

**Fondo Paritetico Interprofessionale FonarCom
Avviso Generalista N. 4/2019 III Finestra**

RELAZIONE FINALE

Piano Territoriale

***“AGgiornamento delle Abilità Tecnico-professionali Aziendali -
A.G.A.T.A.”***

ID: A0419-0333 - CUP: I68I20000090001



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. 23
Relazione finale sul progetto P11 -----	pg. 26
Relazione finale sul progetto P12 -----	pg. 28
Relazione finale sul progetto P13 -----	pg. 30
Conclusioni-----	pg. 31

Dati generali del Piano

Soggetto Proponente e Attuatore:	Associazione Eris 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:	16/06/2020
Data di avvio:	16/06/2020
Data di conclusione:	16/11/2021
Assistente Tecnico assegnato alla Fase Attuativa:	dott. Vincenzo Mulè
Revisore Visite in Itinere:	dott. Giuseppe Giuffrida
Revisore Certificazione Finale:	dott. Cesare Calabrò

Imprese Beneficiarie:

- 1. CALABRESE CARMELA**
Codice Ateco 47.21.01 – Sede legale in Enna Via Candrilli, 82 – n. 1 dipendente;
- 2. ARCARIA GIANCARLO**
Codice Ateco 96.02.01 – Sede legale in Leonforte (EN) Corso Umberto, 210 – n. 1 dipendente;
- 3. CACCIATO ALESSANDRO**
Codice Ateco 45.20.99 – Sede legale in C/da Cutura, snc – n. 1 dipendente;
- 4. CONTINO FILIPPO**
Codice Ateco 56.10.11 – Sede legale in Enna Piazza Ghisleri, 2/4 – n. 5 dipendenti;
- 5. DAMA S.R.L.**
Codice Ateco 56.30.00 – Sede legale in Nicosia (EN) Via Enrico Mattei, 3 – n. 4 dipendenti;
- 6. GLMA. S.A.S DI CARÀ ROSARIA MARIA**
Codice Ateco 56.30.00 – Sede legale in Enna Viale Dei Miti, 36 – n. 9 dipendenti;
- 7. MERLO GIUSEPPE**
Codice Ateco 56.10.30 – Sede legale in Enna Via Roma, 439 – n. 2 dipendenti;
- 8. SAURO SALVATORE**
Codice Ateco 66.22.03 – Sede legale in Leonforte (EN) Via Roma, 146 – n. 1 dipendente;
- 9. GESUALDO MARTA**
Codice Ateco 96.02.01 – Sede legale in Enna Via Boris Giuliano, 13/P – n. 8 dipendenti;
- 10. MIRISCIOTTI FRANCESCO**
Codice Ateco 43.22.01 – Sede legale in Enna Via Pergusa, 262 – n. 2 dipendenti.

Numero Progetti formativi: -----	13
Numero ore complessive Piano formativo: -----	346
Totale ore formative in One to One -----	253
Totale ore formative in Training on the job -----	93
Numero OFA complessive Piano formativo: -----	672
Numero allievi complessivi Piano formativo: -----	27
Soggetti Delegati: -----	NO
Soggetti Partner: -----	NO
Totale contributo FonARCom -----	€ 40.050,00
Cofinanziamento -----	€ 0,00
Totale complessivo del Piano -----	€ 40.050,00

Settori produttivi di appartenenza delle Aziende coinvolte nelle attività progettuali:

- Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli, motocicli e di beni personali per la casa;
- Alberghi e ristoranti;
- Attività finanziarie
- Altri servizi pubblici, sociali e personali.

Finalità del Piano formativo:

- Competitività d'impresa/innovazione;
- Mantenimento/aggiornamento delle competenze.

Ambito tematico del Piano formativo:

- Tematica 2 – Adeguamento competenze/Innovazione.

Relazione finale sul Progetto P1

“NUOVE COMPETENZE NELLE TECNICHE DI VENDITA”

Data Inizio	18/03/2021
Data Conclusione	08/04/2021
Durata ore	37
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Calabrese Carmela Via Mercato Sant’Antonio, 32 - Enna
Docenti	Mazzola Giosuè - 37 ore
Tutor	Alessandra Simona - 22 ore
Lavoratori in formazione	Urso Pasquale

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

Obiettivi formativi:

- accrescere abilità comunicative e relazionali finalizzate al processo di vendita;
- sviluppare capacità organizzative del punto vendita con l’ausilio di strumenti, attrezzature e arredi a disposizione;
- sviluppare competenze digitali per l’utilizzo del nuovo software gestionale d’azienda;
- customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, gli strumenti digitali di web marketing acquistati dall’azienda per la promozione e vendita online dei prodotti aziendali;
- 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 - Vendita, marketing – durata 15 ore: Organizzazione e strategie del processo di vendita; Tecniche commerciali; Strumenti di web marketing (Sito web, Newsletter, Chat, Forum, Feed RSS, Campagne di Facebook adv); Strategie di commercio elettronico sui blog e social networks (Twitter, Facebook, LinkedIn e Pinterest);

Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 12 ore: La comunicazione efficace nel contesto di vendita; Tecniche di mediazione in condizione di stress;

Tematica formativa 3 – Informatica – durata 5 ore: I software aziendali per la gestione dei processi di fornitura, magazzino, vendita e cliente;

Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 5 ore: Tecniche e display di esposizione della merce; Tecniche di confezionamento.

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 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 risposte corrette*

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

- sa ascoltare e comprendere le richieste del cliente e proporre in maniera efficace i prodotti aziendali;
- sa mediare con il cliente nel processo di vendita e di risoluzione di un possibile reclame, anche in condizioni di stress.;
- sa curare la presentazione delle merci e allestire le vetrine espositive del punto vendita;
- sa gestire il processo di vendita conciliando le richieste del cliente con le esigenze commerciali;
- sa gestire on-line la promozione e vendita dei servizi aziendali, attraverso un adeguato utilizzo dei social networks e degli strumenti di web marketing a disposizione; sa utilizzare il nuovo software gestionale d'azienda;

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 “NUOVE COMPETENZE NEI SERVIZI ALLA PERSONA – ACCONCIATURA”

Data Inizio	18/03/2021
Data Conclusione	16/04/2021
Durata ore	37
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Arcaria Giancarlo Corso Umberto, 210 - Leonforte (EN)
Docenti	Randazzo Paolo - 12 ore Arcarica Giancarlo - 25 ore
Tutor	Alessandra Simona - 22 ore
Lavoratori in formazione	Arcaria Jessica

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

Obiettivi formativi:

- accrescere abilità comunicative e relazionali finalizzate all’accoglienza del cliente e alla promozione dei servizi estetici, mediante adeguate tecniche e strumenti di intervista;
- sviluppare competenze digitali per l’utilizzo del nuovo software gestionale d’azienda; customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, gli strumenti digitali di web marketing acquistati dall’azienda per la promozione e vendita online dei servizi estetici;
- sviluppare abilità professionali nell’esecuzione di tagli e acconciature di tendenza e funzionali a un servizio personalizzato, in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi, con l’utilizzo degli strumenti a disposizione;
- individuare prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti e dello stato di salute del capello;
- sviluppare abilità personali, di gestione dello stress e di problem solving per una più efficace organizzazione e produttività del centro di acconciatura.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 7 ore: Organizzazione e strategie del processo di promozione e vendita dei servizi di acconciatura; Strumenti di web marketing (Sito web, Social networks, blog, forum, Newsletter, Chat, Forum, Feed RSS, Campagne di Facebook adv);

Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 20 ore: Tecniche di counseling e di intervista del cliente; Tecniche avanzate di taglio e acconciatura; Prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti;

Tematica formativa 3 – Informatica – durata 5 ore: Il software aziendale per la gestione dei processi di fornitura, magazzino, vendita e clienti;

Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 5 ore: Organizzazione e predisposizione dell’ambiente di lavoro, cura e manutenzione; Gestione del planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti.

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. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 9/10 risposte corrette*

Il discente ha 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 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

“NUOVE COMPETENZE PER LA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE”

Data Inizio	07/04/2021
Data Conclusione	06/05/2021
Durata ore	37
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Cacciato Alessandro Via Scifitello, 34 - Enna
Docenti	Mazzola Giosuè - 5 ore Gallina Paolo - 32 ore
Tutor	Alessandra Simona - 22 ore
Lavoratori in formazione	Arena Filippo Gianmarco

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

Obiettivi formativi:

- accrescere abilità comunicative e relazionali finalizzate ai processi di check in del veicolo a motore e del post vendita;
- sviluppare competenze informatiche per l’utilizzo del nuovo software applicativo dedicato ai processi di diagnosi e monitoraggio del corretto funzionamento di dispositivi e apparati del veicolo a motore di ultima generazione;
- customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, i nuovi macchinari acquistati dall’officina meccanica per le lavorazioni di autoriparazione e per la componentistica di meccatronica;
- operare al ripristino e al controllo/collaudo della funzionalità/efficienza del veicolo a motore o delle parti riparate/sostituite, nel rispetto delle procedure e norme di sicurezza, mediante l’applicazione di nuovi strumenti e protocolli di lavoro;
- eseguire la gestione computerizzata dei complessi sistemi meccatronici, attraverso i quali sono alimentati i moderni veicoli

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 5 ore: Organizzazione e strategie del processo di vendita dei servizi di riparazione del veicolo a motore;

Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 22 ore: Tecniche di accettazione del veicolo; rilevazione delle esigenze del cliente e riconsegna del veicolo; Gestione customer care; Tecniche innovative di lavorazione, riparazione; collaudo, controllo e manutenzione di veicoli a motore di ultima generazione e della componentistica di meccatronica; Attrezzature intelligenti, diagnosi predittive e software in grado di apprendere e agire in maniera autonoma dell’Officina 4.0;

Tematica formativa 3 - Informatica – durata 10 ore: Software innovativi di diagnosi e monitoraggio del corretto funzionamento di parti elettromeccaniche del veicolo a motore “IDC5 CAR”, analisi di casi, configurazioni, applicazioni, impostazioni, misurazioni e azzeramenti.

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. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 7/9 risposte corrette*

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

- sa ascoltare e comprendere le richieste del cliente e proporre in maniera efficace interventi di riparazione, controllo e manutenzione del veicolo a motore;
- sa utilizzare le innovative strumentazioni per le lavorazioni meccaniche di riparazione e collaudo delle parti di un veicolo a motore e per la componente mecatronica dei motori di ultima generazione;
- sa integrare le tradizionali tecniche di lavorazione con nuovi prodotti di mercato e gli ultimi protocolli di lavoro sui motori ad alimentazione ibrida o alternativa;
- sa utilizzare il nuovo software applicativo “IDC5 CAR”, dedicato ai processi di diagnosi e monitoraggio del corretto funzionamento di dispositivi e apparati del veicolo a motore di ultima generazione;

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

“NUOVE COMPETENZE NELLA RISTORAZIONE”

Data Inizio	01/07/2021
Data Conclusione	29/09/2021
Durata ore	31
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	C/o l'Azienda Contino Filippo Piazza Ghisleri n. 2/4 - Enna
Docenti	Contino Filippo - 26 ore Mazzola Giosuè - 5 ore
Tutor	Alessandra Simona - 19 ore
Lavoratori in formazione	Bongiovanni Alfredo Di Dio Demetra Domina Francesco Punzina Dalila

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

Obiettivi formativi:

- accrescere le abilità di accoglienza della clientela e le competenze comunicative finalizzate alla presentazione del menù, della carta dei vini e della presa della comanda attraverso l'uso di strumenti digitali;
- applicare tecniche di cucina creativa e molecolare mediante l'utilizzo della strumentazione da cucina a disposizione;
- eseguire i servizi di sala, curando la mise en place dei tavoli;
- svolgere adeguatamente i servizi di catering e banqueting;
- 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.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 5 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 21 ore: La comunicazione efficace nella presentazione dell'offerta enogastronomica del ristorante; Tecnica di cucina creativa per la preparazione di piatti sensoriali; Tecniche di cucina molecolare (la gelificazione, la sferificazione, le emulsioni, la pressurizzazione con sifone, la sospensione, la polverizzazione, la frittura nello zucchero);

Tematica formativa 3 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 5 ore: Tecniche di servizio in sala, di catering e di banqueting,

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:

lavoratore: Bongiovanni Alfredo

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

Lavoratore: Di Dio Demetra

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

Lavoratore: Domina Francesco

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

Lavoratore: Punzina Dalila

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 –Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 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 e della carta dei vini;
- sa formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente; sa promuovere il corretto abbinamento di vini e pietanze;
- sa curare i servizi di sala, catering e banqueting;
- sa curare l’elaborazione dei piatti con l’applicazione di tecniche innovative di cucina creativa e di cucina molecolare;
- 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 P5

“NUOVE COMPETENZE NEI SERVIZI DI BAR E CAFFETTERIA”

Data Inizio	13/04/2021
Data Conclusione	04/05/2021
Durata ore	37
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Dama S.r.l. Via Fratelli Testa, 4 – Nicosia (EN)
Docenti	Randazzo Paolo - 5 ore Contino Filippo - 32 ore
Tutor	Alessandra Simona - 22 ore
Lavoratori in formazione	Campione Massimo

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

Obiettivi formativi:

- accrescere le competenze comunicative finalizzate alla presentazione e promozione dell’offerta di bar e caffetteria; preparare e servire analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink;
- eseguire il servizio ai tavoli;
- gestire il banco bar e la mise en place; pianificare l’offerta dei prodotti di bar, caffetteria e di vini;
- gestire gli approvvigionamenti con gli strumenti informatici aziendali;
- 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.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 5 ore: Strategie e tecniche di promozione e vendita dei prodotti di bar e caffetteria; 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 22 ore: La comunicazione efficace nella presentazione dell’offerta Bar; Tecniche avanzate di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar (analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink); L’approvvigionamento e gli strumenti di registrazione;

Tematica formativa 3 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 10 ore: La gestione del banco bar; Tecniche di esposizione e di mise en place del punto Bar.

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. 09/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 risposte corrette*

Il discente ha 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 pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e gestire gli approvvigionamenti;
- sa eseguire tecniche avanzate di preparazione e presentazione dei prodotti del 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 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

“NUOVE COMPETENZE NEI SERVIZI DI BAR”

Data Inizio	02/04/2021
Data Conclusione	13/04/2021
Durata ore	15
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	C/o l'Azienda GI.MA. S.a.s di Carà Rosaria Maria Viale Dei Miti, 36 – Enna
Docenti	Randazzo Paolo - 3 ore Contino Filippo - 12 ore
Tutor	Alessandra Simona - 10 ore
Lavoratori in formazione	La Paglia Francesco Filippo La Paglia Giuseppe La Paglia Mario Stoian Petronela Liliana

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

Obiettivi formativi:

- accrescere le competenze comunicative finalizzate alla presentazione e promozione dell'offerta di bar e caffetteria;
- eseguire il servizio ai tavoli; gestire il banco bar e la mise en place;
- 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.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 3 ore: Strategie e tecniche di promozione e vendita dei prodotti di bar e caffetteria; 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 Bar;

Tematica formativa 3 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 7 ore: La gestione del banco bar; Tecniche di esposizione e di mise en place del punto Bar.

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:

lavoratore: La Paglia Francesco Filippo

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 7/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 –Conoscenza del contesto lavorativo – N. 7/10 risposte corrette*

Lavoratore: La Paglia Giuseppe

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 –Conoscenza del contesto lavorativo – N. 9/10 risposte corrette*

Lavoratore: La Paglia Mario

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 –Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 risposte corrette*

Lavoratore: Stoian Petronela Liliana

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 –Conoscenza del contesto lavorativo – 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 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

“NUOVE COMPETENZE PER LA PREPARAZIONE DI PRODOTTI DA BAR”

Data Inizio	03/06/2021
Data Conclusione	08/06/2021
Durata ore	16
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda GI.MA. S.a.s di Carà Rosaria Maria Viale Dei Miti, 36 – Enna
Docenti	Contino Filippo - 16 ore
Tutor	Alessandra Simona - 10 ore
Lavoratori in formazione	La Paglia Francesco Filippo La Paglia Giuseppe La Paglia Mario Stoian Petronela Liliana Palermo Alessia

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

Obiettivi formativi:

- preparare e servire analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink;
- pianificare l’offerta dei prodotti di bar, caffetteria e di vini;
- gestire gli approvvigionamenti con gli strumenti informatici aziendali.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – durata 16 ore: Tecniche avanzate di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar (analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink); L’approvvigionamento e gli strumenti di registrazione.

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:

lavoratore: La Paglia Francesco Filippo

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

Lavoratore: La Paglia Giuseppe

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

Lavoratore: La Paglia Mario

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

Lavoratore: Stoian Petronela Liliana

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

Lavoratore: Palermo Alessia

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

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

- sa pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e gestire gli approvvigionamenti;
 - sa eseguire tecniche avanzate di preparazione 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

“NUOVE COMPETENZE NELLA PREPARAZIONE DI PRODOTTI DI BAR E CAFFETTERIA”

Data Inizio	06/05/2021
Data Conclusione	12/05/2021
Durata ore	20
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Merlo Giuseppe Via Roma, 439 – Enna
Docenti	Contino Filippo - 20 ore
Tutor	Alessandra Simona - 12 ore
Lavoratori in formazione	La Paglia Maria Erika

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

Obiettivi formativi:

- preparare e servire analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink;
- pianificare l’offerta dei prodotti di bar, caffetteria e di vini;
- gestire gli approvvigionamenti con gli strumenti informatici aziendali.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – durata 20 ore: Tecniche avanzate di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar (analcolici, alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink); L’approvvigionamento e gli strumenti di registrazione.

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 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 pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e gestire gli approvvigionamenti;
 - sa eseguire tecniche avanzate di preparazione 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 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

“NUOVE COMPETENZE NEI PROCESSI ASSICURATIVI”

Data Inizio	18/03/2021
Data Conclusione	08/04/2021
Durata ore	37
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Sauro Salvatore Via Roma, 146 – Leonforte (EN)
Docenti	Paolo Randazzo - 37 ore
Tutor	Alessandra Simona - 22 ore
Lavoratori in formazione	Belintende Giuseppe

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

Obiettivi formativi:

- accrescere abilità comunicative e relazionali finalizzate al processo di vendita;
- sviluppare capacità organizzative del punto vendita con l’ausilio di strumenti, attrezzature e arredi a disposizione;
- sviluppare competenze digitali per l’utilizzo del nuovo software gestionale d’azienda;
- customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, gli strumenti digitali di web marketing acquistati dall’azienda per la promozione e vendita online dei prodotti aziendali;
- 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 - Vendita, marketing – durata 5 ore: Strategie del processo di promozione e vendita online; Strumenti di web marketing (Sito web, Social networks, blog, Newsletter, Chat, Forum, Feed RSS, Campagne di Facebook adv);

Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 22 ore: Tecniche di comunicazione efficace nella promozione di prodotti finanziari e assicurativi; Normativa civilistica di riferimento; Contrattualistica assicurativa; Tecniche assicurative; Gestione del sinistro; Procedure e tecniche di assistenza al client.

Tematica formativa 3 – Informatica – durata 10 ore: “IAssicur DBI”, il software gestionale per broker assicurativi (caricamento, interfaccia grafica, maschere e funzionalità avanzate).

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 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 9/10 risposte corrette

Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 8/10 risposte corrette

Tematica formativa 3 – Informatica – durata – N. 10/10 risposte corrette

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

- sa applicare tecniche di comunicazione e fidelizzazione del cliente;
- sa contestualizzare l'offerta del servizio assicurativo;
- sa correlare i prodotti finanziari e assicurativi con le esigenze del cliente;
- sa attivare i vari prodotti finanziari e assicurativi, contribuendo nell'implementazione e gestione del portafoglio clienti;
- sa usare tecniche assicurative per la gestione del sinistro;
- sa gestire l'iter amministrativo nella gestione del sinistro;
- sa gestire on-line la promozione e vendita dei prodotti assicurativi, attraverso un adeguato utilizzo dei social networks e degli strumenti di web marketing a disposizione;
- sa utilizzare il nuovo software applicativo dedicato;

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 P10

“NUOVE COMPETENZE NEI SERVIZI ALLA PERSONA – ACCONCIATURA”

Data Inizio	26/03/2021
Data Conclusione	28/04/2021
Durata ore	31
Modalità formativa	Training on the job
Sede di svolgimento	C/o l'Azienda Gesualdo Marta Via Boris Giuliano, 13/P - Enna
Docenti	Gesualdo Marta - 24 ore Mazzola Giosuè - 7 ore
Tutor	Alessandra Simona - 19 ore
Lavoratori in formazione	Bruno Noemi Cameli Loredana Sweeti Di Chiara Piera Guarasci Silvia Marsiglione Mariana

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

Obiettivi formativi:

- accrescere abilità comunicative e relazionali finalizzate all'accoglienza del cliente e alla promozione dei servizi estetici, mediante adeguate tecniche e strumenti di intervista;
- sviluppare competenze digitali per l'utilizzo del nuovo software gestionale d'azienda;
- customizzare, attraverso la formazione dei dipendenti, gli strumenti digitali di web marketing acquistati dall'azienda per la promozione e vendita online dei servizi estetici;
- sviluppare abilità professionali nell'esecuzione di tagli e acconciature di tendenza e funzionali a un servizio personalizzato, in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi, con l'utilizzo degli strumenti a disposizione;
- individuare prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti e dello stato di salute del capello;
- sviluppare abilità personali, di gestione dello stress e di problem solving per una più efficace organizzazione e produttività del centro di acconciatura.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 3 ore: Organizzazione e strategie del processo di promozione e vendita dei servizi di acconciatura; Strumenti di web marketing (Sito web, Social networks, blog, forum, Newsletter, Chat, Forum, Feed RSS, Campagne di Facebook adv);
Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 20 ore: Tecniche di counseling e di intervista del cliente; Tecniche avanzate di taglio e acconciatura; Prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti;

Tematica formativa 3 – Informatica – durata 4 ore: Il software aziendale per la gestione dei processi di fornitura, magazzino, vendita e clienti;

Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – durata 4 ore: Organizzazione e predisposizione dell'ambiente di lavoro, cura e manutenzione; Gestione del planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti.

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:

lavoratore: Bruno Noemi

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 risposte corrette*

lavoratore: Cameli Loredana Sweeti

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 9/10 risposte corrette*

lavoratore: Di Chiara Piera

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 risposte corrette*

lavoratore: Guarasci Silvia

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 8/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 10/10 risposte corrette*

lavoratore: Marsiglione Mariana

- *Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – N. 9/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 3 – Informatica – N. 10/10 risposte corrette*
- *Tematica formativa 4 - Conoscenza del contesto lavorativo – N. 8/10 risposte corrette*

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

“IMPIANTI TERMO-IDRAULICI: NUOVE COMPETENZE NELLE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE”

Data Inizio	10/05/2021
Data Conclusione	05/06/2021
Durata ore	18
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Mirisciotti Francesco Via Pergusa, 262 - Enna
Docenti	Miraglia Mario – 13 ore Mazzola Giosuè – 5 ore
Tutor	Alessandra Simona - 11 ore
Lavoratori in formazione	Savoca Fabio

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

Obiettivi formativi:

- accrescere abilità comunicative e di negoziazione con il cliente;
- applicare procedure e metodiche per la verifica del corretto funzionamento dei diversi componenti degli impianti termo-idraulici;
- applicare procedure e metodiche per effettuare gli interventi di ripristino funzionale.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Vendita, marketing – durata 5 ore: Organizzazione e strategie del processo di vendita e negoziazione dei servizi di installazione e manutenzione di impianti termo-idraulici.
Tematica formativa 2 - Sviluppo delle abilità – durata 13 ore: Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento e metodologie di intervento di manutenzione.

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 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*

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

- sa ascoltare e comprendere le richieste del cliente e proporre in maniera efficace interventi di riparazione, controllo e manutenzione degli impianti idraulici e termo-idraulici;
- sa eseguire la manutenzione di impianti termo-idraulici e di condizionamento;
- sa valutare la qualità di un servizio manutentivo di impianto idraulico e termo-idraulico;

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

“IMPIANTI TERMO-IDRAULICI: NUOVE COMPETENZE PER LA PROGETTAZIONE E INSTALLAZIONE”

Data Inizio	04/06/2021
Data Conclusione	25/06/2021
Durata ore	20
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Mirisciotti Francesco Via Pergusa, 262 - Enna
Docenti	Miraglia Mario – 20 ore
Tutor	Alessandra Simona - 11 ore
Lavoratori in formazione	Savoca Fabio

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

Obiettivi formativi:

- tradurre schemi e disegni tecnici nei sistemi di distribuzione, trasporto e scarico di impianti termoidraulici;
- applicare procedure e tecniche innovative di posa in opera, collegamenti, montaggio e collaudo di apparecchiature termiche e idrosanitarie;
- applicare metodiche di reportistica tecnica per la stesura delle dichiarazioni di conformità.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Sviluppo delle abilità – durata 20 ore: Disegno tecnico: scale di rappresentazione, particolari e complessivi di impianti termoidraulici e idro-sanitari; Impiantistica applicata di meccanica, termoidraulica, oleodinamica; Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico; Tecniche di montaggio di apparecchiature termiche e idro-sanitarie.

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 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 progettare l'intervento su impianti termo-idraulici e di condizionamento;
 - sa installare impianti termo-idraulici e di condizionamento a gas o acqua;
 - sa applicare metodiche di reportistica tecnica per il rilascio della documentazione di legge;
- 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

“IMPIANTI TERMO-IDRAULICI: NUOVE COMPETENZE DIGITALI”

Data Inizio	03/06/2021
Data Conclusione	10/06/2021
Durata ore	10
Modalità formativa	Aula – One to one
Sede di svolgimento	C/o l’Azienda Mirisciotti Francesco Via Pergusa, 262 - Enna
Docenti	Miraglia Mario – 10 ore
Tutor	Alessandra Simona - 6 ore
Lavoratori in formazione	Rizza Lorella Maria

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

Obiettivi formativi:

- customizzare, attraverso la formazione, dell’applicativo “Edison Software idraulico” per la gestione dell’installazione e della manutenzione degli impianti idraulici e termo-idraulici;
- utilizzare innovativi strumenti di controllo e di diagnostica.

Contenuti didattici:

Tematica formativa 1 - Informatica – durata 10 ore: L’applicativo “Edison software idraulico” (listino dei tuoi fornitori e produttori, commessa e cantiere, rapportini, materiali, manutenzione, ordini di lavoro, geolocalizzazione, ordini, fatture, magazzino).

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 10 quesiti a risposta multipla per ciascuna tematica formativa. Di seguito gli esiti:

- *Tematica formativa I – Informatica – N. 10/10 risposte corrette*

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

- sa utilizzare il nuovo software applicativo “Edison software idraulico”, per la gestione dell’installazione e della manutenzione degli impianti idraulici e termo-idraulici; 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.

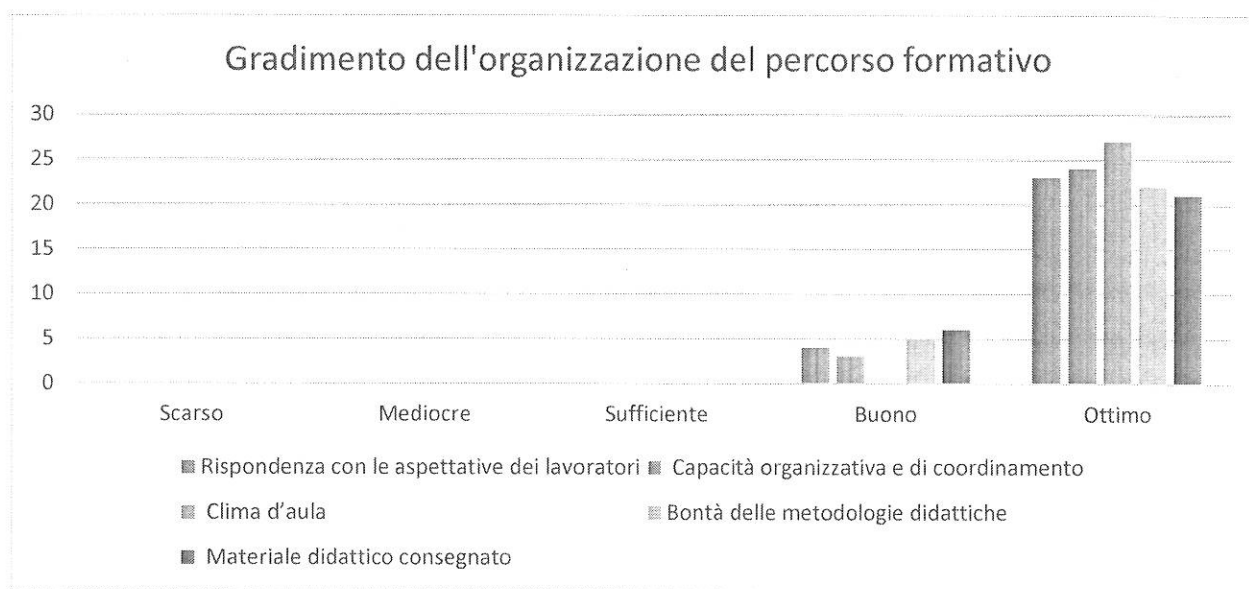
CONCLUSIONI

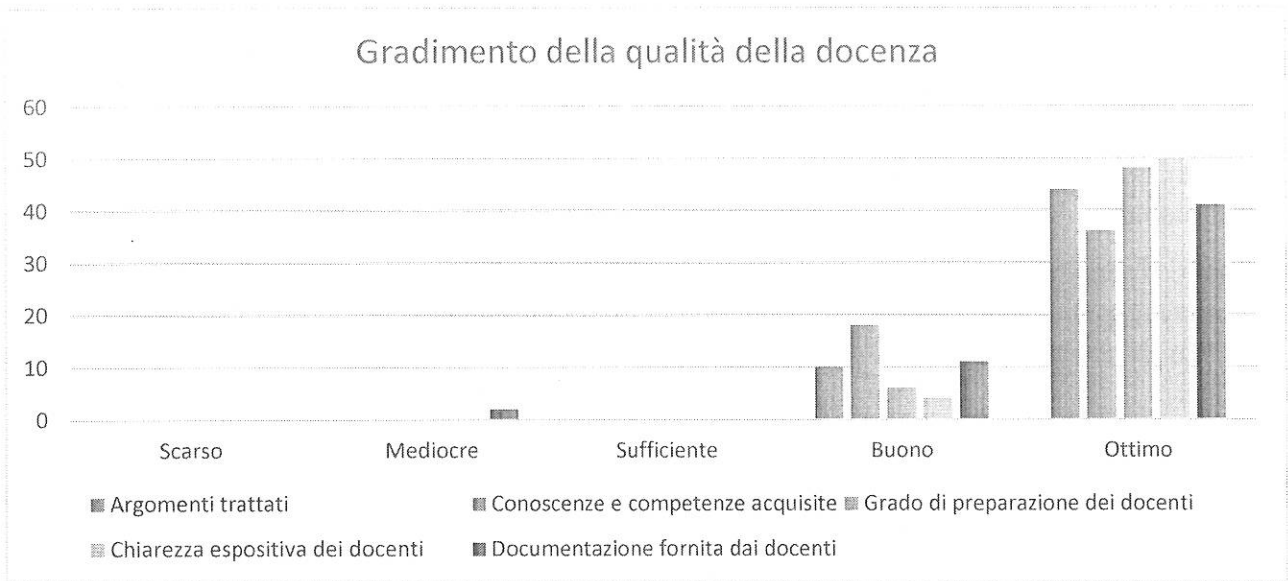
Dai dati di monitoraggio, dalle verifiche sull'apprendimento, dalle relazioni di docenti e tutor si evince che il Piano AG.A.T.A. si è svolto regolarmente, nel pieno rispetto delle indicazioni progettuali e centrando appieno le finalità previste in termini di competitività delle imprese coinvolte, innovazione e aggiornamento delle competenze dei lavoratori avviati alle attività corsuali.

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.

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.





Catania, 06.12.2021