

**APA – Formazione esterna apprendisti competenze di base e trasversali**

## **MODULO COMPETENZE TRASVERSALI (32 ore)**

FORMAZIONE OBBLIGATORIA - DGR 2933 del 25/01/2012 e s.m.i

### **CONTENUTI DEL CORSO**

#### **DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO (8 ORE)**

Le linee fondamentali di disciplina del rapporto di lavoro – Il contratto di lavoro dell'apprendista: CCNL di riferimento, contenuti del contratto - Diritti e doveri del lavoratore – Gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro - Altri istituti contrattuali oltre l'apprendistato - Organismi di tutela e di servizio al lavoratore - La normativa sulla privacy: strumenti e procedure.

#### **LA COMUNICAZIONE E RELAZIONE INTERPERSONALE (8 ORE)**

Il processo di comunicazione - Gli stili relazionali - Il ruolo della relazione nel contesto aziendale e le relative strategie di comunicazione - Le situazioni conflittuali: prevenirle e gestirle - La gestione di emozioni, aggressività e stress - Tecniche di gestione dell'emotività - Strategie di fronteggiamento.

#### **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (8 ORE)**

L'impresa: definizioni, natura e finalità - Il contesto in cui opera l'impresa: sociale, culturale, legislativo, economico, Il mercato e il sistema competitivo, L'organizzazione dell'impresa e: struttura, funzioni, ruoli e processi – I principali indicatori economici e commerciali: efficienza, efficacia e produttività.

#### **QUALITA' AZIENDALE (8 ORE)**

La qualità nell'impresa: definizioni, finalità, concetti e motivazioni - Operare secondo i criteri di qualità stabiliti nel protocollo aziendale - La qualità nel mercato del lavoro e nel sistema competitivo - La certificazione di qualità e il manuale delle procedure - Il ruolo delle risorse umane - Gli strumenti per il Miglioramento continuo.

Il corso prevede il rilascio di un attestato di frequenza contenente l'indicazione della tipologia di corso e delle ore effettivamente frequentate. Si ricorda che, ai fini dell'adempimento degli obblighi formativi previsti dal contratto di apprendistato professionalizzante, è tuttavia richiesta una frequenza del 100% del monte ore.

**DESTINATARI:** Apprendisti 1° annualità

**DURATA:** 32 ore (Riduzione riconosciuta nella misura massima di 8 ore in presenza di formazione acquisita dall'apprendista in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro)

**COSTO:** Il corso è totalmente gratuito per i beneficiari di Dote Apprendistato della Regione Lombardia.  
In alternativa 280,00 Euro + IVA

**SEDE:** Via Fritz, 10 – 20065 Inzago (MI)