

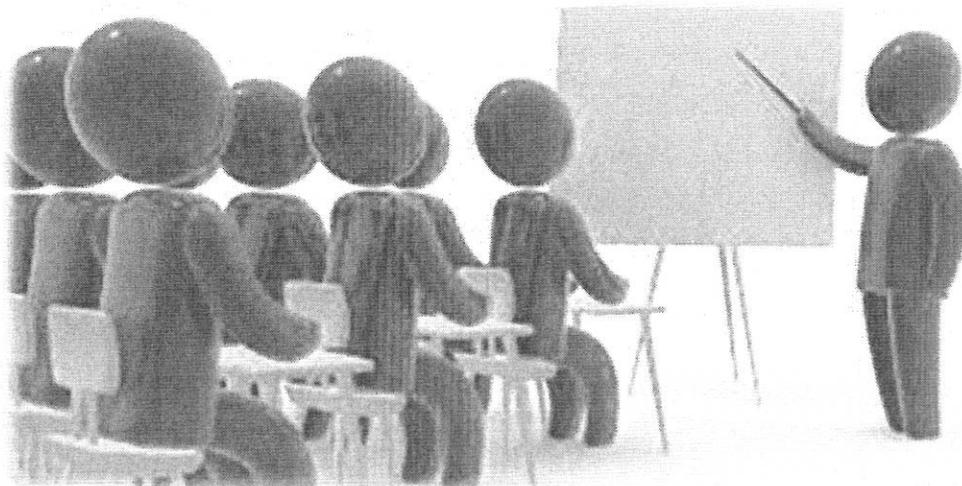
**Fondo Paritetico Interprofessionale FonarCom  
Avviso Generalista N. 1/2020 I Finestra**

**RELAZIONE FINALE**

**Piano Interaziendale**

***“Aggiornamento e Riqualificazione con nuove COmpetenze professionali  
- A.R.CO.”***

**ID: A0120-0017 - CUP: I69J20000410001**



## INDICE

Dati generali del Piano -----	pg. 2
Relazione finale sul progetto P01 -----	pg. 4
Relazione finale sul progetto P02 -----	pg. 6
Relazione finale sul progetto P03 -----	pg. 8
Relazione finale sul progetto P04 -----	pg. 10
Relazione finale sul progetto P05 -----	pg. 13
Relazione finale sul progetto P06 -----	pg. 15
Relazione finale sul progetto P07 -----	pg. 17
Relazione finale sul progetto P08 -----	pg. 19
Relazione finale sul progetto P09 -----	pg. 21
Relazione finale sul progetto P10 -----	pg. 22
Relazione finale sul progetto P11 -----	pg. 24
Relazione finale sul progetto P12 -----	pg. 26
Relazione finale sul progetto P13 -----	pg. 28
Relazione finale sul progetto P14 -----	pg. 30
Relazione finale sul progetto P15 -----	pg. 32
Relazione finale sul progetto P16 -----	pg. 34
Conclusioni-----	pg. 36

## Dati generali del Piano

Soggetto Proponente e Attuatore:	<b>Associazione Eris</b> Ente di formazione professionale accreditato presso l'Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale con DDG. n. 2689 del 19/06/2018 Sede legale Catania Via Salvatore Paola, 14/A
Data Delibera di approvazione:	<b>22/09/2020</b>
Data di avvio:	<b>22/09/2020</b>
Data di conclusione:	<b>22/02/2022</b>
Assistente Tecnico assegnato alla Fase Attuativa:	<b>Dott.ssa Marirosa Viridi</b>
Revisore Visite in Itinere:	<b>dott. Mario Di Martino</b>
Revisore Certificazione Finale:	<b>dott. Alfredo Lanaia</b>

### Imprese Beneficiarie:

1. **Anthea Srl** - Sede legale Agira (EN), Contrada Urselluzzo snc, cap.94011 - Piccola Impresa n. dipendenti 38
2. **La Piazzetta S.r.l.s** - Sede legale Barrafranca (EN), Piazza Regina Margherita n.8, cap. 94012 - Microimpresa - n. dipendenti 4
3. **Cs Police S.r.l.** - Sede legale Raddusa (CT), Via F.Sollima n.7, cap. 95040 - Media Impresa - n. dipendenti 90
4. **3D Vision Di Angela Caputo & C.** - Sede legale San Giovanni La Punta (CT), Via Galileo Galilei n.8, cap. 95037 - Microimpresa - n. dipendenti 1
5. **Spedire adesso S.r.l.** - Sede legale Raddusa (CT), Via Luigi Capuana n.12, cap. 95040- Microimpresa - n. dipendenti 6
6. **Occhipinti S.r.l.** - Sede legale Raddusa (CT), Via Scalo SN, cap. 95040 - Microimpresa - n. dipendenti 5
7. **Balsamo Ivan** - Sede legale Piazza Armerina (EN), Via Monsignor G. La Vaccara n.14, cap. 94015- Microimpresa - n. dipendenti 1
8. **Parlacino Salvatore Cristian** - Sede legale Raddusa (CT), Via Luigi Capuana n.12, cap. 95040 - Microimpresa - n. dipendenti 1
9. **Savoca Fabio** - Sede legale Enna (EN), Contrada Sberna snc, cap. 94100 - Microimpresa - n. dipendenti 5



Numero Progetti formativi: -----	16
Numero ore complessive Piano formativo: -----	276
Totale ore formative in Aula -----	136
Totale ore formative in One to One -----	56
Totale ore formative in Training on the job -----	84
Numero OFA complessive Piano formativo: -----	2.036
Numero allievi complessivi Piano formativo: -----	185
Soggetti Delegati: -----	SI
Soggetto Delegato: -----	Soc. Coo. Soc. Tom & Gerry
Soggetti Partner: -----	NO
Totale contributo FonARCom -----	€ 42.540,00
Cofinanziamento -----	€ 0,00
Totale complessivo del Piano -----	€ 42.540,00

**Settori produttivi di appartenenza delle Aziende coinvolte nelle attività progettuali:**

- Attività manifatturiere;
- Alberghi e ristoranti;
- Attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca, servizi alle imprese.

**Finalità del Piano formativo:**

- Competitività d'impresa/innovazione;
- Mantenimento/aggiornamento delle competenze;
- Delocalizzazione/Internazionalizzazione;
- Formazione ex-lege (obbligatoria);
- Sviluppo locale.

**Ambito tematico del Piano formativo:**

- Tematica 1 - (Sicurezza Prevenzione);
- Tematica 2 – Adeguamento competenze/Innovazione;
- Tematica 3 - (Internazionalizzazione).

## Relazione finale sul Progetto P1

### **“AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE PER STUDIO ODONTOIATRICO”**

Data Inizio	24/06/2021
Data Conclusione	25/06/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	One to one
Sede di svolgimento	Balsamo Ivan
Docenti	Randazzo Paolo
Tutor	Alessandra Simona
Lavoratori in formazione	Giardina Katiuscia

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### **Obiettivi formativi:**

- Accrescere le abilità comunicative e relazionali finalizzate al processo di accoglienza, prima informazione e orientamento del cliente;
- Sviluppare abilità di comunicazione telefonica nell'interazione con la clientela;
- Sviluppare abilità personali di gestione dello stress e di problem solving per una più efficace organizzazione e produttività dell'esercizio.

#### **Contenuti didattici**

*Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – durata 10 ore:* Tecniche di comunicazione telefonica (apertura, identificazione, comprensione delle esigenze, contenuto, soddisfazione delle esigenze, chiusura); Parlare e ascoltare in maniera efficace; Tecniche di accoglienza del cliente e accompagnamento all'attuazione delle misure interne di sicurezza per contenere il rischio di contagio da Covid-19; La prima informazione e l'orientamento del cliente sui servizi aziendali; La gestione del conflitto interpersonale e tecniche di problem solving; Buone prassi di accoglienza e Customer Care.

#### **Modalità formative e metodologie didattiche:**

La metodologia didattica “one to one” è risultata particolarmente indicata per la necessità manifesta del dipendente di acquisire competenze specialistiche utili ai fini del suo upskilling nell'ambito del ruolo attualmente ricoperto in azienda. In particolare, tale metodologia didattica ha posto il lavoratore al centro del processo di apprendimento e, grazie a un'interazione in tempo reale con il docente, ha velocizzato e ottimizzato la trasmissione di conoscenze, competenze e abilità. Il docente, infatti, ha fornito un supporto esclusivo e intensivo, plasmando il programma formativo delle singole tematiche su misura del partecipante. Il docente/esperto, proveniente dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento – ha svolto il ruolo fondamentale di costruire il programma di sviluppo delle competenze, su misura della persona.

#### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato al lavoratore un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- *Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*

Il discente ha dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa accogliere e ascoltare il cliente;
  - sa comprendere le richieste del cliente e proporre in maniera efficace i servizi aziendali;
  - sa applicare tecniche di comunicazione e fidelizzazione del cliente;
  - sa gestire la calendarizzazione delle prenotazioni e degli appuntamenti, conciliando le esigenze aziendali con le richieste del cliente;
  - sa applicare buone prassi contro il rischio di contagio Covid-19;
- attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge il massimo livello di gradimento percepito dal discente, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

**Relazione finale sul Progetto P2**  
**“AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE**  
**INFORMATICHE PER STUDIO ODONTOIATRICO”**

Data Inizio	28/06/2021
Data Conclusione	29/06/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	One to one
Sede di svolgimento	Balsamo Ivan
Docenti	Randazzo Paolo
Tutor	Alessandra Simona
Lavoratori in formazione	Giardina katuscia

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

**Obiettivi formativi:**

- Customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, il nuovo software gestionale GEST D. acquistato dall'azienda;
- Accrescere le competenze gestionali e amministrative a supporto dei servizi medici e ottimizzare la comunicazione interna e il flusso dei dati grazie all'introduzione del nuovo software gestionale GEST D.;
- Sviluppare competenze digitali per l'utilizzo degli strumenti digitali di web marketing per la promozione e vendita online dei prodotti aziendali;
- Applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

**Contenuti didattici:**

*Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 3 ore:* Organizzazione del processo di promozione e vendita in rete dei servizi odontoiatrici; I social networks e il commercio elettronico; Strategie di web marketing e strumenti a disposizione.

*Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 2 ore:* Comunicazione organizzativa interna, pianificazione delle fasi di lavoro a seconda del tipo di servizio odontoiatrico. Analisi e studio delle nuove registrazioni certificate dal Sistema di Gestione Qualità aziendale; Procedure interne e strumenti di lavoro in materia di tutela della privacy; Buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

*Tematica formativa 3 - Informatica – durata 5 ore:* Il nuovo gestionale aziendale Gest D.; Interfaccia grafica; Menù e icone; Funzionalità; Maschere, stampa di moduli e registrazioni, inserimento dati; Esportazione di banche dati.

**Modalità formative e metodologie didattiche:**

La metodologia didattica “one to one” è risultata particolarmente indicata per la necessità manifesta del dipendente di acquisire competenze specialistiche utili ai fini del suo upskilling nell'ambito del ruolo attualmente ricoperto in azienda. In particolare, tale metodologia didattica ha posto il lavoratore al centro del processo di apprendimento e, grazie a un'interazione in tempo reale con il docente, ha velocizzato e ottimizzato la trasmissione di conoscenze, competenze e abilità. I docenti, infatti, hanno fornito un supporto esclusivo e intensivo, plasmando il programma formativo delle singole tematiche

su misura del partecipante. I docenti/esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento – hanno svolto il ruolo fondamentale di costruire il programma di sviluppo delle competenze, su misura della persona.

#### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato al lavoratore un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 10/10 risposte corrette*

Il discente ha dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa gestire in maniera più snella e veloce il flusso delle informazioni; sa gestire on-line il processo di prenotazione degli appuntamenti;
- sa redigere documenti e atti amministrativi a supporto dei servizi aziendali;
- sa applicare le procedure interne per la tutela della privacy ai sensi della normativa vigente;
- sa applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19;
- sa utilizzare il nuovo software gestionale d'azienda GEST D.;
- sa promuovere i servizi aziendali attraverso un adeguato utilizzo dei social networks e degli strumenti di web marketing a disposizione;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge il massimo livello di gradimento percepito dal discente, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P3

### “CONOSCENZA DEI SISTEMI INTEGRATI NEI SERVIZI PUBBLICITARI E DI MARKETING”

Data Inizio	13/05/2021
Data Conclusione	14/05/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	One to one
Sede di svolgimento	3D Vision di Angela Caputo & C S.A.S.
Docenti	Randazzo Paolo
Tutor	Alessandra Simona
Lavoratori in formazione	Tennerelli Simone

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### **Obiettivi formativi:**

- Aggiornare le competenze di ricerca, progettazione, pianificazione e sviluppo di un progetto o piano di comunicazione;
- Accrescere le abilità tecnico-professionali di produzione e montaggio di video industriali, scientifici e pubblicitari;
- Sviluppare le competenze di pianificazione e design a seconda della tecnologia a disposizione;
- Applicare strategie di comunicazione innovative, concrete, misurabili e con un ottimo rapporto investimento/ritorno, in funzione del settore economico di riferimento e della richiesta della committenza;
- Applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19

#### **Contenuti didattici:**

*Tematica formativa 1 – Sviluppo delle abilità - durata 10 ore:* Il piano di comunicazione (Analisi di mercato e competitors; Obiettivi e posizionamento; Target; Contenuto e content strategy efficace; Creatività, design e tecnologia; Media; Customer activation o engagement; Strategie e tattiche da attuare; Misurazione dei risultati; Calcolo del budget); Tecniche di produzione e montaggio di video industriali, scientifici e pubblicitari; Buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

#### **Modalità formative e metodologie didattiche:**

La metodologia didattica “one to one” è risultata particolarmente indicata per la necessità manifesta del dipendente di acquisire competenze specialistiche utili ai fini del suo upskilling nell’ambito del ruolo attualmente ricoperto in azienda. In particolare, tale metodologia didattica ha posto il lavoratore al centro del processo di apprendimento e, grazie a un’interazione in tempo reale con il docente, ha velocizzato e ottimizzato la trasmissione di conoscenze, competenze e abilità. I docenti, infatti, hanno fornito un supporto esclusivo e intensivo, plasmando il programma formativo delle singole tematiche su misura del partecipante. I docenti/esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento – hanno svolto il ruolo fondamentale di costruire il programma di sviluppo delle competenze, su misura della persona.

**Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato al lavoratore un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- *Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*

Il discente ha dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa disegnare e progettare una strategia di comunicazione e marketing e costruire un ecosistema di comunicazione orientato al risultato;
  - sa applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19;
  - sa definire strategie di comunicazione innovative, in funzione del contest di applicazione;
- attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento compreso tra Buono e Ottimo, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P4

### “AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE TECNICO-AMMINISTRATIVE NEI SERVIZI PUBBLICITARI E DI MARKETING”

Data Inizio	18/05/2021
Data Conclusione	19/05/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	One to one
Sede di svolgimento	3D Vision di Angela Caputo & C S.A.S.
Docenti	Randazzo Paolo
Tutor	Alessandra Simona
Lavoratori in formazione	Tennerelli Simone

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Accrescere le competenze di ricerca e individuazione in rete di Avvisi pubblici, bandi e gare d'appalto pubblici e privati;
- Sviluppare strategie efficaci nella redazione di offerte tecniche ed economiche;
- Accrescere le abilità tecnico-progettuali per la definizione di una proposta con elevati livelli di qualità, in termini di punteggio di valutazione, e aderente alle specifiche dell'Avviso di riferimento;
- Applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 – Gestione aziendale (risorse umane, qualità, ecc) e amministrazione - durata 10 ore:* Tipologie di Bandi di gara regionali/nazionali e di progetti d'innovazione di responsabilità sociale e di ricerca; Tipologie di procedure di affidamento e criteri di aggiudicazione; Analisi del disciplinare di gara; Strategie di definizione ed elaborazione dell'offerta tecnica ed economica; Procedure di ricorso; Buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

La metodologia didattica “one to one” è risultata particolarmente indicata per la necessità manifesta del dipendente di acquisire competenze specialistiche utili ai fini del suo upskilling nell'ambito del ruolo attualmente ricoperto in azienda. In particolare, tale metodologia didattica ha posto il lavoratore al centro del processo di apprendimento e, grazie a un'interazione in tempo reale con il docente, ha velocizzato e ottimizzato la trasmissione di conoscenze, competenze e abilità. I docenti, infatti, hanno fornito un supporto esclusivo e intensivo, plasmando il programma formativo delle singole tematiche su misura del partecipante. I docenti/esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento – hanno svolto il ruolo fondamentale di costruire il programma di sviluppo delle competenze, su misura della persona.

#### Certificazione/attestazione delle competenze:

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato al lavoratore un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- *Tematica formativa 1 - Gestione aziendale (risorse umane, qualità, ecc) e amministrazione – N. 10/10 risposte corrette*

Il discente ha dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa eseguire attività di scouting per individuare in rete gare d'appalto, bandi e avvisi pubblici di interesse aziendale;
- sa predisporre l'offerta tecnica ed economica per la partecipazione dell'azienda a una gara d'appalto;
- sa curare la procedura di ricorso in caso di non aggiudicazione dell'appalto;
- sa applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento Ottimo manifestato dal partecipante, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P5

### “AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI NEI SERVIZI RISTORATIVI”

Data Inizio	15/06/2021
Data Conclusione	17/06/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	Savoca Fabio
Docenti	Mazzola Giuseppe - 8 ore Savoca Fabio - 2 ore
Tutor	Alessandra Simona
Lavoratori in formazione	Arena Claudio Fazzino Antonio Filippo Greco Marco Pastro Andrea Wadih Rachid

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Accrescere le capacità di accoglienza della clientela e le competenze comunicative finalizzate alla presentazione del menù e della presa della comanda attraverso l'uso di strumenti digitali;
- Eseguire i servizi di sala, curando la mise en place dei tavoli; svolgere adeguatamente i servizi di bar e banquetting;
- Customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, gli strumenti digitali di web marketing acquistati dall'azienda per la promozione e vendita online dei servizi di ristorazione;
- Applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 3 ore:* Strategie e tecniche di promozione dei servizi ristorativi e dei prodotti enogastronomici; Strumenti di web marketing (Sito web, Social network, blog, Newsletter, Chat, Forum, Feed RSS, Campagne di Facebook adv);

*Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 5 ore:* La comunicazione efficace nella presentazione dell'offerta enogastronomica del ristorante e nell'ascolto delle esigenze e richieste del cliente; Buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

*Tematica formativa 3 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 2 ore:* Tecniche avanzate di allestimento, servizio in sala bar e banquetting.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

Il “Training on the job” è caratterizzato da una pratica lavorativa, centrata sui compiti e fondata sull'esperienza del fare. Questa metodologia è risultata particolarmente indicata per acquisire uno specifico “know-how” sul campo di lavoro, attraverso concrete esperienze formative necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare le proprie conoscenze ed imparare lavorando. I docenti incaricati sono stati esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento. Questi hanno svolto il ruolo

fondamentale di “esperto/mentor” nella materia oggetto della formazione e ha monitorato il processo di apprendimento, instaurando con i discenti una relazione basata sul confronto e sull’ascolto.

### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l’Associazione Eris ha rilasciato a ciascun discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l’iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo i docenti hanno somministrato ai lavoratori un questionario di valutazione dell’apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- Arena Claudio in media *N. 9/10 risposte corrette*
- Fazzino Antonio Filippo in media *N. 9/10 risposte corrette*
- Greco Marco in media *N. 9/10 risposte corrette*
- Pastro Andrea in media *N. 9/10 risposte corrette*
- Wadih Rachid in media *N. 8/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa ascoltare e comprendere le esigenze del cliente;
- sa comunicare con il cliente ai fini della presentazione dell’offerta gastronomica, del menù;
- sa formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente;
- sa curare i servizi di sala, bar e banqueting; sa applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19;
- sa gestire on-line la promozione dell’impresa di ristorazione attraverso un adeguato utilizzo dei social networks e degli strumenti di web marketing a disposizione;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento compreso tra Buono e Ottimo, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell’esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d’aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P6

### “AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE DELL'OFFERTA GASTRONOMICA”

Data Inizio	28/07/2021
Data Conclusione	29/07/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	Savoca Fabio
Docenti	Savoca Fabio
Tutor	Alessandra Simona
Lavoratori in formazione	Arena Claudio Greco Marco Pastro Andrea Wadih Rachid

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### **Obiettivi formativi:**

- Aggiornare le competenze dei lavoratori con le tecniche di cucina creativa mediante l'utilizzo della strumentazione da cucina a disposizione;
- Innalzare gli standard di qualità nella preparazione di semilavorati mediante il rispetto delle procedure interne di pianificazione delle fasi di lavoro;
- Arricchire l'offerta gastronomica del ristorante con le più importanti ricette della tradizione gastronomica italiana e internazionale da realizzare mediante l'utilizzo razionale delle risorse a disposizione, con attenzione alle intolleranze alimentari;
- Applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

#### **Contenuti didattici:**

*Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – durata 10 ore:* Tecnica di cucina creativa per la preparazione di piatti sensoriali; Tecnologie innovative per la produzione pasti; Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale; Standard di qualità dei prodotti alimentari; Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza della cucina; Intolleranze alimentari - glutine, lattosio e Nichel - strategie di lavorazione; Buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

#### **Modalità formative e metodologie didattiche:**

Il “Training on the job” è caratterizzato da una pratica lavorativa, centrata sui compiti e fondata sull'esperienza del fare. Questa metodologia è risultata particolarmente indicata per acquisire uno specifico “know-how” sul campo di lavoro, attraverso concrete esperienze formative necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare le proprie conoscenze ed imparare lavorando. I docenti incaricati sono stati esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento. Questi hanno svolto il ruolo fondamentale di “esperto/mentor” nella materia oggetto della formazione e ha monitorato il processo di apprendimento, instaurando con i discenti una relazione basata sul confronto e sull'ascolto.

#### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato ai discenti un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato ai lavoratori un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- Arena Claudio - *N. 10/10 risposte corrette*
- Greco Marco - *N. 9/10 risposte corrette*
- Pastro Andrea - *N. 8/10 risposte corrette*
- Wadih Rachid - *N. 9/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa ascoltare e comprendere le esigenze del cliente;
  - sa comunicare con il cliente ai fini della presentazione dell'offerta dei prodotti di bar e caffetteria;
  - sa formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente; sa gestire il banco bar;
  - sa gestire on-line la promozione dell'impresa di ristorazione attraverso un adeguato utilizzo dei social networks e degli strumenti di web marketing a disposizione;
- attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento Ottimo manifestato da tutti i partecipanti, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P7

### “AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI NEI SERVIZI DI BAR E CAFFETTERIA”

<b>Data Inizio</b>	19/05/2021
<b>Data Conclusione</b>	21/05/2021
<b>Durata ore</b>	14
<b>Modalità formativa</b>	Training on the job
<b>Sede di svolgimento</b>	La Piazzetta S.r.l.
<b>Docenti</b>	Contino Filippo
<b>Tutor</b>	Alessandra Simona
<b>Lavoratori in formazione</b>	Costa Ignazio Ficarra Marinella Filippa Geraci Grazia Gemma Giusto Lisa

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Aviluppare la capacità di pianificare e promuovere l’offerta dei prodotti di bar e caffetteria in funzione delle richieste della clientela;
- Gestire gli approvvigionamenti e le procedure di pagamento e incasso con gli strumenti informatici aziendali e nel rispetto delle procedure interne di lavoro;
- Accrescere le competenze finalizzate alla presentazione e promozione dell’offerta di bar e caffetteria, al servizio ai tavoli, alla gestione del banco bar e della mise en place in funzione degli spazi e layout aziendali e delle misure di prevenzione da rischio di contagio da Covid-19;
- Aggiornare le abilità professionali dei dipendenti con le tecniche più innovative di preparazione e presentazione di analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink e prodotti di caffetteria con gli strumenti del banco bar a disposizione.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – durata 14 ore:* Elementi di sommelieria; Tecniche avanzate di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar; Tecniche del servizio bar, di esposizione e di mise en place nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di prevenzione da rischio di contagio Covid-19; Tecniche innovative di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar (analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink, caffetteria e latte Art); Attrezzature e risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti; L’approvvigionamento e gli strumenti di registrazione; Tecniche di incasso e pagamento.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

Il “Training on the job” è caratterizzato da una pratica lavorativa, centrata sui compiti e fondata sull’esperienza del fare. Questa metodologia è risultata particolarmente indicata per acquisire uno specifico “know-how” sul campo di lavoro, attraverso concrete esperienze formative necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare le proprie conoscenze ed imparare lavorando. I docenti incaricati sono stati esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento. Questi hanno svolto il ruolo

fondamentale di “esperto/mentor” nella materia oggetto della formazione e ha monitorato il processo di apprendimento, instaurando con i discenti una relazione basata sul confronto e sull’ascolto.

#### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l’Associazione Eris ha rilasciato ai discenti un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l’iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo i docenti hanno somministrato ai lavoratori un questionario di valutazione dell’apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- Costa Ignazio - *N. 10/10 risposte corrette*
- Ficarra Marinella Filippa - *N. 10/10 risposte corrette*
- Geraci Grazia Gemma - *N. 10/10 risposte corrette*
- Giusto Lisa - *N. 10/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa gestire il banco bar, pianificando l’offerta di bar, caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di prevenzione da rischio di contagio da Covid-19;
- sa gestire gli approvvigionamenti; sa eseguire le procedure di incasso e pagamento;
- sa eseguire tecniche avanzate di preparazione, decorazione (Art Milk) e presentazione dei prodotti del banco baR;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento Ottimo manifestato da tutti i partecipanti, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell’esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d’aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P8

### “AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE NEI SERVIZI DI VIGILANZA”

<b>Data Inizio</b>	19/11/2021
<b>Data Conclusione</b>	18/02/2022
<b>Durata ore</b>	8
<b>N. Edizioni</b>	9
<b>Modalità formativa</b>	Aula
<b>Sede di svolgimento</b>	Cs Police srl
<b>Docenti</b>	La Legname Antonino – 2 ore Villareale Salvatore – 6 ore
<b>Tutor</b>	Brugliera Sabrina
<b>Lavoratori in formazione</b>	EDIZIONE N. 1: Cancemi Giovanni; Compagnone Pietro; Garrasi Salvatore; Geraci Domenico; Gulisano Giuseppe; Montalto Gaetano; Sudano Sebastiano; Villareale Gianluca; Villareale Emmanuele; Zappala' Vincenzo. EDIZIONE N. 2: Baio Alessandro; Contino Maurizio; Cosentino Filippo; Costa Salvatore; Fiorellis Massimiliano; Ingrascina Enrico; Perconte Antonino. EDIZIONE N. 3: Gambadoro Santo; Giuffrida Davide Salvatore; Imprescia Fabio; Marano Angelo; Marullo Carmelo; Monforte Carmelo; Resina Pietro; Santangelo Salvatore; Ursino Giovanni; Valenti Giuseppe Andrea. EDIZIONE N. 4: Cucinella Francesco; Davi' Salvatore; De Luca Marcello; Di Gregorio Tommaso; Leanza Giovanni; Mannino Salvatore; Montante Marco; Nolasco Pietro; Santucci Marco; Spica Ignazio. EDIZIONE N. 5: Bruno Marisa; Chifari Pietro; Di Fiore Luciano; Di Lorenzo Massimiliano; Di Simone Gianluigi; Gambino Francesco; Gambino Antonino; Lo Franco Alessandro; Patellaro Virginio; Vullo Salvatore. EDIZIONE N. 6: Accardo Antonino; Adamo Francesco; Adamo Francesco; Adamo Daiana; Coraci Angelo; Gerardi Nicolò; Nicolosi Ignazio; Sclafani Giuseppe; Simone Andrea; Vittorioso Giuseppe. EDIZIONE N. 7: Corso Vincenzo; D'ugo Salvatore; Dentico Vito; Ferrara Francesco Paolo; Ferrara Simone; Mannina Pasquale; Priscoglio Fabio; Spada Antonino. EDIZIONE N. 8: Aglieco Giuseppe; Aloï Giuseppe; Arcoraci Filippo Domenico; Catanzaro Carmelo; Fazio Carmelo; Greco Alessandro; La Rosa Vincenzo; La Rosa Stefano; La Torre Luigi; Lo Presti Carmela; Mazzù Luciano; Milici Luca; Monticciolo Ignazio- EDIZIONE N. 9: Camodeo Eugenio Antonio; De Martino Luigi; Elia Francesco; Fantò Giovanni; Fuoco Michele; Leone Diego; Lucente Kevin Antony; Mazza Benito; Nardi Gianfranco Orlando; Operno Michele; Orlando Paolo; Russo Mario.

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

### **Obiettivi formativi:**

- Accrescere le competenze professionali nell'applicare correttamente la normativa di settore;
- Sviluppare le abilità personali per adottare tecniche di vigilanza e sorveglianza;
- Sviluppare le abilità di uso, maneggio e custodia di armi in dotazione;
- Sviluppare le abilità nell'utilizzo di attrezzature tecnologiche di controllo e sorveglianza;
- Potenziare le abilità di diagnosi e negoziazione; applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

### **Contenuti didattici:**

*Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo - 2 ore:* Cenni sulla normativa in materia di vigilanza privata e mansioni di guardia particolare giurata (Le norme del T.U.L.P.S. (Regio Decreto n. 773 del 18/06/1931 e Regio Decreto n. 635 del 06/05/1940). Il Nuovo Regolamento - Istituti di Vigilanza ed Investigativi D.M. n. 269 01/12/2010. Regolamento di attuazione e decreti, prescrizioni emanate dall'autorità di Pubblica Sicurezza); Quality (Prescrizioni ed apprendimento teorico-pratico delle tecniche operative per l'esecuzione dei servizi: la norma teorica UNI 10891); Casi di studio (Analisi di fatti rappresentativi di cronaca riguardanti i reati contro il patrimonio e tecniche e strategie per prevenire ovvero contrastare adeguatamente le azioni criminose).

*Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – 6 ore:* Comunicazione efficace (Tecniche di diagnosi comportamentale. Strategie di negoziazione e mediazione conflittuale); Dotazioni e metodologie lavorative (Utilizzo di apparati ricetrasmittenti, nonché di ogni altra apparecchiatura tecnologica utilizzata quale dotazione. Tecniche operative relative all'uso, maneggio, cura e custodia delle armi. Tecniche di sorveglianza, controllo - preliminare, all'atto dell'accesso del pubblico e all'interno del locale - vigilanza beni e ambiti territoriali e di Front office); Buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19.

### **Modalità formative e metodologie didattiche:**

La metodologia didattica "Aula" è risultata particolarmente indicata per produrre nei partecipanti l'acquisizione e la strutturazione dell'humus culturale, delle conoscenze di base, delle metodiche e delle tecniche per garantire lo sviluppo delle competenze oggetto del percorso formativo, oltre che l'individuazione e condivisione di un codice di linguaggio appropriato al costruito trattato.

Un ruolo fondamentale nel processo di trasmissione di conoscenze e competenze è stato ricoperto dai docenti. Quest'ultimi, esperti delle tecniche e dei servizi di vigilanza, hanno assistito e monitorato il processo di trasmissione di conoscenze, competenze a abilità, grazie alle abilità relazionali basate sul confronto e sull'ascolto dei discenti.

### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo i docenti hanno somministrato ai lavoratori un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

#### **EDIZIONE N. 1**

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

#### **EDIZIONE N. 2**

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 3

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 4

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 5

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 6

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 7

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 8

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

EDIZIONE N. 9

- *Tematica formativa 1 - Conoscenza del contesto lavorativo – in media - N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – in media - N. 10/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa applicare la normativa in materia di vigilanza privata e mansioni di guardia particolare giurata;
- sa eseguire tecniche di diagnosi comportamentale; sa mettere in atto strategie di negoziazione e mediazione conflittuale;
- sa utilizzare apparecchiature tecnologiche in dotazione;
- sa usare, maneggiare, curare e custodire delle armi;
- sa adottare tecniche di sorveglianza, controllo, vigilanza e di Front Office;
- sa applicare buone prassi contro il rischio di contagio da Covid-19;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento compreso tra Buono e Ottimo, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell’esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d’aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P9

### “COMPETENZE INNOVATIVE NELLA CONDUZIONE DI MACCHINE UTENSILI A C.N.C. (COMPUTERIZED NUMERICAL CONTROL)”

<b>Data Inizio</b>	//
<b>Data Conclusione</b>	//
<b>Durata ore</b>	28
<b>Modalità formativa</b>	Training on the job
<b>Sede di svolgimento</b>	//
<b>Docenti</b>	Paolo Randazzo
<b>Tutor</b>	//
<b>Lavoratori in formazione</b>	//

Il progetto in questione non è stato realizzato, malgrado l'interesse da parte dell'azienda beneficiaria "Occhipinti S.r.l.", del percorso formativo su tematiche tecnico-specialistiche per l'aggiornamento dei propri dipendenti.

Per motivi logistici e organizzativi legati a esigenze di produzione, dopo un lungo periodo di inattività dovuto all'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid-19, l'azienda non è stata in grado di definire un arco temporale durante le ore di lavoro in cui garantire la presenza contemporanea di tutti i 5 operai distaccandoli dalle normali attività lavorative.

## Relazione finale sul Progetto P10

### “FORMAZIONE LAVORATORI (RISCHIO ALTO) PER AZIENDA DI SARTORIA”

<b>Data Inizio</b>	11/01/2021
<b>Data Conclusione</b>	22/01/2021
<b>Durata ore</b>	16
<b>N. Edizioni</b>	2
<b>Modalità formativa</b>	Aula
<b>Sede di svolgimento</b>	Sartorie Anthea S.r.l.
<b>Docenti</b>	Castellino Paolo
<b>Tutor</b>	Gritti Luigi
<b>Lavoratori in formazione</b>	EDIZIONE N. 1: Algozzino Maria Carmela; Aveni Giuseppa; Aveni Francesca; Bruno Angelo; Buscemi Grazia Giuseppina; Caruso Filippo; D'agostino Gaetana; Fiorenza Filippo Emanuele; Macchione Giuseppa; Mangione Laura; Manuele Rosetta; Minni' Donatello; Proietto Maria Carmela; Russo Pierangela; Seminara Federica; Suraniti Antonella; Vitale Filippo; Zocco Maria Carmela. EDIZIONE N. 2: Bruno Filippo William; Capranzano Filippo; Caruso Giuseppina; Caruso Maria Carmela; Cocuza Valentina; Contino Gaetana; Cucchiara Gisa; Fontana Anna Filippa; Galtieri Maria Concetta Catena; Garofalo Rossana; Giunta Marianna; Proietto Patrizia; Raccuglia Giuseppina; Rugnone Carmelina Rosetta; Saraniti Maria; Sava Maria Grazia; Tagliavoro Filippa; Torcetta Filippa; Triscari Carolina; Valenti Maria.

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### **Obiettivi formativi:**

- Implementare nei lavoratori le conoscenze e competenze obbligatorie in materia di salute e sicurezza specifici per le aziende del settore a rischio alto, in conformità alle richieste dell'art. 37 del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni sulla Sicurezza dei Lavoratori sancito il 21/12/11.

#### **Contenuti didattici:**

*Tematica formativa 1 – Salute e sicurezza sul lavoro – durata 16 ore:* Modulo generico – 4 ore (Concetto di rischio; Concetto di danno; Concetto di prevenzione; Concetto di protezione; Organizzazione delle prevenzione aziendale; Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; Organi di vigilanza, controllo e assistenza); Modulo specifico – 12 ore (Rischi infortuni; Meccanici generali; Elettrici generali; Macchine; Attrezzature; Cadute dall'alto; Rischi da esplosione; Rischi chimici, Nebbie - Oli - Fumi - Vapori – Polveri; Etichettatura; Rischi cancerogeni; Rischi biologici; Rischi fisici, Rumore; Rischi fisici, Vibrazione; Rischi fisici, Radiazioni; Rischi fisici, Microclima e illuminazione; Videoterminali; Misure di sicurezza per prevenire il contagio da COVID-19; DPI; Organizzazione del lavoro; Ambienti di lavoro; Stress lavoro-correlato; Movimentazione manuale carichi).

#### **Modalità formative e metodologie didattiche:**

La metodologia didattica “Aula” è risultata particolarmente indicata per produrre nei partecipanti l'acquisizione e la strutturazione dell'humus culturale, delle conoscenze di base, delle metodiche e delle tecniche per garantire lo sviluppo delle competenze oggetto del percorso formativo, oltre che l'individuazione e condivisione di un codice di linguaggio appropriato al costruito trattato.

Un ruolo fondamentale nel processo di trasmissione di conoscenze e competenze è stato ricoperto dal docente. Quest'ultimo, esperto in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ha assistito e monitorato il processo di trasmissione di conoscenze, competenze a abilità, grazie alle abilità relazionali basate sul confronto e sull'ascolto dei discenti.

### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Alla conclusione del percorso il docente ha somministrato una verifica finale al superamento della quale l'Associazione Eris, iscritta nel registro dei soggetti formatori del DASOE ID CT\_330, ha rilasciato un attestato di frequenza, ai sensi dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011.

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa accogliere il cliente;
  - sa ascoltare e comprendere le esigenze del cliente applicando adeguate tecniche di intervista;
  - sa interpretare le esigenze del cliente, proponendo servizi estetici di tendenza e personalizzati;
  - sa integrare le tradizionali metodologie di lavorazione con innovative tecniche di taglio, acconciatura e colorimetria;
  - sa gestire on-line la promozione e vendita dei servizi di acconciatura, attraverso un adeguato utilizzo dei social networks e degli strumenti di web marketing a disposizione;
  - sa utilizzare il nuovo software gestionale del centro di acconciatura;
- attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento compreso tra Buono e Ottimo manifestato da tutti i partecipanti, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P11

### “COMPETENZE PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL PRODOTTO D'AZIENDA”

<b>Data Inizio</b>	08/11/2021
<b>Data Conclusione</b>	11/11/2021
<b>Durata ore</b>	14
<b>Modalità formativa</b>	Training on the job
<b>Sede di svolgimento</b>	Sartorie Anthea S.r.l.
<b>Docenti</b>	Gambero Riccardo
<b>Tutor</b>	Brugliera Sabrina
<b>Lavoratori in formazione</b>	Bruno Angelo Bruno Filippo William Minni' Donatello Torcetta Filippa

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Accrescere le competenze progettuali di soluzioni innovative di e-commerce;
- Incrementare le abilità comunicative e di vendita on-line;
- Sviluppare abilità di networking per la comunicazione;
- Accrescere le capacità aziendali per costruire un progetto di internazionalizzazione basato su una prima analisi delle potenzialità esistenti e un efficace sistema di verifica della fattibilità futura;
- Acquisire gli strumenti per definire un preciso piano industriale che tenga conto delle caratteristiche dei mercati specifici e dei costi da sostenere.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 – Vendita e marketing – durata 14 ore:* Elementi di web-marketing e Marketing internazionale; Elementi di corrispondenza commerciale anche in lingua straniera; La valutazione degli investimenti; Le proiezioni finanziarie; Strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce; La compravendita on-line; Soluzione di commercio elettronico; Utilizzo di statistiche di accesso per la definizione di un piano di web-marketing; Tecniche di e-commerce; Tecniche di networking; Progettazione di soluzioni di e-commerce; Applicare tecniche di comunicazione per il commercio elettronico; Elaborare dati statistici per definire strategie di web-marketing.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

Il “Training on the job” è caratterizzato da una pratica lavorativa, centrata sui compiti e fondata sull’esperienza del fare. Questa metodologia è risultata particolarmente indicata per acquisire uno specifico “know-how” sul campo di lavoro, attraverso concrete esperienze formative necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare le proprie conoscenze ed imparare lavorando. I docenti incaricati sono stati esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento. Questi hanno svolto il ruolo fondamentale di “esperto/mentor” nella materia oggetto della formazione e ha monitorato il processo di apprendimento, instaurando con i discenti una relazione basata sul confronto e sull’ascolto.

#### Certificazione/attestazione delle competenze:

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato a ciascun lavoratore un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

Bruno Angelo - *N. 10/10 risposte corrette*

Bruno Filippo William - *N. 10/10 risposte corrette*

Minni' Donatello - *N. 10/10 risposte corrette*

Torcetta Filippa - *N. 10/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa applicare tecniche di e-commerce;
- sa applicare tecniche di web-marketing e marketing internazionale;
- sa promuovere il prodotto/servizio sul mercato internazionale;
- sa comunicare in lingua straniera in un contesto di import-export;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento percepito dal discente compreso tra buono e ottimo, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P12

### “ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO NEI SERVIZI DI SPEDIZIONE”

<b>Data Inizio</b>	04/02/2022
<b>Data Conclusione</b>	07/02/2022
<b>Durata ore</b>	12
<b>Modalità formativa</b>	Aula
<b>Sede di svolgimento</b>	Spedire Adesso S.r.l. e Salvatore Parlacino
<b>Docenti</b>	Gambero Riccardo
<b>Tutor</b>	Brugliera Sabrina
<b>Lavoratori in formazione</b>	Di Marco Deborah Garao Rosario Maugeri Aurora Parlacino Maria Piazza Vanessa Russo Agata

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Aggiornare e potenziare le competenze, conoscenze e abilità dei lavoratori per attuare procedure di Primo Soccorso in azienda appartenente al gruppo B, in conformità all’Accordo Stato–Regioni del 07/07/2016, articoli 18 e 45 del D.Lgs. 81/08 e D.M. 388/03;
- Sviluppare nei lavoratori gli strumenti e le conoscenze per la gestione di un piano di primo soccorso.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 – Salute e sicurezza sul lavoro – durata 12 ore:* Allertare il sistema di soccorso - Cause e circostanze dell’infortunio; Comunicare le predette informazioni in maniera chiara e precisa ai Servizi di assistenza sanitaria di emergenza; Riconoscere un'emergenza sanitaria - Scena dell’infortunio: raccolta delle informazioni; previsione di pericoli evidenti e probabili - Accertamento delle condizioni psico-fisiche del lavoratore infortunato - Nozioni elementari di anatomia e fisiologia dell’apparato cardiovascolare e respiratorio - Tecniche di auto protezione del personale addetto al soccorso - Attuare gli interventi di primo soccorso - Riconoscimento e limiti d’intervento di primo soccorso Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro - Cenni di anatomia dello scheletro - Lussazioni, fratture e complicanze - Traumi e lesioni toraco-addominali Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro - Lesioni da freddo e da calore, lesioni da corrente elettrica - Lesioni da agenti chimici, intossicazioni - Ferite lacero contuse Acquisire capacità di intervento pratico - Tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza del S.S.N. - Tecniche di primo soccorso nelle sindromi cerebrali acute - Tecniche di primo soccorso nella sindrome di insufficienza respiratoria acuta - Tecniche di rianimazione cardio polmonare - Tecniche di tamponamento emorragico - Tecniche di sollevamento, spostamento e trasporto traumatizzato - Tecniche di primo soccorso in casi di esposizione accidentale ad agenti chimici e biologico.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

La metodologia didattica “Aula” è risultata particolarmente indicata per produrre nei partecipanti l'acquisizione e la strutturazione dell'humus culturale, delle conoscenze di base, delle metodiche e delle

tecniche per garantire lo sviluppo delle competenze oggetto del percorso formativo, oltre che l'individuazione e condivisione di un codice di linguaggio appropriato al costruito trattato.

Un ruolo fondamentale nel processo di trasmissione di conoscenze e competenze è stato ricoperto dal docente. Quest'ultimo, esperto in materia di primo soccorso, ha assistito e monitorato il processo di trasmissione di conoscenze, competenze e abilità, grazie alle abilità relazionali basate sul confronto e sull'ascolto dei discenti.

#### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Al termine del percorso formativo è stata effettuata una verifica di apprendimento mediante TEST. L'attestato di frequenza, conseguente all'esito positivo della verifica di apprendimento è stato rilasciato lo stesso giorno del corso e ha valenza su tutto il territorio nazionale per gli scopi consentiti dalla normativa vigente. Di seguito gli esiti della verifica finale:

Di Marco Deborah - *N. 10/10 risposte corrette*

Garao Rosario - *N. 10/10 risposte corrette*

Maugeri Aurora - *N. 10/10 risposte corrette*

Parlacino Maria - *N. 10/10 risposte corrette*

Piazza Vanessa - *N. 10/10 risposte corrette*

Russo Agata - *N. 10/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa riconoscere i rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro, i traumi e le patologie specifiche e le tecniche di intervento;
- sa assistere efficacemente le vittime in caso di infortunio o malore;
- sa limitare e controllare i danni derivanti dall'infortunio per le vittime, gli impianti e l'ambiente; s
- a garantire il coordinamento e la compatibilità tra soccorsi prestati negli ambienti di lavoro e quelli esterni;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge il livello di gradimento percepito dal discente compreso tra buono e ottimo, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P13

### “ADDETTI ANTINCENDIO NEI SERVIZI DI SPEDIZIONE”

<b>Data Inizio</b>	05/10/2021
<b>Data Conclusione</b>	06/10/2021
<b>Durata ore</b>	8
<b>Modalità formativa</b>	Aula
<b>Sede di svolgimento</b>	Spedire Adesso S.r.l. e Parlacino Salvatore
<b>Docenti</b>	Castellino Paolo
<b>Tutor</b>	Brugliera Sabrina
<b>Lavoratori in formazione</b>	Di Marco Deborah Garao Rosario Maugeri Aurora Parlacino Maria Piazza Vanessa Russo Agata

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### **Obiettivi formativi:**

- Sviluppare le conoscenze necessarie a ricoprire l'incarico di addetto antincendio secondo quanto previsto dal D.M. 10/03/98.

#### **Contenuti didattici:**

*Tematica formativa 1 – Salute e sicurezza sul lavoro – durata 8 ore:* L'incendio e la prevenzione: principi sulla combustione e l'incendio; prodotti della combustione; le sostanze estinguenti; triangolo della combustione; le principali cause di un incendio; effetti dell'incendio sull'uomo; rischi alle persone in caso di incendio; divieti e limitazioni di esercizio; principali accorgimenti e misure comportamentali per prevenire gli incendi. Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio: principali misure di protezione antincendio; attrezzature ed impianti di estinzione; procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme; procedure per l'evacuazione; chiamata dei soccorsi; rapporti con i vigili del fuoco. Esercitazioni: presa visione e chiarimenti sugli estintori portatili; istruzioni sull'uso degli estintori portatili. Esercitazioni e prove pratiche: presa visione e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi; presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale; esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di naspì e idranti. Ulteriori misure di Prevenzione incendi: vie di esodo; sistemi di allarme; segnaletica di sicurezza; illuminazione di emergenza.

#### **Modalità formative e metodologie didattiche:**

La metodologia didattica “Aula” è risultata particolarmente indicata per produrre nei partecipanti l'acquisizione e la strutturazione dell'humus culturale, delle conoscenze di base, delle metodiche e delle tecniche per garantire lo sviluppo delle competenze oggetto del percorso formativo, oltre che l'individuazione e condivisione di un codice di linguaggio appropriato al costruito trattato.

Un ruolo fondamentale nel processo di trasmissione di conoscenze e competenze è stato ricoperto dal docente. Quest'ultimo, esperto in materia di gestione delle emergenze, ha assistito e monitorato il

processo di trasmissione di conoscenze, competenze e abilità, grazie alle abilità relazionali basate sul confronto e sull'ascolto dei discenti.

### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Al termine del percorso formativo, è stata effettuata una verifica di apprendimento. L'attestato di frequenza, conseguente all'esito positivo della verifica di apprendimento, è stato rilasciato lo stesso giorno del corso e ha valenza su tutto il territorio nazionale per gli scopi consentiti dalla normativa vigente. Di seguito gli esiti della verifica finale:

Di Marco Deborah - *N. 24/24 risposte corrette*

Garao Rosario - *N. 23/24 risposte corrette*

Maugeri Aurora - *N. 23/24 risposte corrette*

Parlacino Maria - *N. 24/24 risposte corrette*

Piazza Vanessa - *N. 23/24 risposte corrette*

Russo Agata - *N. 23/24 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa controllare costantemente la struttura e il funzionamento dei dispositivi antincendio come descritto nella normativa base;
- sa verificare le funzionalità delle uscite d'emergenza, porte antincendio e percorsi d'esodo;
- sa coadiuvare la progettazione dei sistemi antincendio, collaborare con gli esperti nella segnalazione delle criticità nella costruzione dei sistemi di allarme e procedure di intervento allo scopo di ridurre i rischi connessi agli incendi;
- sa valutare i probabili rischi e le cause che potrebbero generare un incendio; Sa affrontare situazioni di emergenza aziendale a causa dell'innescò di incendio;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge il massimo livello di gradimento percepito dal discente, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P14

### “ADDETTI ANTINCENDIO NEI SERVIZI DI SPEDIZIONE”

<b>Data Inizio</b>	10/11/2021
<b>Data Conclusione</b>	12/11/2021
<b>Durata ore</b>	12
<b>Modalità formativa</b>	Aula
<b>Sede di svolgimento</b>	Spedire Adesso S.r.l. e Parlacino Salvatore
<b>Docenti</b>	Castellino Paolo
<b>Tutor</b>	Brugliera Sabrina
<b>Lavoratori in formazione</b>	Di Marco Deborah Garao Rosario Maugeri Aurora Parlacino Maria Piazza Vanessa Russo Agata

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Implementare nei lavoratori le conoscenze e competenze obbligatorie in materia di salute e sicurezza specifici per le aziende del settore a rischio medio, in conformità alle richieste dell'art. 37 del D. Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni sulla Sicurezza dei Lavoratori sancito il 21/12/11.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 – Salute e sicurezza sul lavoro – durata 12 ore:* Modulo generico – 4 ore (Il sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori - La responsabilità civile e penale e la tutela assicurativa Il sistema istituzionale della prevenzione -I soggetti del sistema di prevenzione aziendale secondo il D.Lgs. 81/08: compiti, obblighi, responsabilità - Organizzazione della prevenzione aziendale - Diritti e doveri dei vari soggetti aziendali - Organi di vigilanza, controllo e assistenza); Modulo specifico – 8 ore (Rischi infortuni, rischi meccanici generali, rischi elettrici, attrezzature, microclima e illuminazione. Rischio chimico - Organizzazione del lavoro e ambienti di lavoro, stress lavoro correlato - Rischi connessi all'uso dei videoterminali e alla movimentazione manuale dei carichi - Segnaletica di sicurezza, procedure di esodo e di emergenza in caso di incendio - Procedure organizzative per il primo soccorso - Incidenti e infortuni mancati - Rischi fisici: rumore, vibrazioni meccaniche, radiazioni ottiche artificiali (ROA), campi elettromagnetici (CEM) - Movimentazione manuale dei carichi - Movimentazione merci (apparecchi di sollevamento e mezzi di trasporto) - Il rischio biologico e le misure di sicurezza - I rischi per la salute causati dal Coronavirus SARS-CoV-2 e le misure di sicurezza anti-contagio COVID-19 - Misure di prevenzione e protezione specifiche - La gestione delle emergenze).

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

La metodologia didattica “Aula” è risultata particolarmente indicata per produrre nei partecipanti l'acquisizione e la strutturazione dell'humus culturale, delle conoscenze di base, delle metodiche e delle

tecniche per garantire lo sviluppo delle competenze oggetto del percorso formativo, oltre che l'individuazione e condivisione di un codice di linguaggio appropriato al costruito trattato.

Un ruolo fondamentale nel processo di trasmissione di conoscenze e competenze è stato ricoperto dal docente. Quest'ultimo, esperto in materia di sicurezza sul luogo di lavoro, ha assistito e monitorato il processo di trasmissione di conoscenze, competenze a abilità, grazie alle abilità relazionali basate sul confronto e sull'ascolto dei discenti.

### **Certificazione/attestazione delle competenze:**

Al termine del percorso formativo, è stata effettuata una verifica di apprendimento. L'attestato di frequenza, conseguente all'esito positivo della verifica di apprendimento, ai sensi dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011, è stato rilasciato lo stesso giorno del corso e ha valenza su tutto il territorio nazionale per gli scopi consentiti dalla normativa vigente.

Di seguito gli esiti della verifica finale:

Di Marco Deborah - *N. 20/20 risposte corrette*

Garao Rosario - *N. 20/20 risposte corrette*

Maugeri Aurora - *N. 20/20 risposte corrette*

Parlacino Maria - *N. 20/20 risposte corrette*

Piazza Vanessa - *N. 20/20 risposte corrette*

Russo Agata - *N. 20/20 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa riconoscere i rischi e i danni per la salute e la sicurezza connessi alla mansione ricoperta in azienda;
- sa adottare comportamenti adeguati al fine di tutelare la propria sicurezza e salute e quella dei propri colleghi;
- sa adottare misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristiche del settore;
- sa riconoscere i rischi per la salute causati dal Coronavirus (SARS-CoV-2) e sa applicare le misure di sicurezza per ridurre il contagio da COVID-19;
- sa utilizzare i dispositivi di protezione individuale; sa applicare il quadro normativo che disciplina la sicurezza e salute sul lavoro;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge il massimo livello di gradimento percepito dal discente, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P15

### “COMPETENZE DI WEB MARKETING NEI SERVIZI DI SPEDIZIONE”

Data Inizio	02/08/2021
Data Conclusione	03/08/2021
Durata ore	8
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	Spedire Adesso S.r.l. e Parlacino Salvatore
Docenti	Parlacino Salvatore Christian
Tutor	Brugliera Sabrina
Lavoratori in formazione	Di Marco Deborah Maugeri Aurora Piazza Vanessa Russo Agata Stella Maria Antonella

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Accrescere le competenze progettuali di soluzioni innovative di e-commerce;
- Incrementare le abilità comunicative e di vendita on-line;
- Sviluppare abilità di networking per la comunicazione;
- Sviluppare soluzioni operative per l’attuazione delle strategie commerciali;
- Sviluppare strategie di distribuzione, coerentemente con il Piano di marketing.

#### Contenuti didattici:

*Tematica formativa 1 – Vendita e marketing – durata 8 ore:* L’utilizzo delle tecnologie ICT nella compravendita on-line; Soluzione di commercio elettronico; Elementi di web-marketing; Strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce; Tecniche di e-commerce e di networking; Applicare tecniche di comunicazione per il commercio elettronico; Tecniche di vendita dei servizi aziendali nei vari canali di distribuzione ed elementi di Customer Service.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

Il “Training on the job” è caratterizzato da una pratica lavorativa, centrata sui compiti e fondata sull’esperienza del fare. Questa metodologia è risultata particolarmente indicata per acquisire uno specifico “know-how” sul campo di lavoro, attraverso concrete esperienze formative necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare le proprie conoscenze ed imparare lavorando. I docenti incaricati sono stati esperti, provenienti dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento. Questi hanno svolto il ruolo fondamentale di “esperto/mentor” nella materia oggetto della formazione e ha monitorato il processo di apprendimento, instaurando con i discenti una relazione basata sul confronto e sull’ascolto.

#### Certificazione/attestazione delle competenze:

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato ai discenti un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato ai lavoratori un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- Di Marco Deborah - *N. 9/10 risposte corrette*
- Maugeri Aurora - *N. 8/10 risposte corrette*
- Piazza Vanessa - *N. 10/10 risposte corrette*
- Russo Agata - *N. 9/10 risposte corrette*
- Stella Maria Antonella - *N. 9/10 risposte corrette*

I discenti hanno dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa collaborare nella gestione di soluzioni innovative di commercio elettronico;
  - sa applicare tecniche di e-commerce; sa applicare tecniche di web-marketing;
  - sa organizzare un piano di vendita di servizi di spedizione sulla base del piano di marketing;
  - sa formulare cataloghi on-line; sa applicare tecniche di assistenza on-line e post-vendita.
- attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge un livello di gradimento Ottimo manifestato da tutti i partecipanti, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## Relazione finale sul Progetto P16

### “COMPETENZE INFORMATICHE INNOVATIVE NEI SERVIZI DI SPEDIZIONE”

Data Inizio	04/08/2021
Data Conclusione	11/08/2021
Durata ore	8
Modalità formativa	One to one
N. Edizioni	2
Sede di svolgimento	Spedire Adesso S.r.l. e Parlacino Salvatore
Docenti	Parlacino Salvatore Christian
Tutor	Brugliera Sabrina
Lavoratori in formazione	Garaio Rosario Russo Agata

Il progetto in questione è stato svolto nel pieno rispetto di quanto riportato nel Piano A.R.CO., con particolare riferimento a:

#### Obiettivi formativi:

- Customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, il nuovo software gestionale acquistato dall'azienda per l'automatizzazione dei servizi di spedizione;
- Sviluppare competenze digitali per l'utilizzo degli strumenti digitali di web marketing per la promozione e vendita online dei prodotti aziendali;

#### Contenuti didattici

*Tematica formativa 1 - Informatica – durata 8 ore:* Il nuovo gestionale aziendale per i servizi di spedizione (inserimento ed elaborazione dati, sezioni servizi e stato dei servizi, fornitori e committenze, maschere e stampa di moduli e registrazioni, archiviazione); L'utilizzo dell'ICT applicato al Web-Marketing.

#### Modalità formative e metodologie didattiche:

La metodologia didattica “one to one” è risultata particolarmente indicata per la necessità manifesta del dipendente di acquisire competenze specialistiche utili ai fini del suo upskilling nell'ambito del ruolo attualmente ricoperto in azienda. In particolare, tale metodologia didattica ha posto il lavoratore al centro del processo di apprendimento e, grazie a un'interazione in tempo reale con il docente, ha velocizzato e ottimizzato la trasmissione di conoscenze, competenze e abilità. Il docente, infatti, ha fornito un supporto esclusivo e intensivo, plasmando il programma formativo delle singole tematiche su misura del partecipante. Il docente/esperto, proveniente dal settore produttivo di riferimento, con elevato livello di qualificazione ed esperienza nella disciplina oggetto di insegnamento – ha svolto il ruolo fondamentale di costruire il programma di sviluppo delle competenze, su misura della persona.

#### Certificazione/attestazione delle competenze:

Alla conclusione del progetto formativo in esame, l'Associazione Eris ha rilasciato al discente un attestato di partecipazione con indicazione delle competenze professionali acquisite, monitorate dal docente durante tutto l'iter formativo.

In particolare, alla conclusione del percorso formativo il docente ha somministrato al lavoratore un questionario di valutazione dell'apprendimento, articolato in quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

Garao Rosario – *N. 10/10 risposte corrette*

Russo Agata – *N. 10/10 risposte corrette*

Il discente ha dimostrato di aver acquisito pertanto le seguenti competenze:

- sa gestire in maniera più snella e veloce il flusso delle informazioni;
- sa gestire on-line e calendarizzare i servizi di spedizione richiesti dalla committenza per tipologia;
- sa utilizzare i software aziendali per l'elaborazione di documenti e atti amministrativi a supporto dei servizi aziendali;
- sa utilizzare con autonomia il nuovo software gestionale che snellisce e personalizza il servizio di spedizione, aggiorna in tempo reale lo stato e acquisisce ed elabora il livello di gradimento del cliente;

attestando il **pieno raggiungimento degli obiettivi formativi** preposti e precedentemente annoverati.

In merito al **livello di gradimento**, dai questionari di monitoraggio somministrati, emerge il massimo livello di gradimento percepito dal discente, in merito a:

- Gradimento del percorso formativo, rispetto a:
  - rispondenza con le aspettative dell'esperienza formativa vissuta;
  - capacità organizzativa e di coordinamento;
  - clima d'aula;
  - bontà delle metodologie didattiche;
  - materiale didattico consegnato;
- Qualità della docenza, in merito a:
  - argomenti trattati;
  - conoscenze e competenze acquisite;
  - grado di preparazione dei docenti;
  - chiarezza espositiva dei docenti;
  - documentazione fornita dai docenti.

## CONCLUSIONI

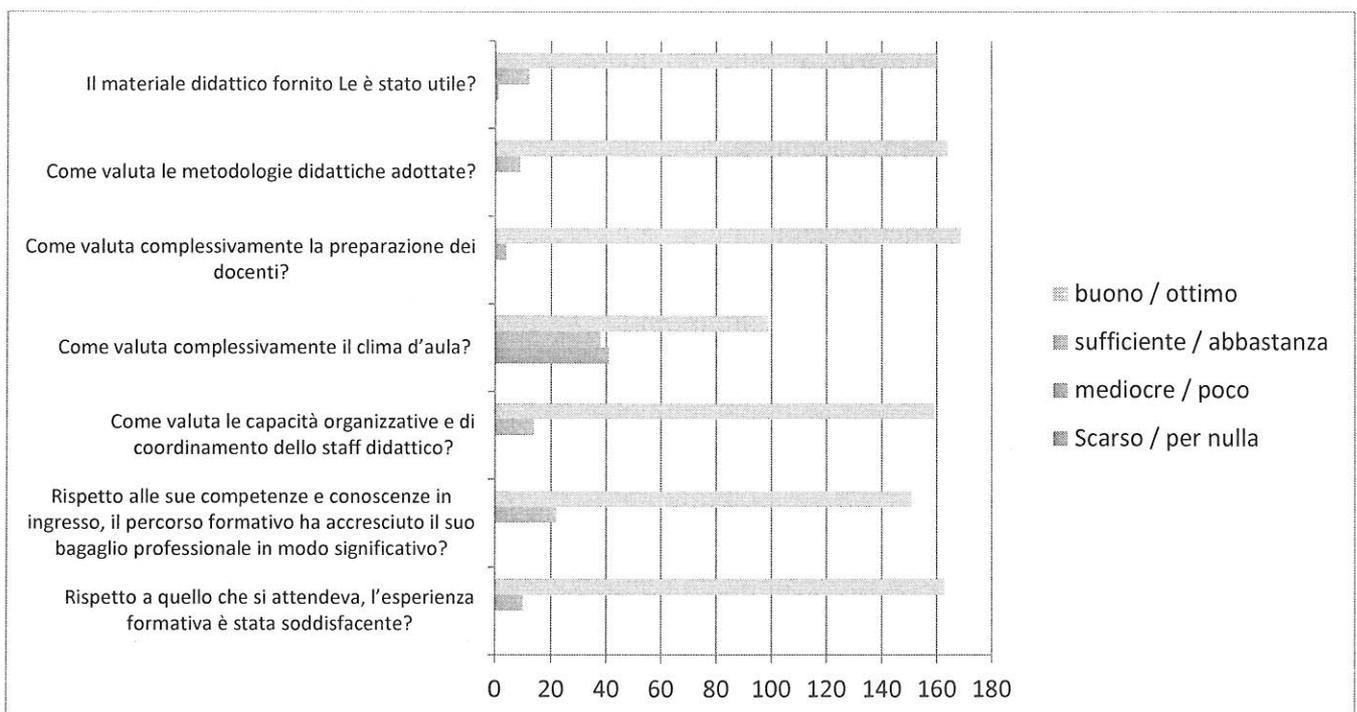
Dai dati di monitoraggio, dalle verifiche sull'apprendimento, dalle relazioni di docenti e tutor si evince che il Piano A.R.CO. si è svolto regolarmente, nel pieno rispetto delle indicazioni progettuali e centrando appieno le finalità previste in termini di competitività delle imprese coinvolte, innovazione e aggiornamento delle competenze dei lavoratori avviati alle attività corsuali, internazionalizzazione, formazione ex-lege (obbligatoria) e sviluppo locale.

Malgrado il ritardo nell'avvio delle attività corsuali a causa delle difficoltà logistico-organizzative riscontrate da parte delle aziende beneficiarie, in seguito al perdurare dell'emergenza sanitaria dovuta al rischio di contagio da Covid-19, tutti i progetti programmati, infatti, sono stati perfettamente realizzati, a eccezione del progetto P09 "*Competenze innovative nella conduzione di macchine utensili a c.n.c. (computerized numerical control)*" dell'azienda Occhipinti s.r.l. per motivi logistici e organizzativi.

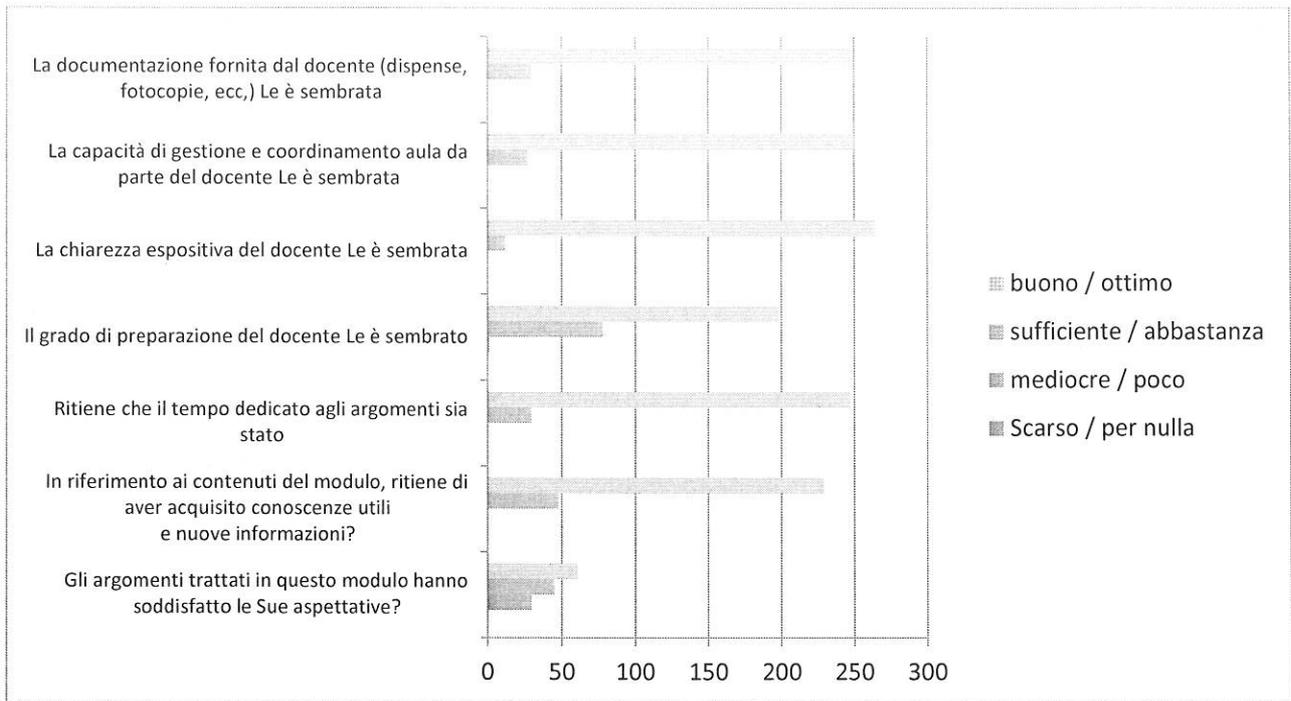
Ogni progetto è stato attuato garantendo le ore programmate, il numero di lavoratori predefiniti e gli obiettivi formativi in termini di aggiornamento e adeguamento delle conoscenze, competenze e abilità tecnico-professionali dei lavoratori dipendenti delle aziende coinvolte.

Di seguito una rappresentazione grafica del livello di gradimento dei lavoratori beneficiari in merito al livello di organizzazione dell'iter formativo e alla qualità della docenza.

### GRADIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO



## GRADIMENTO DELLA QUALITÀ DELLA DOCENZA



Catania, 01.03.2022

Il Coordinatore Didattico

Salvatore Coco

