

CATALOGO FORMATIVO DEI PRINCIPALI CORSI DELL'ENFAP PUGLIA



Il Piano formativo riguarda le seguenti tipologie ed aree tematiche:

a. Ambiente, sicurezza e innovazione organizzativa	Innovazioni organizzative finalizzate anche all'incremento della sicurezza sui luoghi di lavoro e/o alla salvaguardia dell'ambiente.
b. Sviluppo organizzativo	Azioni legate alla crescita professionale e allo sviluppo organizzativo.
c. Innovazione tecnologica	Processi di implementazione di innovazioni tecnologiche in impresa.
d. Competenze tecnico-professionali	Azioni di sviluppo delle competenze tecnico professionali finalizzate al rafforzamento del potenziale dell'individuo e dell'impresa.
e. Competenze gestionali e di processo	Azioni di sviluppo delle competenze di carattere gestionale e di processo.
f. Qualificazione/riqualificazione	Azioni per il rafforzamento delle competenze di base e professionali, o volte a favorire processi di riqualificazione.

AMBITO A – AMBIENTE, SICUREZZA E INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA

A.1 Sicurezza sui Luoghi di Lavoro – Modulo A formazione base per qualunque macrosettore comune per RSPP e ASPP

Durata: 32 ore

Contenuti:

- La legislazione, gli aggiornamenti, le interpretazioni
- Responsabilità civili e penali
- Organi di vigilanza e controllo
- Principi generali di rischio
- Misure tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza
- La sicurezza delle macchine in genere (protezioni, distanze di sicurezza, dispositivi di comando, marcatura CE)
- Il documento di valutazione dei rischi
- Aspetti organizzativi e procedure
- Informazione e formazione dei lavoratori
- Rapporti con i rappresentanti dei lavoratori

A.2 Sicurezza sui luoghi di lavoro - Corso Base per RSPP e ASPP – Modulo B per i macrosettori di riferimento

Durata:

- per macrosettore 6 – settore commercio e attività artigianali: 24 ore
- per macrosettore 9 – settore gestione impianti sportivi, elaborazione dati, consulenza e assicurazione: 12 ore

Contenuti:

- Rischi chimici, rischi biologici e rischi fisici
- Rischi organizzazione lavoro
- Rischi infortuni: rischio elettrico, rischio meccanico, ecc.
- Rischio da esplosione
- Sicurezza antincendio: prevenzione incendi (D.M: 10 marzo 1998)
- DPI: caratteristiche e scelta DPI

A.3 Sicurezza sui luoghi di lavoro – Modulo C – formazione gestionale e relazionale per soli RSPP

Durata: 32 ore

Contenuti:

- Organizzazione e sistemi di gestione
- Sistema delle relazioni e della comunicazione
- Rischi psicosociali ed ergonomici
- Ruolo della formazioni e dell'informazione

A.4 Corso base per RLS Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza

Durata: 32 ore

Contenuti:

- Caratteristiche dei luoghi di lavoro
- Caratteristiche degli impianti
- Attrezzature di lavoro e videoterminali
- Dispositivi di protezione individuale
- Esposizione ad agenti fisici e rischi chimici

- Normativa sulla sicurezza
- Soggetti coinvolti e relative responsabilità
- La valutazione dei rischi
- Enti pubblici di riferimento
- Organizzazione per la gestione della sicurezza
- Modulistica per la gestione della sicurezza
- Criteri di valutazione dei rischi
- Rischi delle lavorazioni
- Misure di prevenzione e protezione
- Organizzazione per l'emergenze
- Gestione delle emergenze: feedback
- Esempi di valutazione de rischi

A.5 Formazione ed informazione generale di lavoratori sulla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro

Durata: 16 ore

Contenuti:

- La legislazione, gli aggiornamenti, le interpretazioni
- Responsabilità civili e penali
- Organi di vigilanza e controllo
- Principi generali di rischio
- Misure tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza
- La sicurezza delle macchine in genere (protezioni, distanze di sicurezza, dispositivi di comando, marcatura CE)
- Il documento di valutazione dei rischi
- Tecniche della comunicazione
- Aspetti organizzativi e procedurali
- Rapporti con i rappresentanti dei lavoratori
- Informazione e formazione dei lavoratori

A.6 Addetto al primo soccorso

Durata: 16 ore

Contenuti:

- L'organizzazione della squadra e del servizio di primo soccorso
- Allertare il sistema di soccorso
- Riconoscere un'emergenza sanitaria e le condizioni dell'intervento
- Come si effettuano i principali interventi di primo soccorso per il controllo delle funzioni vitali (BLS)
- Traumi e patologie specifiche in ambiente di lavoro
- Pratiche di intervento: rianimazione cardio-vascolare, emostasi, sollevamento e trasporto dell'infortunato, tecniche di immobilizzazione delle fratture

A.7 Addetto prevenzione incendi ed evacuazione (attività a basso rischio)

Durata: 16 ore

Contenuti:

- Principi della combustione
- Prodotti della combustione
- Sostanze estinguenti in relazione al tipo di incendio
- Effetti dell'incendio sull'uomo
- Divieti e limitazioni di esercizio
- Misure comportamentali
- Principali misure di protezione antincendio

- Evacuazione in caso di incendio
- Chiamata dei soccorsi
- Presa visione e chiarimenti sugli estintori portatili
- Istruzioni sull'uso degli estintori portatili

A.8 Addetto prevenzione incendi ed evacuazione (attività a medio rischio)

Durata: 24 ore

Contenuti:

- Principi sulla combustione e l'incendio
- Le sostanze estinguenti
- Triangolo della combustione
- Le principali cause di un incendio
- Rischi alle persone in caso di incendio
- Principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi
- Vie di esodo
- Procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme
- Procedure per l'evacuazione
- Rapporti con i vigili del fuoco
- Attrezzature ed impianti di estinzione
- Sistemi di allarme
- Segnaletica di sicurezza
- Illuminazione d'emergenza
- Attrezzature di protezione individuale
- Esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di idranti

A.9 Addetto rimozione, bonifica e smaltimento amianto (dirigente)

Durata: 50 ore

Contenuti:

- Normativa: Legge 257/92 – art. 10 lett. H e DPR 08/08/94 art. 10 comma 1 lett. B
- Competenze in merito alle tipiche attività di cantiere
- Corrette procedure da seguire nei cantieri ove venga manipolato tale tipo di materiale
- Gestione dell'attività di bonifica dell'amianto
- I rischi e i danni derivanti dall'esposizione ad amianto
- I sistemi di sicurezza
- I dispositivi di protezione individuale
- La legislazione sull'amianto
- I sistemi di protezione dell'ambiente
- I metodi di prelievo e analisi delle fibre
- Il piano di lavoro ex art. 34, D. Lgs. 277/91 e la restituibilità di aree, impianti ed edifici bonificati
- Le procedure di lavoro in sicurezza per la rimozione, il sconfinamento, l'incapsulamento e lo smaltimento dell'amianto in matrice friabile e compatta
- L'allestimento del cantiere
- La gestione dei rifiuti
- Le situazioni di emergenza probabili
- Gli strumenti formativi e informativi

A.10 Addetto rimozione, bonifica e smaltimento amianto (operatore)

Durata: 30 ore

Contenuti:

- I rischi e i danni derivanti dall'esposizione ad amianto

- Gli accertamenti sanitari
- I sistemi di sicurezza
- I dispositivi di protezione individuale
- La legislazione sull'amianto
- I sistemi di protezione dell'ambiente
- I metodi di prelievo e analisi delle fibre
- Il piano di lavoro ex art. 34, D. Lgs. 277/91 e la restituibilità di aree, impianti ed edifici bonificati
- Le procedure di lavoro in sicurezza per la rimozione, il sconfinamento, l'incapsulamento e lo smaltimento dell'amianto in matrice friabile e compatta
- L'allestimento del cantiere
- La gestione dei rifiuti
- Le situazioni di emergenza probabili
- Gli strumenti formativi e informativi

A.11 Montaggio dei ponteggi – Lavori in quota (addetto preposto)

Durata: 32 ore

Contenuti:

- D. Lgs. N. 253/03, UNI EN 795, UNI EN 362 – PSC – POS
- Obblighi normativi
- Redazione del PIMUS
- Rischi e misure di sicurezza
- Dispositivi anticaduta
- Corretta procedura di montaggio in sicurezza
- Esercitazione pratica
- Sistema di controllo della biocontaminazione

A.12 Responsabile tecnico gestione rifiuti (40 ore base + 40 ore specializzazione cat. 10 albo gestione rifiuti)

Durata: 80 ore

Contenuti:

- Elementi di ecologia e di sicurezza ambientale
- La produzione dei rifiuti: aspetti qualitativi e quantitativi
- Prevenzione, riduzione e riciclaggio
- Pianificazione e gestione dei rifiuti
- Tecniche di smaltimento
- Quadro generale della normativa nazionale sull'ambiente
- Sicurezza del lavoro (elementi base)
- Certificazione ambientale (EMAS, Ecolabel, ecc.)
- Legislazione dei rifiuti
- Quadro delle responsabilità e delle competenze
- Compiti ed adempimenti dell'albo nazionale
- Adempimenti amministrativi
- Normativa sull'autotrasporto
- Normativa sul trasporto dei rifiuti
- Normativa sulla circolazione dei veicoli
- Informazioni generali riguardanti la responsabilità civile.

A. 13 Responsabile tecnico gestione rifiuti (modulo base obbligatorio)

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Elementi di ecologia e di sicurezza ambientale

- La produzione dei rifiuti: aspetti qualitativi e quantitativi
- Le attività di gestione dei rifiuti: raccolta, trasporto, recupero e smaltimento
- Prevenzione, riduzione e riciclaggio
- Pianificazione e gestione dei rifiuti
- Tecniche di smaltimento
- Quadro generale della normativa nazionale sull'ambiente
- Sicurezza del lavoro (elementi base)
- Certificazione ambientale (EMAS, Ecolabel, ecc.)
- Legislazione dei rifiuti
- Quadro delle responsabilità e delle competenze
- Compiti ed adempimenti dell'albo nazionale gestore rifiuti (art. 30 del d.lgs. 22/97 e regolato dal DM 406 del 28 aprile 1998)
- Adempimenti amministrativi

A.14 La movimentazione dei carichi

Durata: 8 ore

Contenuti:

- Le basi del D.Lgs. 81/2008 e il ruolo del medico competente
- La fisiopatologia della colonna vertebrale
- Problemi e conseguenze per la salute derivanti dalla movimentazione manuale di pesi
- Come interpretare correttamente i dati di una eventuale valutazione dei rischi quantitativa o strumentale (valutazione dei carichi con metodo NIOSH)
- Casi concreti di movimentazione manuali rischiose e non rischiose con analisi delle principali caratteristiche

A.15 La movimentazione dei carichi con mezzi meccanici

Durata: 16 ore

Contenuti:

- La gestione delle merci con paranchi, paranchi a ventosa, carroponete, gru a portale per esterni, gru a torre, sistemi monorotaia e manipolatori industriali
- Utilizzo e manutenzione dei mezzi di trasporto
- Gestione dei sistemi di stoccaggio: scaffalature, soppalchi, isole di carico, banchine di carico e magazzini automatici computerizzati
- Il rischio incendio nella movimentazione di merci pericolose
- Obblighi relativi alle vie di circolazione e transito
- Ventilazione e corretta illuminazione dei magazzini: problemi legati alla ventilazione
- Le vie d'uscita

A.16 HACCP

Durata: 12 ore

Contenuti:

- La nuova normativa comunitaria in materia di sicurezza alimentare: i Regolamenti (CE) N. 852 e 853 /2004 e la Direttiva 2004/41/CE
- Cenni sui Regolamenti (CE) "pacchetto igiene"
- I 7 principi dell'HACCP e la loro applicazione pratica
- Analisi dei rischi
- La gestione della documentazione: piano HACCP, procedure, modulistica, documenti.

A.17 La salvaguardia dell'ambiente

Durata: 18 ore

Contenuti:

- Quadro generale della normativa regionale, nazionale e comunitaria sull'ambiente
- Quadro delle responsabilità e delle competenze
- Certificazione ambientale, le ISO 9000 e le ISO 14000: edizione 2000, il regolamento EMAS ed i sistemi di ecogestione
- Le fonti di inquinamento derivanti da attività civili e industriali, le fonti sociali ed inquinanti
- Il rischio amianto e la normativa di riferimento
- Una formazione ambientale di qualità per rispondere alle esigenze dello sviluppo sostenibile
- L'offerta formativa ambientale nei diversi comparti produttivi: l'impatto sul mercato del lavoro e della formazione ambientale

A.18 Privacy e sicurezza dei dati

Durata: 16 ore

Contenuti:

- La normativa sulla privacy: tutela dei dati personali
- Le misure minime di sicurezza e la loro gestione
- Il nuovo Testo Unico (in vigore dal 1 Gennaio 2004): definizione delle misure tecniche da adottare
- Panoramica sui reati informatici
- Sistemi di auditing e di reporting

A.19 Corso BLSD-B

Durata: 8 ore

Contenuti:

- Riconoscimento dei segni di allarme dell'attacco cardiaco
- Valutazione dello stato di coscienza, del respiro spontaneo, dell'attività cardiaca
- Attivazione del sistema sanitario di emergenza
- Ventilazione artificiale con sistema pallone autoespansibile-maschera
- Uso della cannula di Guedel
- Valutazione del polso carotideo
- Massaggio cardiaco esterno
- Sequenza di rianimazione cardiorespiratoria a 2 soccorritori
- Posizione laterale di sicurezza
- Manovra di Heimlich (disostruzione delle vie aeree)
- Conoscenza dei meccanismi di base della terapia elettrica
- Conoscenza dei principi di funzionamento del defibrillatore semiautomatico
- Uso del defibrillatore semiautomatico

AMBITO B – SVILUPPO ORGANIZZATIVO

B.1 Il sistema azienda: l'organizzazione e le funzioni

Durata: 80 ore

Contenuti:

- L'azienda e i modelli organizzativi
- Lo scopo sociale
- Gli organi sociali
- Analisi dei principali modelli di organizzazione: funzionali, divisionali e metriciali
- Le principali strategie organizzative
- Organizzazione snella e corta come logica economica
- Le funzioni primarie e le funzioni infrastrutturali

B.2 Strategie aziendali e cambiamento organizzativo

Durata: 40 ore

Contenuti:

- L'audit organizzativo gestionale
- Le politiche organizzative
- L'analisi del processo gestionale
- Tecniche di implementazione efficaci ed efficienti delle direttive aziendali
- Tecniche di rilevazione dei processi gestionali
- Procedure per il monitoraggio e la valutazione dei processi gestionali ed operativi in azienda

B.3 Sviluppo risorse umane e organizzative

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Teorie di gestione delle risorse umane
- La pianificazione e il deployment degli obiettivi
- La comunicazione
- Tecniche di assertività
- Il sistema DRIVE: definire, registrare, interagire, valorizzare, esaminare
- Il ciclo PDCA e gli strumenti gestionali
- Il sistema DISC per la gestione dei collaboratori
- Conoscere se stessi, conoscere gli altri
- Leggere i comportamenti e progettare lo stile di leadership e relazionale più efficace
- Gestire situazionalmente la prestazione dei collaboratori: aspetti di motivazione e comunicazione
- La crescita dei collaboratori e la delega efficace
- Il coaching ed il colloquio di gestione con il collaboratore
- Piano d'azione personale per la gestione del collaboratore
- Piano d'azione individuale

B.4 Project management

Durata: 60 ore

Contenuti:

- L'ambiente progettuale: mercato, strutture e culture organizzative
- Project team e commitment
- La leadership e la gestione del conflitto
- Comunicazione strategica
- Il ciclo di vita del progetto

- Le tecniche reticolari
- La programmazione delle risorse
- La pianificazione dei costi
- Il flusso di cassa e di progetto
- Gli aggiornamenti e le consuntivazioni

B.5 Pianificazione e controllo di gestione

Durata: 48 ore

Contenuti:

- Pianificazione strategica d'impresa
- Valutazione delle strategie aziendali
- Il business plan quale strumento di pianificazione degli investimenti
- Il piano di sviluppo d'azienda
- Analisi e valutazione degli investimenti
- La gestione finanziaria d'azienda
- Analisi e valutazione degli investimenti
- L'elaborazione del budget e del piano di controllo
- L'analisi degli scostamenti
- La gestione e l'ottimizzazione dei costi d'azienda basata sull'analisi delle attività
- Sistemi di controllo e di gestione classici: full costing e direct costing

B.6 Organizzazione e tecnica d'ufficio

Durata: 24 ore

Contenuti:

- Organizzazione del lavoro d'ufficio
- Gestione comunicazioni, corrispondenza, privacy e contabilità generale
- Utilizzo dell'informatica al settore (gestione file e cartelle, criteri di archiviazione, creazione dossier informatici)

AMBITO C - "INNOVAZIONE TECNOLOGICA"

C.1 Innovazione in azienda: metodi e strumenti

Durata: 48 ore

Contenuti:

- Strategie di innovazione aziendale, sviluppo delle competenze distintive e creazione del valore
- Innovazione tecnologica e strategie di sviluppo dell'impresa
- Organizzazione e funzioni della R-S aziendale
- Gestione della ricerca applicata e rapporto tra ricerca e innovazione
- Innovazione di processo e di prodotto
- Strategie di innovazione tecnologica e trasferimento delle tecnologie
- Technology assessment, proprietà intellettuale e appropriabilità
- Sistemi e processi di knowledge management
- Pianificazione e finanziamento dell'innovazione
- Valutazione degli investimenti in R-S
- Programmazione e controllo dei progetti di R-S
- Strategie di innovazione e alleanze strategiche ed altre forme cooperative nella R-S

C.2 Innovazione dei processi organizzativi e produttivi

Durata: 48 ore

Contenuti:

- Concetto di innovazione dei processi organizzativi
- Gestione della conoscenza nell'area ricerca e sviluppo
- L'analisi dei processi nei settori dell'intervento
- Definizione dei costi ed analisi degli investimenti
- Le principali innovazioni dei settori coinvolti

C.3 Innovazione di prodotto

Durata: 48 ore

Contenuti:

- Concetto di innovazione di prodotto
- Sviluppo di prodotto e le tecniche di sviluppo
- Le prestazioni di sviluppo prodotto
- Progettazione e processo sviluppo prodotti

C.4 Plan Design System

Durata: 60 ore

Contenuti:

- analisi del sistema competitivo
- scelte relative al mercato obiettivo
- il mercato di sbocco
- le previsioni economico-finanziarie
- i bilanci previsionali
- la valutazione della convenienza economica
- la valutazione della fattibilità finanziaria
- La valutazione del Business Plan
- Le tecniche di valutazione finanziaria

C.5 Sistemi informativi e nuove tecnologie

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Comprensione della strategia aziendale
- Comprensione delle dinamiche organizzative
- Ricerca dell'efficacia non penalizzando l'efficienza
- Conoscenza delle tecnologie
- Capacità di progettare e pianificare interventi tecnologici
- Conoscenza del mercato dell'ICT
- Tecnologie come opportunità di innovazione e apprendimento
- Allineamento tra strategia e ICT
- Implementazione di soluzioni tecnologiche in linea con le caratteristiche dell'organizzazione
- Capacità di comunicare il valore e le caratteristiche dell'IT all'azienda

AMBITO D - COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

D.1 Office automation

Durata: 48 ore

Contenuti:

- Il computer ed il sistema operativo
- Elaborazione di testi: word
- Uso del foglio elettronico: excel
- Gestione database: access
- Costruire slide: power point
- Le reti e la navigazione: internet
- Uso della posta elettronica: outlook

D.2 Tecniche grafiche

Durata: 48 ore

Contenuti:

- produzione di immagini bi-tridimensionali
- realizzazione di videate/pagine grafiche
- realizzare siti web

D.3 Introduzione al sistema di qualità

Durata: 20 ore

Contenuti:

- Concetti sulla qualità e illustrazione delle norme ISO 9000
- Organizzazione, pianificazione e gestione del sistema qualità
- Requisiti richiesti dalla norma ISO 9000
- Concetti generali sulle verifiche ispettive

D.4 Progettazione di un sistema di gestione per la qualità

Durata: 20 ore

Contenuti:

- Norme della serie 9000
- Requisiti SGQ
- Quadro normativo e sistema di qualificazione imprese
- Fasi del progetto di implementazione del Sistema Qualità

D.5 L'applicazione e la gestione della qualità secondo la norma ISO 9001:2001

Durata: 48 ore

Contenuti:

Natura, responsabilità, organizzazione e finalità dei Sistemi di Qualità

- La Documentazione del Sistema: Manuale Qualità, Procedure, Istruzioni
- L'implementazione del Sistema
- Controllo Qualità ed Assicurazione Qualità
- La gestione delle verifiche ispettive (audit)
- I Sistemi Integrati

D.6 Customer Satisfaction

Durata: 20 ore

Contenuti:

- Concetti di Customer Care e Customer Satisfaction
- Un modello per progettare la customer satisfaction
- Qualità offerta e qualità percepita
- Differenti dimensioni di un servizio/prodotto offerto
- Le quattro fasi della progettazione: analisi dell'ambiente, scelta della strategia competitiva, disegnare il servizio, definire le attese e verifica dei risultati
- Cosa misurare
- Il Customer Satisfaction Survey

D.7 Sistemi di gestione integrata Qualità/Ambiente/Sicurezza ed Etica

Durata: 50 ore

Contenuti:

- La struttura organizzativa d'impresa e i sistemi di gestione
- La gestione per processi
- La gestione per la qualità: le norme UNI EN ISO 9000
- La progettazione e la realizzazione di un sistema di gestione di tipo UNI EN ISO 9000
- I metodi di tipo qualitativo e i metodi di tipo quantitativo
- Gli strumenti di misura
- Accreditemento e certificazione: il sistema qualità Italia, gli audit e la norma UNI EN ISO 19011:2003
- La gestione ambientale: la norma UNI EN ISO 14001:2004 e il regolamento EMAS II
- La gestione della sicurezza in azienda: il decreto 81 e il sistema di gestione OHSAS 18001
- I sistemi di gestione per l'etica: la norma SA 8000.

D.8 UNI EN 13549 – Sistemi di misurazione della qualità

Durata: 24 ore

Contenuti:

- Verifiche di conformità ai requisiti specificati dalla norma UNI EN 13549
- Il concetto di misura ed incertezza
- La metrologia negli schemi auto motive
- Gli aspetti statistici della misura: scostamento, ripetibilità, riproducibilità. Linearità, stabilità
- Metodi di analisi della variabilità dei sistemi di misura nel manuale Aiag
- MSA nel Manuale Anfia
- Pianificazione di un sistema di misura

D.9 OHSAS 18001

Durata: 24 ore

Contenuti:

- Requisiti generali di sicurezza, amministrazione di sanità e sicurezza, addestramento, valutazione del rischio
- Governo della struttura, sicurezza in ambienti di lavoro a rischio per la salute del lavoratore
- Sostanza e materiali pericolosi
- Formazione all'uso delle attrezzature
- Registrazione e gestione degli incendi
- Spazi limitati

D.10 La sicurezza alimentare

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Quadro normativo di riferimento
- Il pacchetto igiene
- Gli alimenti e la loro contaminazione
- Le malattie trasmesse da alimenti
- Igiene della persona e del vestiario
- Igiene negli ambienti di lavoro
- La sanificazione
- La gestione dei rifiuti
- Controllo degli infestanti
- La conservazione degli alimenti

D.11 Impianti elettrici: dimensionamento e corretta posa

Durata: 48 ore

Contenuti:

- La legislazione italiana sulla sicurezza nel lavoro elettrico: D.Lgs. n. 81/2008 e n. 494/96, DPR n. 547/55 e n. 164/56, L. n. 46/90
- La normativa tecnica sulla sicurezza nel lavoro elettrico secondo le norme CEI EN 50110 e CEI 11-27. Cenni sull'evoluzione della normativa e legami con la legislazione (DPR n. 547/55, DPR n. 164/56, ecc.)
- Dimensionamento degli impianti elettrici con particolare riguardo alla sicurezza
- Materiale utilizzati negli impianti elettrici: caratteristiche (incluse quelle meccaniche) e loro evoluzione. Materiali pericolosi. Rifiuti speciali, tossici, nocivi
- Attrezzature e dispositivi di protezione individuale (DPI) utilizzati nel lavoro elettrico: normativa ed istruzioni per la scelta, l'uso e la manutenzione, mezzi per il lavoro in elevazione, prove di verifica elettrica sulle attrezzature, marcatura CE
- L'infortunio elettrico. Effetti fisiologici della corrente
- I dispositivi portatili di messa a terra o di messa a terra ed in cortocircuito
- Procedure di lavoro per la messa a terra ed in cortocircuito ed equiponzialità delle linee aeree in conduttori nudi e per la tranciatura delle linee MT sotterranee
- Installazione di un dispositivo mobile a terra ed in cortocircuito all'interno di un quadro MT

D.12 Progettazione, montaggio e manutenzione impianti termo refrigeranti

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Principi e fondamenti della refrigerazione: grandezze fisiche, unità di misura, termometria, propagazione del calore, il circuito frigorifero e i nuovi fluidi
- Termodinamica del circuito frigorifero in relazione ai nuovi fluidi
- Diagrammi "Pressioni-Entalpia" dei vari fluidi frigoriferi attualmente in uso
- Analisi completa del circuito frigorifero e delle sue parti essenziali
- Compressori, evaporatori, condensatori
- Dimensionamento fisico e strutturale di un evaporatore e di un condensatore
- Valvole di espansione
- Vuoto, carica, regolazione, strumentazione
- Diverse tipologie di saldatura (ossipropano - ossiacetilenica)

- Ricerca e valutazione guasti
- Approfondimento sui componenti di un impianto frigorifero

D.13 Muratura e carpenteria

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Carpenteria
- Muratura
- Sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro
- Nozioni di pronto soccorso

D.14 Lettura e disegno edile

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Interpretazione di elaborati architettonici
- Interpretazione disegno di carpenteria e ferro
- Interpretazione di elaborati per infrastrutture
- Interpretazione del disegno di restauro e recupero
- Misurazioni da disegno
- Rilievo metrico da manufatti edili
- Elementi di tracciamento interno: manufatti e articolazioni murarie
- Rilievo metrico di ambienti architettonici

D.15 Posa in opera di pavimenti e rivestimenti

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Materiali per pavimentazioni naturali per una progettazione ecosostenibile
- Cotto, linoleum, sughero, pietre, marmi
- Intonaco realizzato a calce e materiali di finitura delle pareti (grassello di calce, marmorino, colori naturali)
- Intonaci realizzati con la terra cruda
- Materiali per il rivestimento delle pareti
- Tecniche di posa in opera

D.16 Operatore gru

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Tecnologia gru, carrucole, funi
- Impiego ed esercizio della gru

D.17 Trasporti e dogane

Durata: 30 ore

Contenuti:

- Codice doganale e disposizioni di applicazione
- Obbligazione doganale
- Esportazioni dichiarante
- Importazioni accertamento documentale e fisico
- Traffico di perfezionamento passivo

- Traffico di perfezionamento attivo
- Rappresentanza in dogana
- Dazi e contingenti procedure domiciliate
- Regimi sospensivi del pagamento dei diritti
- Transito esterno
- Informazione tariffaria vincolante
- Aspetti generali: territorialità IVA
- Punti franchi – depositi doganali – depositi IVA
- Esportazioni di beni
- Incoterms
- Importazione di beni
- Movimentazione di beni a titolo non traslativo della proprietà
- Sanzioni

D.18 Contabilità generale informatizzata, avanzata, paghe

Durata: 80 ore

Contenuti:

- Principi di base di contabilità
- Rilevazioni contabili
- Caratteristiche di un pacchetto applicativo per la contabilità
- Fatturazione
- Operazioni informatizzate connesse alla fatturazione
- Amministrazione del personale
- Pratiche previdenziali e assicurative
- Internet per informazioni e pratiche on-line
- Software gestionali più diffusi in ambito aziendale relativi alla gestione del personale
- Autoaggiornarsi alle nuove normative nazionali o di settore

D.19 Finanza

Durata: 60 ore

Contenuti:

- L'analisi degli scenari economici
- Mercati e strumenti finanziari
- I tassi d'interesse
- I tassi di cambio
- I titoli di debito
- I titoli di capitale
- Gli strumenti derivati
- I titoli strutturati
- Finanza mobiliare e finanza d'impresa

D.20 Le ricerche di mercato qualitative e quantitative

Durata: 50 ore

Contenuti:

- Marketing Management
- Comunicazione e mercato globali
- Marketing e analisi di mercato

D.21 Display: organizzazione lay out Punti Vendita

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Nozioni di marketing visivo applicato al punto vendita
- Come organizzare globalmente l'esposizione partendo dal briefing del cliente
- Creare il lay-out e progettare gli spazi
- Ricaricare le merci sugli scaffali: analisi del metodo e delle nuove strategie da adottare
- Sistemi di rotazione delle merci nel punto vendita
- La visibilità delle merci sulle strutture di vendita
- I punti focali che interagiscono con l'acquirente anche in assenza del personale di vendita
- Come ottimizzare le rimanenze

AMBITO E - “COMPETENZE GESTIONALI E DI PROCESSO”

E.1. Programmazione della produzione

Durata 40 ore

Contenuti:

- Introduzione alla gestione della produzione
- Modalità di risposta alle richieste del mercato
- I Piani di produzione
- La pianificazione dei fabbisogni e delle risorse (MRP)
- La pianificazione della capacità produttiva ed il controllo degli avanzamenti
- Il Reengineering dei processi
- Introduzione al Just in Time

E.2. Gestione dei materiali e dei magazzini

Durata 32 ore

Contenuti:

- Le principali caratteristiche dei magazzini
- I sistemi di stoccaggio e di movimentazione
- Il layout e l’allocazione dei materiali
- I sistemi informatici e di identificazione automatica
- La gestione delle scorte
- Il picking e l’allestimento degli ordini
- L’outsourcing delle attività di magazzino
- Controllare i costi e le performance del magazzino
- Gestire le relazioni con le altre attività aziendali e il sistema distributivo
- Gestire il personale di magazzino
- Esempi di organizzazione e gestione del magazzino

E.3. Tempi e metodi

Durata 48 ore

Contenuti:

- la misura del lavoro
- obiettivi e collocazione dell’analisi tempi e metodi
- analisi e definizione del ciclo di lavoro
- la razionalizzazione del flusso di lavoro
- la misura del tempo
- il campionamento statistico
- il lavoro

AMBITO F - "QUALIFICAZIONE/RIQUALIFICAZIONE"

F.1. Tecniche di comunicazione efficace

Durata 56 ore

Contenuti:

- Le regole della comunicazione
- Stili comunicativi e strategie comunicative
- La comunicazione: tecniche per migliorare le relazioni interfunzionali e interpersonali
- I sistemi di comunicazione interna
- la mappa dei circuiti di comunicazione interna
- i sistemi tradizionali
- i sistemi innovativi
- Comunicazione interna e processo organizzativo
 - > comunicare e organizzare
 - > i flussi della comunicazione interna
 - > flussi top-down
 - > flussi orizzontali
 - > flussi bottom-up
- Il ruolo preponderante della Comunicazione nell'erogazione di un servizio di Qualità
 - > i concetti base della comunicazione efficace
 - > comunicazione verbale e non verbale
 - > gli stili di comunicazione
 - > l'ascolto attivo
- Le esigenze del cliente
- La gestione delle situazioni difficili
- Le capacità di ascolto
- Tecniche di contatto telefonico

F.2. Team building e lavoro di gruppo

Durata 24 ore

Contenuti:

- Analisi del problema e presa delle decisioni
- Gestione del tempo e delle priorità
- Comunicazione
- Gli eventi del gruppo
 - > una proposta di modello
 - > l'interazione, l'integrazione e la condivisione
 - > le dinamiche interne al gruppo
- Tipologie di gruppo: gruppi primari e gruppi secondari
- Il gruppo come una risorsa: un bene comune da costruire
- Costruire gruppi di lavoro
 - > obiettivo: definizione e coerenza
 - > metodo: condizioni di efficacia
 - > ruoli: definizione e individuazione
 - > leadership: stili di guida
 - > comunicazione: i canali e le distorsioni
 - > sviluppo: definizione di piani di lavoro e strumenti
 - > il lavoro in gruppo, di gruppo, attraverso il gruppo
 - > ruoli all'interno di un team

- I processi di comunicazione, di relazione e di decisione nel lavoro di gruppo

F.3 Customer relationship management: la gestione orientata al cliente

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Che cos'è il CRM
- La gestione del marketing relazionale per incrementare il valore del Cliente
- Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per un approccio one to one
- Sviluppare in azienda un progetto di CRM
- Gli strumenti a disposizione per un progetto di CRM: analisi costi-benefici
- La ridefinizione del processo di gestione del rapporto con il cliente
- Raggiungere l'obiettivo di deliziare i diversi target di clientela attraverso un approccio altamente personalizzato
- Mantenere costantemente aggiornato ed efficiente il sistema di CRM
- La valutazione del ritorno sull'investimento
- Il piano personale di miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento

F.4 Comunicazione strategica e self empowerment

Durata: 30 ore

Contenuti:

- Orientamento alla formazione
- Cambiamenti professionali
- Analisi dei bisogni
- Motivazione e sviluppo delle risorse umane
- Sviluppare la qualità sul lavoro
- Valutazione dei risultati

F.5 Stress analysis

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Definizione dello stress
- Fattori che lo provocano
- Elementi per riconoscerlo
- Conseguenze sull'organismo umano e sui comportamenti di lavoro
- Disfunzioni nell'organizzazione ed elementi di correzione

F.6 Comunicazione e team building

Durata: 40 ore

Contenuti:

- La comunicazione
- La comunicazione interpersonale: comunicazione e relazione
- la comunicazione interpersonale: comunicazione e comprensione
- la comunicazione in un gruppo di lavoro
- le tecniche assertive
- le pubbliche relazioni

F.7 La valutazione del personale e politiche retributive

Durata: 50 ore

Contenuti:

- l'analisi dei fabbisogni professionali
- la programmazione dei piani di sviluppo
- la negoziazione dei rapporti con il personale
- la valutazione e la gestione del personale
- l'organizzazione della qualità aziendale
- l'individuazione delle competenze personali
- elementi per la sostenibilità

F.8 Gestione delle risorse umane: progettare la formazione in azienda

Durata: 30 ore

Contenuti:

- la formazione come leva di sviluppo delle risorse umane (tipologie di formazione, rapporti con le altre funzioni del personale)
- il ruolo del formatore (requisiti culturali, professionali e deontologici)
- l'individuazione dei bisogni di formazione (metodi di ricerca, raccolta ed analisi dei dati)
- l'identificazione degli obiettivi di apprendimento (risultati misurabili e non misurabili)
- la valutazione dell'efficacia (definizione e concetti, cosa valutare, aspetti tecnici e metodologici)
- l'assetto strutturale (articolazione, fasi, tempi, logistica)
- la "cassetta degli attrezzi" del formatore (strumenti cartacei e audiovisivi, metodologie didattiche)
- principali difficoltà e rischi (fattori condizionanti l'efficacia di un intervento formativo)

F.9 La gestione delle risorse umane: la selezione del personale

Durata: 30 ore

Contenuti:

- la selezione del personale in azienda (rapporti con le altre funzioni del personale)
- ruoli e responsabilità (della direzione, del personale, della consulenza)
- il ruolo del selezionatore (requisiti culturali, professionali e deontologici)
- l'analisi dei fabbisogni e dei profili professionali (gestione profili e candidatura)
- le fonti di reclutamento (il mercato del lavoro, l'uso dei media, la lettura di un curriculum)
- la preselezione (le prove psico-attitudinali, il supporto dell'informatica)
- gli strumenti del selezionatore (i test più significativi, le interviste di/in gruppo, il colloquio)
- la conclusione dell'iter selettivo (stesura dei profili e presentazione dei candidati)

F.10 La gestione della logistica

Durata: 80 ore

Contenuti:

- La logistica distributiva
- La progettazione del processo logistico
- La logistica dei materiali
- La logistica di produzione
- La logistica degli approvvigionamenti
- Selezionare e trattare con clienti e fornitori di servizi negoziando, condizioni di prezzo e pagamento convenienti
- Definire, in base alle scelte distributive aziendali, le scelte dei mezzi per l'effettuazione dei trasporti
- Ottimizzare gli spazi dei mezzi di trasporto rispettando i limiti previsti
- Organizzare il trasporto in base ai mezzi individuati
- Applicare le norme internazionali che regolano i contratti di compravendita e spedizione

F.11. Fondamenti di marketing

Durata 40 ore

Contenuti:

- Concetto di marketing e ruolo nel contesto aziendale
- L'analisi del mercato: come capire davvero
- Definire la strategia di marketing: progettare idee vincenti
- Applicare la strategia: prodotto e prezzo
- Il marketing operativo
- Il piano di marketing: struttura, modalità e consigli per la stesura

F.12. Il piano di marketing

Durata: 50 ore

Contenuti:

- Il concetto di marketing
- Il mercato
- La funzione marketing in azienda
- Il prodotto
- Il consumatore
- Elementi di marketing strategico
- Le variabili del marketing mix
- Prodotto
- Prezzo
- Luogo
- Pubblicità
- La redditività aziendale
- Il piano di marketing aziendale
- Il piano di marketing di prodotto

F.13 L'evoluzione del marketing sul web

Durata: 50 ore

Contenuti:

- Concetti ed ambiti di applicazione del Web Marketing
- L'evoluzione del Web Marketing
- Differenze tra Marketing tradizionale e Web marketing
- Gli strumenti del Web Marketing
- La misurabilità delle azioni di web Marketing

F.14 tecniche di organizzazione e gestione delle vendite

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Il merchandising
- Le quattro P: prodotto, posto, pubblicità, prezzo
- Come organizzare il punto vendita
- L'assortimento e la sua struttura: linee; marche; referenze
- Il layout merceologico: come orientare il consumatore nel punto vendita
- Aspetti operativi nel punto vendita

F.15 Sales Management

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Possibili strutture dell'ufficio commerciale
- Linee guida dell'ufficio commerciale
- Cosa serve per costruire il proprio ufficio commerciale
- Gli strumenti dell'ufficio commerciale
- Come gestire il telefono, il fax, la posta elettronica
- Come gestire incontri con i clienti
- Le 4 azioni che rendono produttivo l'ufficio commerciale: ricerca, gestione, azione, verifica

F.16 Strategia e strumenti di comunicazione d'impresa

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Marketing
- Marketing digitale
- La pubblicità e la promozione
- Relazioni pubbliche
- Crisis management
- Nuove tendenze della comunicazione interna ed esterna

F.17 Export ed internazionalizzazione

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Contrattualistica commerciale internazionale (compravendita)
- Contratti internazionali di agenzia
- Contrattualistica degli investimenti all'estero e contrattualistica societaria per l'estero
- Termini di consegna della merce (Incoterms)
- Pagamenti internazionali e normativa valutaria
- Crediti documentari e garanzie bancarie per l'estero
- Assicurazione dei crediti all'export e Forfaiting
- Trasporti internazionali
- Assicurazione delle merci e responsabilità vettoriali
- Aspetti doganali
- Aspetti doganali ed origine delle merci
- Cenni sugli aspetti di fiscalità internazionale

F.18 Marketing internazionale

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Pilotare l'attività di marketing internazionale: strategie, strumenti, principi di segmentazione
- I fattori critici di successo: posizionamento dell'azienda e vantaggio competitivo
- Strategie alternative
- La gestione del marketing internazionale: strategia, coordinamento, controllo e verifica
- Stadi evolutivi della presenza all'estero di un'impresa
- Le strategie di prodotto e di pricing
- La concorrenza dinamica
- La comunicazione

F.19 Marketing

Durata: 50 ore

Contenuti:

- Aspetti concettuali del marketing
- Marketing mix
- Politiche e strategie
- Strumenti e metodologie di marketing aziendale
- Aspetti generali del marketing
- Strategie e politiche del marketing
- Gestione della soddisfazione del consumatore
- Analisi della domanda e dell'offerta
- Analisi di customer satisfaction
- Individuazione del target di mercato

F.20 La comunicazione pubblicitaria

Durata: 40 ore

Contenuti:

- I soggetti
- I trend
- Le linee di comunicazione
- Capire e definire il prodotto/servizio da promuovere
- La strategia di comunicazione
- Metodi per sviluppare un approccio creativo
- Il messaggio pubblicitario
- Il linguaggio pubblicitario

F.21 Implementazione macchine a controllo numerico per la produzione in semiserie (settore meccanico)

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Geometria analitica
- Disegno meccanico
- Sviluppo del ciclo di lavorazione
- Programmazione delle macchine a controllo numerico
- Tecnologia macchine a controllo numerico
- Struttura delle macchine a controllo numerico
- Parametri tecnologici
- Utensili e portautensili per macchine a controllo numerico

F.22 Welfare e sistemi previdenziali

Durata: 30 ore

Contenuti:

- La riforma della previdenza obbligatoria
- Il sistema previdenziale obbligatorio
- I requisiti per il pensionamento
- Il regime del bonus pensionistico
- Il cumulo pensione – redditi
- L'obbligatorietà assicurativa in caso di doppia attività
- La previdenza complementare
- Fondi aperti e fondi chiusi

- Previdenza complementare volontaria o obbligatoria
- I fondi contrattuali
- Il finanziamento della previdenza complementare
- Le anticipazioni
- La trasferibilità
- L'utilizzo del TFR
- La facoltà di opzione del lavoratore
- Destinazione del TFR
- Silenzio/assenso
- Reversibilità delle scelte
- L'obbligo di versamento all'INPS
- Le compensazioni per le imprese
- Trattamento fiscale della previdenza complementare
- I versamenti del datore di lavoro
- I versamenti del lavoratore
- Le prestazioni

F.23 Aspetti giuridico-amministrativi del personale

Durata: 50 ore

Contenuti:

- Il rapporto di lavoro
- Le tipologie contrattuali
- Gli obblighi e gli adempimenti del datore di lavoro
- Gli elementi base della retribuzione
- L'orario di lavoro
- Le assenze dal lavoro
- La contribuzione
- La tassazione
- La cessazione del rapporto di lavoro

F.24 Controllo aziendale: contabilità analitica – indici aziendali – business intelligence

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Il sistema di contabilità industriale
- Valutazione delle informazioni disponibili e definizione di quelle necessarie
- La rivelazione dei dati tecnici
- La rilevazione e la gestione dei dati contabili
- L'analisi delle performance per centro di costo: rendimento, produttività, costi
- La valutazione del premio variabile
- Dai costi per centro ai costi per prodotto
- La comunicazione efficace del sistema: il reporting

F.25 Amministrazione, contabilità generale e controllo

Durata: 80 ore

Contenuti:

- Concetti base della contabilità e suo scopo
- Registrazione ai fini della contabilità generale e del controllo di gestione
- Regimi contabili

- Libri contabili
- Prima nota e libro giornale
- Il piano dei conti: adattabilità alle esigenze aziendali e fiscali
- Scritture contabili in partita doppia
- Le scritture di assestamento e di chiusura
- Il bilancio d'esercizio
- Modalità e termini per le registrazioni
- Fatturazione: le modalità e i termini di emissione
- Le dichiarazioni periodiche IVA

F.26 Bilancio, fiscalità d'impresa e bilancio d'esercizio

Durata: 80 ore

Contenuti:

- Il bilancio d'esercizio
- La lettura critica della situazione contabile dell'azienda
- Le scritture di assestamento e rettifica
- Lo stato patrimoniale ed il conto economico
- L'elaborazione del bilancio d'esercizio e della nota integrativa
- IRES e IRAP
- La normativa fiscale
- Principi generali sulla determinazione del reddito d'impresa
- Dal risultato civilistico all'imponibile fiscale

F.27 Contrattualistica internazionale

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Fonti giuridiche regolatrici dei contratti internazionali
- Legge applicabile, foro competente e arbitrato
- Tipologie di contratti nella vendita internazionale: compravendita, distribuzione, licenza, brevetto, marchio, joint venture
- Cenni sugli aspetti civili, societari e penali nei contratti internazionali
- Finanzia e pagamenti internazionali: mezzi di pagamento nei contratti internazionali, crediti documentari e garanzia
- Trasporti e dogane: regime degli scambi e discipline doganali e fiscali; trasporti internazionali e relativi aspetti contrattuali e di documentazione.

F.28 I finanziamenti per l'internazionalizzazione delle imprese

Durata: 30 ore

Contenuti:

- La scelta dell'utilizzo dello strumento finanziario
- I finanziamenti per l'internazionalizzazione
- Il finanziamento dello sviluppo delle proprie aree mercato
- L'investimento produttivo all'estero
- I programmi ministeriali di supporto allo sviluppo industriale internazionale
- I progetti di sviluppo tecnologico internazionale e i programmi comunitari
- I fondi strutturali e lo sviluppo nella nuova Europa

F.29 Diritto tributario e adempimenti fiscali

Durata: 30 ore

Contenuti:

- Determinazione del reddito da lavoro dipendente, delle detrazioni, dei carichi, dei fringe benefits
- Trattamento fiscale del lavoro stagionale, del lavoro all'estero e delle trasferte del dipendente
- Provvedimenti sanzionatori relativamente al sostituto d'imposta ed alla riscossione, nonché alla disciplina del processo tributario
- Normativa in materia di IVA, lavoro autonomo, reddito professionale, contratti a progetto ed IRAP

F.30 Nuovi mezzi di pagamento e organizzazioni preposte

Durata: 30 ore

Contenuti:

- La funzione della tesoreria in azienda
- I flussi di cassa: cash in, cash out
- Il controllo dei movimenti dei conti bancari
- Il controllo dei flussi di cassa: il cash management
- La gestione delle forme di finanziamento: scoperto di conto corrente, anticipo su fattura, anticipo su export, smobilizzo di portafoglio
- Altre forme semplici di finanziamento
- Mezzi di collegamento banca-impresa
- Home-banking: velocità, affidabilità, immediatezza
- Gli strumenti bancari: assegno bancario, ricevuta bancaria, bonifico bancario

F.31 Credit management

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Il mercato del credito
- L'organizzazione del credito
- I contratti bancari
- Il processo di affidamento
- Analisi del rischio
- La qualità del rischio

F.32 Le gare d'appalto

Durata: 20 ore

Contenuti:

- Presentazione delle offerte economiche in materia di appalti pubblici di beni e servizi
- Problematiche relative alla presentazione delle offerte
- Rischi legati alla presentazione delle offerte anomale
- I criteri fondamentali di aggiudicazione

F.33 Corso per vigilanti: l'organizzazione del comando

Durata: 30 ore

Contenuti:

- La funzione di Polizia in generale:
 - > funzioni di polizia nello stato moderno
 - > il monopolio dell'uso della forza da parte degli ordinamenti pubblici
 - > forze di polizia dello stato e altre polizie

- > la forza pubblica
 - Inquadramento normativo della Polizia locale:
- > La normativa nazionale sulla Polizia locale
 - ❑ l'art. 117 Cost.
 - ❑ il D.P.R. n. 616/1977
 - ❑ la legge-quadro n. 65/1986
 - ❑ il D.M. 4 marzo 1987, n. 145
 - Ruolo e funzioni dell'operatore di Polizia:
 - > le funzioni di pubblico ufficiale
 - > le funzioni di polizia giudiziaria
 - > le funzioni di pubblica sicurezza
 - > le funzioni di polizia stradale
 - > le funzioni di polizia tributaria
 - > altre funzioni e competenze
 - > limiti di materia (in rapporto a competenze esclusive di altri organi)
 - > limiti spazio-temporali di attribuzioni
 - > le singole materie di intervento
 - > il porto dell'arma in servizio e fuori servizio
 - > le limitazioni
 - > l'addestramento all'uso dell'arma
 - > i registri e la custodia dell'armamento
 - L'organizzazione dei corpi e dei servizi:
 - > il Regolamento come strumento per definire l'organizzazione della struttura
 - > strutture di staff e di line
 - > le fasi del lavoro degli addetti della Vigilanza
 - > i rapporti organizzatori in generale
 - > gli ordini e le direttive
 - > la discrezionalità degli addetti della Vigilanza
 - > le forme di responsabilità dell'operatore della Vigilanza
 - > la struttura del comando e le altre strutture di supporto
 - > rapporti con l'utenza e front-line
 - > i rapporti con le forze di polizia dello Stato e le altre Polizie Locali
 - > segreto d'ufficio, accesso agli atti e privacy
 - > deontologia degli operatori
 - > etica e deontologia dell'operatore di Polizia locale
 - > il codice europeo di etica
 - > i rapporti con i colleghi e con i superiori

F.34 Corso per vigilanti: etica e deontologia professionale – l'uso corretto delle armi

Durata: 12 ore

Contenuti:

- Etica e Deontologia Professionale:
 - > definizioni, significato, cenni, e spunti (aspetto morale, formale e sostanziale; consigli generali in materia di comportamento)
 - > Il Codice Europeo di Etica per le Organizzazioni di Polizia, Raccomandazione REC del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, 19 settembre 2001
 - > Protocollo e regole di comportamento in occasione di eventi pubblici, manifestazioni, commemorazioni, ricevimenti, riunioni
- L'uso corretto delle armi:

- > Elementi di Diritto Penale
- > Legislazione in materia di armamento
- > La tipologia delle armi
- > Porto dell'arma e servizi "armati"
- > Le esercitazioni al tiro

F.35 Corso per vigilanti: la sicurezza in città

Durata: 18 ore

Contenuti:

- Sicurezza urbana e ruolo dell'Ente Locale
- > Il concetto di sicurezza urbana
- > La domanda di sicurezza
- > Politiche integrate: dalla repressione alla nuova prevenzione
- > La lettura criminologica dei fenomeni dell'insicurezza e le strategie di prevenzione
- Dall'approccio all'individuazione degli strumenti
- > La lettura dei fenomeni che determinano domanda di sicurezza: quale approccio nell'ottica di una strategia integrata
- > La conoscenza del territorio: controllo, presidio, appartenenza – obiettivi e strumenti (mappatura, monitoraggio, prossimità)
- > Il lavoro di rete tra le diverse Polizie e gli altri soggetti sociali – strumenti e metodi

F.36 Corso per vigilanti in materia di videosorveglianza

Durata: 12 ore

Contenuti:

- La situazione normativa in Italia
- > La disciplina applicabile in materia di videosorveglianza
- > Analisi del "Provvedimento generale" emanato dal Garante per la protezione dei dati personali
- > I principi generali di un trattamento conforme alla legge:
 - principio di liceità
 - principio di necessità
 - principio di proporzionalità
 - principio di finalità
- > Gli adempimenti a cui sono tenuti gli Enti Pubblici
- La disciplina della normativa per quanto riguarda il tempo di conservazione delle riprese
- I diritti degli interessati
- Condizioni di applicabilità della videosorveglianza per la prevenzione della criminalità e del disordine
- > La valutazione di risultato in Italia ed in Europa:
 - andamento della delittuosità
 - percezione di insicurezza
 - fattori di rischio e condizioni di successo
- Come realizzare e gestire un sistema di videosorveglianza finalizzato alla sicurezza urbana
- > I sistemi di videosorveglianza all'interno delle politiche locali di sicurezza urbana
- > I processi di implementazione: quali organi sono coinvolti e con quali compiti
- > Le finalità con cui viene realizzato il sistema di videosorveglianza
- > I criteri di individuazione dei luoghi più critici della città per la sicurezza urbana

F.37 Italiano di base e tecnico per immigrati

Durata: 60 ore

Contenuti:

- Alfabetizzazione
- Comunicazione
- Organizzazione
- Lessico specialistico
- Sicurezza sul lavoro

F.38 Lingua inglese

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Panoramica sull'importanza della lingua in ambito professionale
- Prime nozioni di grammatica per la scrittura e per la comunicazione
- Forma diretta ed indiretta, personale ed impersonale
- Apprendimento di vocaboli da utilizzare in situazioni quotidiane
- Capacità di interagire in situazioni tipo: al negozio, in viaggio, al ristorante, in albergo
- Lettura e comprensione di semplici testi informativi
- Possibilità di scrivere brevi messaggi (es. lettere informali)
- Traduzioni con relativa analisi di testo

F.39 Business English

Durata: 40 ore

Contenuti:

- Panoramica sull'importanza della lingua in ambito professionale
- Capacità di interagire in situazioni familiari tipo: al negozio, in viaggio, al ristorante, in albergo
- Lettura e comprensione di semplici testi informativi
- Possibilità di scrivere brevi messaggi (es. lettere informali)
- Attenzione particolare al lessico specifico della comunicazione commerciale
- Marketing: definizione di marketing, ricerche di mercato, studio sul prodotto, pubblicità
- Come strutturare una transazione di vendita
- Impostare, riassumere ed analizzare articoli, testi commerciali
- Accurata comprensione del testo, identificazione dei principali argomenti, stesura di una prima bozza, correzione, stesura di un testo finale