

Percorso	Edizione	Anno	UF	Modulo	Nr. ore lezione	Nr. ore Autoformazione assistita	Nr. posizioni a bando	Obiettivi formativi, abilità conoscenze	Modalità di valutazione	Situazioni formative	Compenso onnicomprensivo	Requisiti / Titoli preferenziali
Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing	2024/2025	I	UF01 Inglese 1	Inglese 1	40	20	2	Obiettivi L'Unità Formativa pone le basi per lo sviluppo della capacità di comunicare in forma orale e scritta con interlocutori che utilizzano l'inglese come lingua veicolare, attraverso tecniche di public speaking ed esercitazioni che prevedono anche l'uso dell'inglese tecnico di settore, con un livello minimo in uscita corrispondente al B1+. Abilità - Comunicare in forma orale e scritta con interlocutori che utilizzano l'inglese come lingua veicolare Conoscenze - Lingua inglese (Livello B1+) - Inglese tecnico relativo alle discipline di riferimento	- verifica scritta e/o orale delle conoscenze/abilità/competenze oggetto dell'UF, al termine e/o in itinere secondo lo standard QCER per il livello prescelto.	- lezioni - esercitazioni - utilizzo di materiali multimediali - attività di role-play e group-work - presentazioni orali su temi di attualità	Docenza - Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00 Autoformazione assistita: da € 35,00 a € 50,00	Titoli preferenziali - Laurea in lingue straniere (Inglese) - Certificazione linguistica
Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing	2024/2025	I	UF02 Tecniche di comunicazione e lavoro di gruppo	Comunicazione scritta	10	0	2	Obiettivi L'Unità Formativa fornisce i concetti base e le tecniche riferiti alla comunicazione assertiva, alla gestione dei conflitti, gli obiettivi e le modalità di gestione della relazione esperienziale del cliente nonché di programmazione e di gestione di una fase e di un team di lavoro, introducendo i concetti legati alle dinamiche psico-sociali e alla leadership nei gruppi di lavoro, alla gestione delle riunioni e la valutazione dei risultati e le tecniche di gestione delle relazioni organizzative. Analizza le caratteristiche di una comunicazione attraverso l'approfondimento delle metodologie di Technical Writing e di Public Speaking, l'utilizzo di strumenti Office a supporto della preparazione di un testo o di una presentazione e di piattaforme web e social network come strumenti di comunicazione e si eseguono esempi di comunicazione mediata dal calcolatore (CMC) e attraverso le ICT. Sviluppa le abilità per utilizzare forum e social network per dialogare con le comunità professionali di riferimento e introduce le tecniche di autoverifica del livello di comprensione di un documento. Pone inoltre le basi per lo sviluppo delle abilità legate alla preparazione e alla gestione di un'esposizione orale per illustrare un prodotto/servizio e per fornire spiegazioni tecniche, alla verifica della comprensione di una comunicazione da parte dei destinatari, nonché alla preparazione e stesura di un documento scritto di tipo tecnico, anche attraverso l'utilizzo di sistemi di reporting. Sviluppa l'abilità di agire positivamente in un team di lavoro e di programmare e coordinare in prima persona alcune fasi di lavoro e le risorse che vi cooperano. Inoltre accresce la capacità di partecipare alla realizzazione di progetti assumendo la responsabilità di specifiche attività nell'ambito del gruppo di lavoro incaricato (team di progetto), di comprendere i propri punti di forza e debolezza rispetto a situazioni di lavoro in team, di assumere su delega il coordinamento di personale operativo facente parte del gruppo di lavoro contribuendo alla soluzione dei problemi relazionali che possono intervenire. L'UF sviluppa infine la capacità di comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori, di gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci anche con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali, di condurre trattative negoziali e stabilire accordi. Analizza le specificità del rapporto con il cliente esterno, in relazione all'obiettivo aziendale di assicurarne la soddisfazione e la fidelizzazione. Abilità - Preparare e gestire una esposizione orale per illustrare un prodotto / servizio e per fornire spiegazioni tecniche - Verificare la comprensione di una comunicazione da parte dei destinatari - Comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori - Gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci - Gestire le relazioni con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali Conoscenze - Public Speaking - Concetti base e tecniche relative alla comunicazione assertiva - Concetti base e tecniche relative alla gestione dei conflitti	- verifica scritta e/o orale delle conoscenze/abilità/competenze oggetto dell'UF, al termine e/o in itinere dell'UF - relazione/progetto su un tema concordato con il docente - valutazione del diario dello studente	- lezioni laboratoriali - lavori di gruppo - progetti individuali - progettazione e realizzazione di un progetto comunicativo anche attraverso l'utilizzo di software per la produzione multimediale - studi di caso	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	
Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing	2024/2025	I	UF02 Tecniche di comunicazione e lavoro di gruppo	Comunicazione orale	10	0	2	Obiettivi L'Unità Formativa fornisce i concetti base e le tecniche riferiti alla comunicazione assertiva, alla gestione dei conflitti, gli obiettivi e le modalità di gestione della relazione esperienziale del cliente nonché di programmazione e di gestione di una fase e di un team di lavoro, introducendo i concetti legati alle dinamiche psico-sociali e alla leadership nei gruppi di lavoro, alla gestione delle riunioni e la valutazione dei risultati e le tecniche di gestione delle relazioni organizzative. Analizza le caratteristiche di una comunicazione attraverso l'approfondimento delle metodologie di Technical Writing e di Public Speaking, l'utilizzo di strumenti Office a supporto della preparazione di un testo o di una presentazione e di piattaforme web e social network come strumenti di comunicazione e si eseguono esempi di comunicazione mediata dal calcolatore (CMC) e attraverso le ICT. Sviluppa le abilità per utilizzare forum e social network per dialogare con le comunità professionali di riferimento e introduce le tecniche di autoverifica del livello di comprensione di un documento. Pone inoltre le basi per lo sviluppo delle abilità legate alla preparazione e alla gestione di un'esposizione orale per illustrare un prodotto/servizio e per fornire spiegazioni tecniche, alla verifica della comprensione di una comunicazione da parte dei destinatari, nonché alla preparazione e stesura di un documento scritto di tipo tecnico, anche attraverso l'utilizzo di sistemi di reporting. Sviluppa l'abilità di agire positivamente in un team di lavoro e di programmare e coordinare in prima persona alcune fasi di lavoro e le risorse che vi cooperano. Inoltre accresce la capacità di partecipare alla realizzazione di progetti assumendo la responsabilità di specifiche attività nell'ambito del gruppo di lavoro incaricato (team di progetto), di comprendere i propri punti di forza e debolezza rispetto a situazioni di lavoro in team, di assumere su delega il coordinamento di personale operativo facente parte del gruppo di lavoro contribuendo alla soluzione dei problemi relazionali che possono intervenire. L'UF sviluppa infine la capacità di comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori, di gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci anche con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali, di condurre trattative negoziali e stabilire accordi. Analizza le specificità del rapporto con il cliente esterno, in relazione all'obiettivo aziendale di assicurarne la soddisfazione e la fidelizzazione. Abilità - Comunicare attraverso ICT* - Utilizzare forum e social network per dialogare con le comunità professionali di riferimento Conoscenze - Strumenti Office a supporto della preparazione di un testo o di una presentazione - Comunicazione mediata dal calcolatore (CMC) - Piattaforme web e social network come strumenti di comunicazione	• esame orale	• lezione frontale • attività laboratoriali • lavori di gruppo • progetti individuali • progettazione e alla realizzazione di un progetto comunicativo anche attraverso l'utilizzo di software per la produzione multimediale • case studies	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	
Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing	2024/2025	I	UF02 Tecniche di comunicazione e lavoro di gruppo	Comunicazione multimediale	10	0	2	Obiettivi L'Unità Formativa fornisce i concetti base e le tecniche riferiti alla comunicazione assertiva, alla gestione dei conflitti, gli obiettivi e le modalità di gestione della relazione esperienziale del cliente nonché di programmazione e di gestione di una fase e di un team di lavoro, introducendo i concetti legati alle dinamiche psico-sociali e alla leadership nei gruppi di lavoro, alla gestione delle riunioni e la valutazione dei risultati e le tecniche di gestione delle relazioni organizzative. Analizza le caratteristiche di una comunicazione attraverso l'approfondimento delle metodologie di Technical Writing e di Public Speaking, l'utilizzo di strumenti Office a supporto della preparazione di un testo o di una presentazione e di piattaforme web e social network come strumenti di comunicazione e si eseguono esempi di comunicazione mediata dal calcolatore (CMC) e attraverso le ICT. Sviluppa le abilità per utilizzare forum e social network per dialogare con le comunità professionali di riferimento e introduce le tecniche di autoverifica del livello di comprensione di un documento. Pone inoltre le basi per lo sviluppo delle abilità legate alla preparazione e alla gestione di un'esposizione orale per illustrare un prodotto/servizio e per fornire spiegazioni tecniche, alla verifica della comprensione di una comunicazione da parte dei destinatari, nonché alla preparazione e stesura di un documento scritto di tipo tecnico, anche attraverso l'utilizzo di sistemi di reporting. Sviluppa l'abilità di agire positivamente in un team di lavoro e di programmare e coordinare in prima persona alcune fasi di lavoro e le risorse che vi cooperano. Inoltre accresce la capacità di partecipare alla realizzazione di progetti assumendo la responsabilità di specifiche attività nell'ambito del gruppo di lavoro incaricato (team di progetto), di comprendere i propri punti di forza e debolezza rispetto a situazioni di lavoro in team, di assumere su delega il coordinamento di personale operativo facente parte del gruppo di lavoro contribuendo alla soluzione dei problemi relazionali che possono intervenire. L'UF sviluppa infine la capacità di comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori, di gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci anche con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali, di condurre trattative negoziali e stabilire accordi. Analizza le specificità del rapporto con il cliente esterno, in relazione all'obiettivo aziendale di assicurarne la soddisfazione e la fidelizzazione. Abilità - Comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori - Gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci - Gestire le relazioni con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali - Agire positivamente in un team di lavoro - Programmare e coordinare in prima persona alcune fasi di lavoro e le risorse che vi cooperano - Partecipare alla realizzazione di progetti assumendo la responsabilità di specifiche attività nell'ambito del gruppo di lavoro incaricato (team di progetto) - Comprendere i propri punti di forza e debolezza rispetto a situazioni di lavoro in team - Assumere su delega il coordinamento di personale operativo facente parte del gruppo di lavoro - Contribuire alla soluzione di problemi relazionali che possono intervenire nei gruppi di lavoro Conoscenze - Concetti base e tecniche relative alla comunicazione assertiva - Concetti base e tecniche relative alla gestione dei conflitti - Concetti base e tecniche di programmazione e di gestione di una fase e di un team di lavoro - Le dinamiche psico-sociali nei gruppi di lavoro - La gestione delle riunioni e la valutazione dei risultati - La leadership nei gruppi di lavoro	• questionari e test scritti in itinere • relazione-progetto su un tema scelto dello studente e concordato con il docente	• lezione frontale • attività laboratoriali • lavori di gruppo • progetti individuali • progettazione e alla realizzazione di un progetto comunicativo anche attraverso l'utilizzo di software per la produzione multimediale • case studies	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	
Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing	2024/2025	I	UF02 Tecniche di comunicazione e lavoro di gruppo	Lavoro di gruppo	10	0	2	Obiettivi La UF sviluppa la capacità di comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori, di gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci anche con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali, di condurre trattative negoziali e stabilire accordi. Sviluppa l'abilità di agire positivamente in un team di lavoro e di programmare e coordinare in prima persona alcune fasi di lavoro e le risorse che vi cooperano. Allo scopo si analizzeranno i concetti base e le tecniche relative alla comunicazione assertiva, alla gestione dei conflitti, gli obiettivi e le modalità di gestione della relazione esperienziale del cliente nonché di programmazione e di gestione di una fase e di un team di lavoro. Si pongono inoltre le basi per lo sviluppo della capacità di partecipare alla realizzazione di progetti assumendo la responsabilità di specifiche attività nell'ambito del gruppo di lavoro incaricato (team di progetto), di comprendere i propri punti di forza e debolezza rispetto a situazioni di lavoro in team, di assumere su delega il coordinamento di personale operativo facente parte del gruppo di lavoro contribuendo alla soluzione dei problemi relazionali che possono intervenire, introducendo i concetti legati alle dinamiche psico-sociali e alla leadership nei gruppi di lavoro, alla gestione delle riunioni e la valutazione dei risultati. Abilità - Comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori; - Gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci; - Gestire le relazioni con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali; - Programmare e coordinare in prima persona alcune fasi di lavoro e le risorse che vi cooperano - Partecipare alla realizzazione di progetti assumendo la responsabilità di specifiche attività nell'ambito del gruppo di lavoro incaricato (team di progetto); - Comprendere i propri punti di forza e debolezza rispetto a situazioni di lavoro in team; - Assumere su delega il coordinamento di personale operativo facente parte del gruppo di lavoro; - Contribuire alla soluzione di problemi relazionali che possono intervenire nei gruppi di lavoro; Conoscenze - Concetti base e tecniche relative alla comunicazione assertiva; - Concetti base e tecniche relative alla gestione dei conflitti; - Concetti base e tecniche di programmazione e di gestione di una fase e di un team di lavoro - Le dinamiche psico-sociali nei gruppi di lavoro - La gestione delle riunioni e la valutazione dei risultati; - La leadership nei gruppi di lavoro	• esame orale • questionari e test scritti in itinere • relazione-progetto su un tema scelto dello studente e concordato con il docente	• lezione frontale • attività laboratoriali • lavori di gruppo • progetti individuali • progettazione e alla realizzazione di un progetto comunicativo anche attraverso l'utilizzo di software per la produzione multimediale • case studies	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	

Percorso	Edizione	Anno	UF	Modulo	Nr. ore lezione	Nr. ore Autoformazione assistita	Nr. posizioni a bando	Obiettivi formativi, abilità conoscenze	Modalità di valutazione	Situazioni formative	Compenso onnicomprensivo	Requisiti / Titoli preferenziali
<p>Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing</p>	2024/2025	I	UF03 Dinamiche e strategie aziendali	Sicurezza sul lavoro	12	0	2	<p>Obiettivi L'Unità formativa analizza le metodiche di analisi delle organizzazioni come sistemi socio-tecnici, le tecniche di rappresentazione di processi e procedure di lavoro anche con riferimento alle tecniche di analisi del flusso produttivo, ivi comprese le tecniche lean e gli aspetti di natura logica e per la valutazione dei processi e la formulazione di proposte di miglioramento, le metodologie per impostare i Sistemi di Qualità, per il disegno delle procedure in materia di sicurezza del lavoro e per gestire l'addestramento del personale operativo e verificarne l'efficacia. Fornisce gli strumenti necessari a contribuire all'effettuazione di analisi costi/benefici rispetto ad alternative di organizzazione dei processi lavorativi e decisioni di investimento, a effettuare analisi relative al costo del prodotto (direct cost, full cost) e loro implicazioni in termini di marketing, a valutare possibili azioni di cost improvement e a concorrere allo sviluppo della competitività dell'impresa, approfondendo fondamenti di gestione economica dell'impresa (l'equilibrio economico e la remunerazione dei fattori produttivi, lettura del bilancio), concetti base relativi al controllo di gestione, tecniche di valutazione del costo del prodotto/servizio, tecniche di valutazione costi/benefici tra alternative decisionali, competizione commerciale (elementi base di marketing) e i concetti legati alle risorse soft di una azienda (immagine, reputazione e fiducia degli stakeholder, rapporti con il territorio). A tal fine applica anche tecniche di misura e di analisi statistica dei dati. Introduce i concetti base relativi al linguaggio giuridico, alle tipologie di fonti normative e loro relazioni, alle norme di riferimento generale per la gestione delle imprese che maggiormente impattano sui processi, alla normativa di sicurezza e valutazione del rischio, di tutela ambientale e tecnica di settore. Propone anche gli strumenti necessari a reperire e comprendere le norme che attengono al funzionamento dei processi aziendali e a individuare le persone alle quali chiedere informazioni in ordine alla interpretazione ed alla applicazione delle norme, a prendere consapevolezza del valore della norma come vincolo e come opportunità per l'azienda e dell'importanza di collaborare con le istituzioni competenti in materia di applicazione delle norme. Affronta le tecniche di reporting e i metodi utili a redigere relazioni tecniche e documentazione di progetto secondo gli standard e la normativa di settore, anche con indicatori delle prestazioni richieste. Infine l'UF fornisce le competenze e le abilità necessarie a contribuire a: - analizzare le criticità tecniche, organizzative e relazionali relative ai processi lavorativi; - formulare proposte di miglioramento riguardanti il disegno organizzativo dei processi lavorativi e dei connessi flussi informativi e delle relative mansioni lavorative e ripartizione dei carichi di lavoro; - impostare il Manuale della Qualità e l'applicazione delle normative in materia di sicurezza del lavoro; - individuare, attraverso appropriati metodi di rilevazione, e analizzare i bisogni di formazione/addestramento degli operatori correlate ai diversi profili di attenzione del processo (qualità, impatti, sicurezza, processi lavorativi) e ad effettuare azioni di formazione/addestramento on the job del personale; - fornire counseling di assistenza tecnica. Abilità - Reperire e comprendere le norme che attengono al funzionamento dei processi aziendali - Considerare il valore della norma come vincolo e come opportunità per l'azienda - Individuare le persone alle quali chiedere informazioni in ordine alla interpretazione ed alla applicazione delle norme - Collaborare con le istituzioni competenti in materia di applicazione delle norme - Contribuire alla impostazione del Manuale della Qualità ed alla applicazione delle normative in materia di sicurezza del lavoro Conoscenze - Concetti base relativi al linguaggio giuridico - Tipologie di fonti normative e loro relazioni - Norme di riferimento generale per la gestione delle imprese che maggiormente impattano sui processi - Normativa di sicurezza e valutazione del rischio - Normativa di tutela ambientale - Metodologie per il disegno delle procedure in materia di sicurezza del lavoro</p>	- verifica scritta e/o orale delle conoscenze/abilità/competenze oggetto dell'UF, al termine e/o in itinere dell'UF - relazione/progetto su un tema concordato con il docente	- lezioni - esercitazioni - lavori di gruppo - approfondimenti individuali o di gruppo su materiale selezionato dal docente - attività laboratoriali - visite ad enti ed aziende di settore	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	<p>Requisiti: - Qualifica di formatore sulla sicurezza Titoli preferenziali: - Formazione specifica in materia di sicurezza/igiene del lavoro - Esperienze lavorative come RSP - Esperienza di insegnamento corsi sicurezza</p>
<p>Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing</p>	2024/2025	I	UF03 Dinamiche e strategie aziendali	Dinamiche e strategie aziendali	28	10	2	<p>Obiettivi L'Unità formativa analizza le metodiche di analisi delle organizzazioni come sistemi socio-tecnici, le tecniche di rappresentazione di processi e procedure di lavoro anche con riferimento alle tecniche di analisi del flusso produttivo, ivi comprese le tecniche lean e gli aspetti di natura logica e per la valutazione dei processi e la formulazione di proposte di miglioramento, le metodologie per impostare i Sistemi di Qualità, per il disegno delle procedure in materia di sicurezza del lavoro e per gestire l'addestramento del personale operativo e verificarne l'efficacia. Fornisce gli strumenti necessari a contribuire all'effettuazione di analisi costi/benefici rispetto ad alternative di organizzazione dei processi lavorativi e decisioni di investimento, a effettuare analisi relative al costo del prodotto (direct cost, full cost) e loro implicazioni in termini di marketing, a valutare possibili azioni di cost improvement e a concorrere allo sviluppo della competitività dell'impresa, approfondendo fondamenti di gestione economica dell'impresa (l'equilibrio economico e la remunerazione dei fattori produttivi, lettura del bilancio), concetti base relativi al controllo di gestione, tecniche di valutazione del costo del prodotto/servizio, tecniche di valutazione costi/benefici tra alternative decisionali, competizione commerciale (elementi base di marketing) e i concetti legati alle risorse soft di una azienda (immagine, reputazione e fiducia degli stakeholder, rapporti con il territorio). A tal fine applica anche tecniche di misura e di analisi statistica dei dati. Introduce i concetti base relativi al linguaggio giuridico, alle tipologie di fonti normative e loro relazioni, alle norme di riferimento generale per la gestione delle imprese che maggiormente impattano sui processi, alla normativa di sicurezza e valutazione del rischio, di tutela ambientale e tecnica di settore. Propone anche gli strumenti necessari a reperire e comprendere le norme che attengono al funzionamento dei processi aziendali e a individuare le persone alle quali chiedere informazioni in ordine alla interpretazione ed alla applicazione delle norme, a prendere consapevolezza del valore della norma come vincolo e come opportunità per l'azienda e dell'importanza di collaborare con le istituzioni competenti in materia di applicazione delle norme. Affronta le tecniche di reporting e i metodi utili a redigere relazioni tecniche e documentazione di progetto secondo gli standard e la normativa di settore, anche con indicatori delle prestazioni richieste. Infine l'UF fornisce le competenze e le abilità necessarie a contribuire a: - analizzare le criticità tecniche, organizzative e relazionali relative ai processi lavorativi; - formulare proposte di miglioramento riguardanti il disegno organizzativo dei processi lavorativi e dei connessi flussi informativi e delle relative mansioni lavorative e ripartizione dei carichi di lavoro; - impostare il Manuale della Qualità e l'applicazione delle normative in materia di sicurezza del lavoro; - individuare, attraverso appropriati metodi di rilevazione, e analizzare i bisogni di formazione/addestramento degli operatori correlate ai diversi profili di attenzione del processo (qualità, impatti, sicurezza, processi lavorativi) e ad effettuare azioni di formazione/addestramento on the job del personale; - fornire counseling di assistenza tecnica. Abilità - Comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori - Condurre trattative negoziali e stabilire accordi - Comprendere le specificità del rapporto con il cliente esterno, in relazione all'obiettivo aziendale di assicurarne la soddisfazione e la fidelizzazione - Reperire e comprendere le norme che attengono al funzionamento dei processi aziendali - Considerare il valore della norma come vincolo e come opportunità per l'azienda - Individuare le persone alle quali chiedere informazioni in ordine alla interpretazione ed alla applicazione delle norme - Collaborare con le istituzioni competenti in materia di applicazione delle norme - Contribuire alla effettuazione di analisi costi/benefici rispetto ad alternative di organizzazione dei processi lavorativi e decisioni di investimento - Contribuire alla effettuazione di analisi relative al costo del prodotto (direct cost, full cost) e loro implicazioni in termini di marketing - Valutare possibili azioni di cost improvement; - Contribuire allo sviluppo della competitività dell'impresa - Contribuire all'analisi delle criticità tecniche, organizzative e relazionali relative ai processi lavorativi - Contribuire alla formulazione di proposte di miglioramento riguardanti il disegno organizzativo dei processi lavorativi e dei connessi flussi informativi - Contribuire alla impostazione del Manuale della Qualità ed alla applicazione delle normative in materia di sicurezza del lavoro - Contribuire alle scelte in materia di disegno delle mansioni lavorative e di ripartizione dei carichi di lavoro - Analizzare i bisogni di formazione/addestramento degli addetti ai processi lavorativi - Effettuare azioni di addestramento on the job del personale operativo Conoscenze - Concetti base sugli obiettivi e le modalità di gestione della relazione esperienziale del cliente - Concetti base relativi al linguaggio giuridico - Tipologie di fonti normative e loro relazioni - Norme di riferimento generale per la gestione delle imprese che maggiormente impattano sui processi - Normativa di tutela ambientale - Fondamenti di gestione economica dell'impresa (l'equilibrio economico e la remunerazione dei fattori produttivi, lettura del bilancio) - Concetti base relativi al controllo di gestione - Concetti di base relativi all'analisi degli investimenti - Tecniche di valutazione del costo del prodotto / servizio - Tecniche di valutazione costi/benefici tra alternative decisionali - La competizione commerciale (elementi base di marketing) - Le risorse soft di una azienda (immagine, reputazione e fiducia degli stakeholder, rapporti con il territorio) - Metodiche di analisi delle organizzazioni come sistemi socio-tecnici - Tecniche di rappresentazione di processi e procedure di lavoro - Tecniche per la valutazione dei processi e la formulazione di proposte di miglioramento - Metodologie per impostare i Sistemi di Qualità - Metodologie per il disegno delle procedure in materia di sicurezza del lavoro - Metodologie per gestire l'addestramento del personale operativo e verificarne l'efficacia</p>	- verifica scritta e/o orale delle conoscenze/abilità/competenze oggetto dell'UF, al termine e/o in itinere dell'UF - relazione/progetto su un tema concordato con il docente	- lezioni - esercitazioni - lavori di gruppo - approfondimenti individuali o di gruppo su materiale selezionato dal docente - attività laboratoriali - visite ad enti ed aziende di settore	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	
<p>Unità formativa in comune ai percorsi per: Tecnico Superiore per l'automazione ed i sistemi meccatronici Tecnico Superiore per le infrastrutture di rete, di virtualizzazione e per il cloud computing</p>	2024/2025	I	UF04 Project management	Project management	40	0	2	<p>Obiettivi L'Unità Formativa sviluppa la capacità di impostare e gestire un progetto nelle sue varie fasi (avvio, pianificazione, attuazione, controllo e chiusura), valutare i costi e i tempi di attuazione, i fattori critici di rischio e di successo, impostare il Piano di Qualità monitorandone e documentandone lo svolgimento, utilizzando metodologie e tecniche di Project Management, action plan e reporting. Tratta le metodologie per l'impostazione di un'indagine tecnica e le tecniche di benchmarking, per valutare l'impatto aziendale all'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative e per effettuare indagini in aziende del settore sulle modalità applicative di nuove tecnologie ed i risultati ottenuti. Mette in atto le competenze utili a rilevare dati sullo svolgimento dei processi lavorativi e sulle tecnologie impiegate, a realizzare e spernimentare analisi comparative tra le diverse tecnologie di prodotto e/o di processo e a valutare l'impatto aziendale delle soluzioni tecnologiche innovative proposte, anche mediante indagini tecniche e di benchmarking. Abilita all'impiego degli strumenti necessari a rilevare i dati riguardanti lo svolgimento di processi lavorativi e delle tecnologie impiegate, a rilevare e risolvere anomalie che si manifestano nei processi lavorativi e ad utilizzare modelli logici, algoritmi matematici e tecniche statistiche per la diagnosi di guasti e anomalie, a prospettare soluzioni e proposte di miglioramento, individuando criticità nei processi di produzione di beni e servizi in rapporto ai diversi profili di attenzione. Consolida le abilità necessarie a effettuare le opportune misurazioni aziendali, mediante strumenti e tecniche di calcolo di indicatori relativi ai processi ed al funzionamento delle tecnologie impiegate, l'utilizzo di strumenti statistici e di analisi di statistica descrittiva, nonché mediante l'applicazione dei metodi già affrontati nella UF03 - Dinamiche e strategie aziendali. Abilità - Sperimentare e sviluppare analisi comparative tra le diverse tecnologie di prodotto e/o di processo - Valutare l'impatto aziendale che possono avere soluzioni tecnologiche innovative - Contribuire alla effettuazione di analisi costi/benefici rispetto ad alternative di organizzazione dei processi lavorativi e decisioni di investimento - Valutare possibili azioni di cost improvement - Contribuire allo sviluppo della competitività dell'impresa - Contribuire ad impostare e gestire un progetto nelle sue varie fasi (avvio, pianificazione, attuazione, controllo e chiusura) - Valutare i costi e i tempi di attuazione - Valutare i fattori di rischio (fattori critici di successo) - Impostare il Piano di Qualità di un progetto - Monitorare e documentare lo svolgimento di un progetto Conoscenze - Metodologie di impostazione di una indagine tecnica - Tecniche di benchmarking - Tecniche di valutazione del costo del prodotto / servizio - Tecniche di valutazione costi/benefici tra alternative decisionali - Metodologie e tecniche di Project Management - Tecniche di Reporting (Dossier di progetto, verbali delle riunioni di progetto, ecc) - Ruolo del Project Manager</p>	- verifica scritta e/o orale delle conoscenze/abilità/competenze oggetto dell'UF, al termine e/o in itinere dell'UF - relazione/progetto su un tema concordato con il docente	- lezioni - esercitazioni - progetti individuali - attività laboratoriali	- Docenti esterni: € 80,00 - Docenti del sistema scolastico provinciale: € 50,00	