisti in moduli. Le finalità generali che inducono a sperimentare questa modalità innovativa sono le seguenti:

- Ottimizzare l'offerta di formazione
- Introdurre soluzioni di maggior rispondenza ai bisogni formativi di apprendisti e aziende
- "Avvicinare" ulteriormente il sistema formativo e il sistema delle imprese in attuazione e nel rispetto dei decreti nazionali vigenti e delle indicazioni regionali in merito di formazione esterna di apprendisti.

In questa ottica l'azione caratterizza la formazione extra-aziendale quale avvio del percorso di formazione continua attraverso un modello erogativo e formativo in grado di mettere a disposizione degli utenti diretti e indiretti una maggior potenzialità di servizi formativi e soprattutto di offrire loro, a fronte di un obbligo formativo definito per legge, un ruolo attivo e



una gamma ampia di opportunità esplicitate che consentono di affrontare alcune criticità "strutturali" dell'apprendistato:

- l'atteggiamento critico dei beneficiari intermedi (apprendisti/tutor) e aziende
- l'eterogeneità degli apprendisti rispetto alle caratteristiche socio-anagrafiche, formative e professionali

### **Tipologia destinatari**

Apprendisti del terziario distribuzione e servizi, dipendenti da aziende che hanno scelto la formazione esterna e integrata

## **AZIONE FORMAZIONE CORSUALE PER APPRENDISTI**

### **Descrizione dell'azione**

Nell'ambito di questa azione verranno erogati percorsi formativi corsuali destinati ad apprendisti. Tali percorsi avranno una durata complessiva di 120 ore così articolate:

- 48 h formazione di base/trasversali
- 72 h formazione tecnico professionale

Verranno erogate diverse tipologie di percorsi formativi, strutturate sulla base dei profili tipo identificati dal documento ISFOL più diffusi sul territorio.

In particolare si prevede la realizzazione di tre percorsi lineari destinati alle seguenti figure:

- Addetto food, no food e addetto al servizio
- Addetto amministrativo
- Addetto logistica gestione magazzino food e non food

Con riferimento alle risorse a gestione dell'azione, l'ATS si doterà di una struttura organizzativa che garantirà il presidio di una serie di funzioni chiave dell'attività: direzione e coordinamento, macro-progettazione, monitoraggio, supervisione della rendicontazione. Nell'ambito di ciascun ente partner verranno garantite le seguenti risorse umane in numero congruo con le necessità progettuali:

Amministrazione e rendicontazione: con competenze nella gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – contabili – fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale.

Segreteria generale: con competenze per la tenuta della documentazione progettuale, la verifica dei registri, la gestione delle funzioni per la gestione del progetto.

Coordinamento didattico con competenze di analisi del fabbisogno;

Progettazione (progettazione del piano formativo, progettazione di dettaglio e coordinamento delle progettazioni);

Tutoring con competenze di animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo,

Docenza;

Direzione per il coordinamento generale del progetto e la partecipazione a gruppi di tecnici di lavoro

### **Obiettivi dell'azione**

L'azione si pone due obiettivi generali:

- garantire l'attuazione di un percorso formativo coerente con la normativa vigente e rispondente agli obiettivi fissati dall'istituzione competente per la programmazione dell'offerta formativa;
- offrire un servizio in grado di rispondere adeguatamente alle esigenze formative sia dell'utenza diretta (apprendisti) che indiretta (aziende) con riferimento al settore del terziario

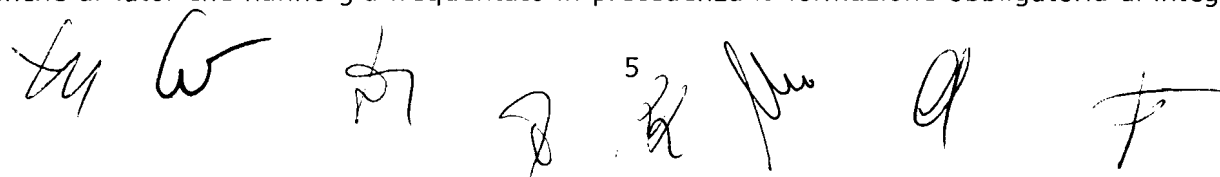
### **Tipologia destinatari**

Apprendisti del terziario distribuzione e servizi, dipendenti da aziende che hanno scelto la formazione esterna e integrata

## **AZIONE FORMAZIONE TUTOR AZIENDALI**

### **Descrizione dell'azione**

Facendo riferimento ai compiti attribuiti al tutor aziendale nelle Linee di indirizzo per la sperimentazione è stato messo a punto un modello progettuale di tipo modulare che consente anche ai tutor che hanno già frequentato in precedenza la formazione obbligatoria di integrare



le competenze già acquisite con quelle necessarie per partecipare alla definizione del Piano Individuale di Dettaglio e presidiare le varie fasi del processo di apprendimento.

L'articolazione generale prevede 3 moduli da 4 ore ciascuno così strutturati:

#### MODULO 1

- Apertura
- La normativa di riferimento e la figura del tutor aziendale
- Apprendista e apprendistato: il ruolo dell'apprendista e quello del tutor
- Il rapporto tra l'azienda e la formazione esterna

#### MODULO 2

- Il Piano Formativo Individuale
- Il Piano Formativo Individuale di dettaglio
- Le competenze necessarie per la definizione e la gestione del Piano Formativo Individuale di dettaglio

#### MODULO 3

- La valutazione delle competenze in ingresso
- Il monitoraggio del piano formativo
- La verifica del percorso formativo

Per le aziende che hanno scelto la formazione esterna e i cui tutor hanno già frequentato la formazione obbligatoria si prevede la frequenza al solo modulo 2.

Con riferimento alle risorse a gestione dell'azione, l'ATS si doterà di una struttura organizzativa che garantirà il presidio di una serie di funzioni chiave dell'attività: direzione e coordinamento, macro-progettazione, monitoraggio, supervisione della rendicontazione. Nell'ambito di ciascun ente partner verranno garantite le seguenti risorse umane in numero congruo con le necessità progettuali:

Amministrazione e rendicontazione: con competenze nella gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – contabili – fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale.

Segreteria generale: con competenze per la tenuta della documentazione progettuale, la verifica dei registri, la gestione delle funzioni per la gestione del progetto.

Coordinamento didattico con competenze di analisi del fabbisogno;

Progettazione (progettazione del piano formativo, progettazione di dettaglio e coordinamento delle progettazioni);

Tutoring con competenze di animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo,

Docenza;

Direzione per il coordinamento generale del progetto e la partecipazione a gruppi di tecnici di lavoro

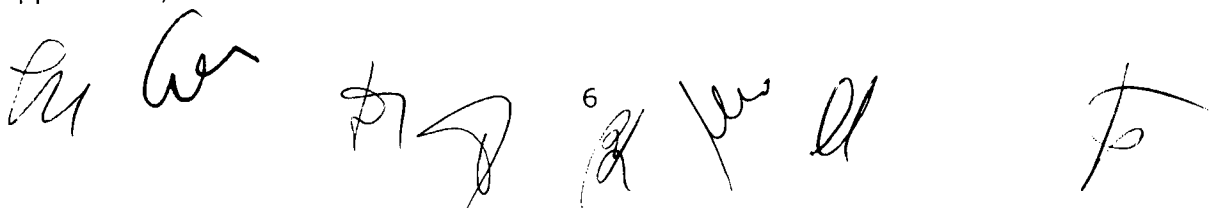
#### **Obiettivi dell'azione**

L'approccio di fondo è il medesimo che caratterizza la formazione continua e aziendale e le finalità generali sono:

- Evidenziare come le indicazioni della nuova normativa relativa all'apprendistato possano costituire una opportunità per lo sviluppo delle risorse professionali all'interno delle imprese
- Definire le condizioni favorevoli ai percorsi di apprendimento in alternanza e il ruolo che i tutor di impresa e i tutor delle strutture formative possono avere per crearle e mantenerle
- Progettare e gestire un percorso di apprendimento per gli apprendisti, raccordando le attività svolte in impresa al contributo offerto dalle strutture formative

Gli obiettivi specifici sono quelli definiti dal DM 28.02.00 e aggiornati alla luce delle Linee di indirizzo per la sperimentazione. Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di:

- a. conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- b. comprendere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- c. gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- d. gestire le relazioni con i soggetti esterni all'azienda coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;



- e. partecipare alla definizione del Piano di Formativo Individuale e ai momenti di verifica/monitoraggio del percorso
- f. assicurare la congruenza dell'attività svolta in azienda rispetto agli obiettivi formativi descritti nel Piano Formativo Individuale

**Tipologia destinatari**

Tutor aziendali, dipendenti da aziende che hanno scelto la formazione esterna e integrata

**AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO**

**Descrizione dell'azione**

L'azione di accompagnamento verrà realizzata di concerto con il soggetto promotore e prevede le seguenti attività:

- promozione e diffusione della proposta formativa alle aziende
- standardizzazione degli interventi formativi
- predisposizione dei modelli
- monitoraggio delle attività formative

Con riferimento alle risorse a gestione dell'azione, l'ATS si doterà di una struttura organizzativa che garantirà il presidio di una serie di funzioni chiave dell'attività: direzione e coordinamento, macro-progettazione, monitoraggio, supervisione della rendicontazione. Nell'ambito di ciascun ente partner verranno garantite le seguenti risorse umane in numero congruo con le necessità progettuali:

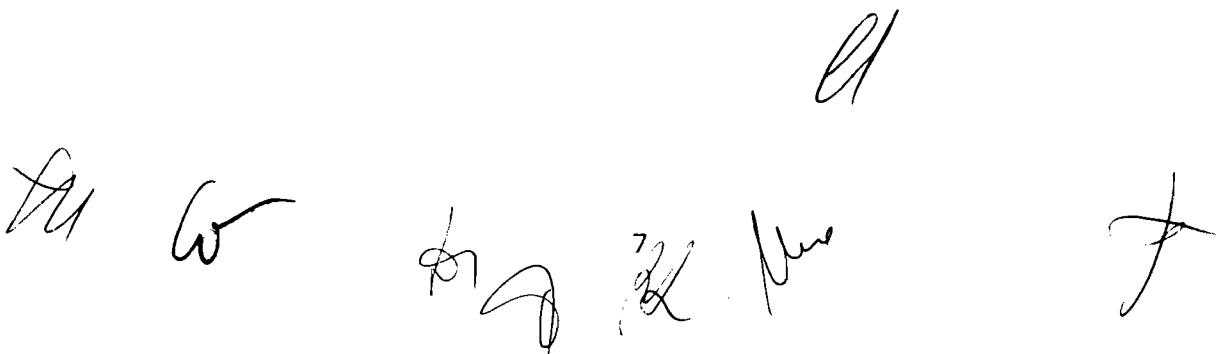
Direzione per la partecipazione a gruppi di tecnici di lavoro, la gestione dei rapporti con le aziende e con il soggetto promotore  
Monitoraggio delle attività formative  
Amministrazione e rendicontazione.

**Obiettivi dell'azione**

L'obiettivo dell'azione è quello di supportare la sperimentazione prevista dalle Linee di indirizzo attraverso alcune attività di supporto alle imprese e al sistema.

Gli obiettivi di dettaglio sono:

- promuovere le proposte formative presso le aziende del terziario al fine di favorire l'efficace applicazione della normativa;
- verificare in maniera costante che la realizzazione delle attività formative sia coerente con lo spirito della normativa;
- monitorare la realizzazione della sperimentazione anche ai fini della messa a sistema della normativa sull'apprendistato



**PROGETTI QUADRO TERRITORIALI A VALENZA PROVINCIALE DELLA REGIONE LOMBARDIA  
(DATI COMPLESSIVI)**

	<b>corsi</b>	<b>Euro</b>	<b>Ore</b>	<b>Totale</b>
Formazione Apprendisti	85	90,00	120	918.000,00
Formazione Tutor aziendali	30	90,00	12	32.400,00
<b>TOTALE FORMAZIONE</b>				<b>950.400,00</b>
<b>AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO</b>				<b>105.600,00</b>
<b>TOTALE</b>				<b>1.056.000,00</b>

**Suddivisione Progetti Territoriali**

	<b>corsi</b>	<b>Euro</b>	<b>Ore</b>	<b>Totale</b>	<b>N. Progetti</b>	<b>Totale progetti</b>
Formazione Apprendisti	16	90	120	172.800,00		
Formazione Tutor aziendali	6	90	12	6.480,00		
<b>TOTALE FORMAZIONE</b>				<b>179.280,00</b>		
<b>AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO</b>				<b>19.920,00</b>		
<b>Totale</b>				<b>199.200,00</b>	<b>5</b>	<b>996.000,00</b>

	<b>Corsi</b>	<b>Euro</b>	<b>Ore</b>	<b>Totale</b>	<b>N. Progetti</b>	<b>Totale progetti</b>
Formazione Apprendisti	5	90	120	54.000,00		
Formazione Tutor aziendali	2	90	12	2.160,00		
<b>TOTALE FORMAZIONE</b>				<b>56.160,00</b>		
<b>AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO</b>				<b>6.120,00</b>		
<b>Totale</b>				<b>62.280,00</b>	<b>1</b>	<b>62.280,00</b>

**Totale progetti territoriali a valenza provinciale 1.058.280,00**

**PROGETTO QUADRO SETTORIALE A VALENZA REGIONALE**

	<b>Corsi</b>	<b>Euro</b>	<b>Ore</b>	<b>Totale</b>	<b>N. Progetti</b>	<b>Totale progetti</b>
Formazione Tutor aziendali	71	90	20	127.800,00		
<b>AZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO</b>				<b>13.920,00</b>		
<b>Totale</b>				<b>141.720,00</b>	<b>1</b>	

**Totale progetti settoriali a valenza regionale 141.720,00**

**TOTALE GENERALE PROGETTI QUADRO 1.200.000,00**

Si considera l'unità corso da 120 h. Per le province che scelgono la formazione modulare, si intendono 3 moduli da 40h

Le 20 ore per i corsi tutor del progetto regionale sono da intendersi nel seguente modo: 12 di formazione d'aula e 4 ore per ciascuna annualità di supporto al tutor aziendale