



# SERVIZI APA

---

Formazione esterna per apprendisti

COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI

# Modulo Base (40 ore)

---

## ELEMENTI DI COMUNICAZIONE

Teorie della comunicazione, Comunicazione verbale e non verbale, Ascolto attivo, Tecniche di comunicazione assertiva, Gestione del conflitto

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Definizioni di impresa, Teorie dell'organizzazione, La struttura organizzativa, L'organigramma aziendale, Job description, Leadership aziendale

## DIRITTO DEL LAVORO

Gli elementi essenziali del contratto di lavoro, Diritti e doveri dei lavoratori, Elementi essenziali della busta paga, Disciplina attuale dell'apprendistato

## SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

D. Lgs 81/08, Danno prevenzione e protezione, L'organizzazione della prevenzione in azienda, Stress lavoro correlato

# *Inglese I Livello (40 ore)*

---

Grammatica - nozioni grammaticali di base

Lessico e comunicazione orale

Apprendimento e uso dei vocaboli nelle conversazioni

La lettura - conoscenza della lingua scritta

L'ascolto - comprensione della lingua parlata

# *Informatica I Livello (40 ore)*

---

Conoscere i principali aspetti dell'ICT

Saper riconoscere le parti principali di un PC (Personal Computer)

Conoscere e utilizzare le principali funzionalità del Sistema

Operativo Windows

Conoscere e utilizzare i più noti programmi per la navigazione su

Internet, utilizzare la posta elettronica

Imparare a proteggere i dati personali su Internet

Conoscere le tecniche di base per la privacy online

Funzioni base di Word ed Excel, introduzioni teoriche ed esercitazioni pratiche

# ***Inglese II Livello (40 ore)***

---

Telefonate, riunioni, presentazione della propria azienda e della propria attività

Comunicazione con clienti e colleghi

Accoglienza del cliente

Conferma, anticipo o posticipo di un appuntamento;  
prenotazione di un servizio

Riferimento alle situazioni reali del settore lavorativo  
aziendale

Esercitazioni pratiche

# ***Informatica II Livello (40 ore)***

---

Conoscere e utilizzare i più noti programmi per la navigazione su Internet, utilizzare la posta elettronica

Imparare a proteggere i dati personali su Internet

Conoscere le tecniche di base per la privacy online

Approfondimenti:

Creazione e gestione documenti Word nei contenuti e nell'impaginazione del testo

Creazione e gestione documenti Excel: tabelle, funzioni, calcoli, grafici, tabelle pivot.

# CONTATTI

---

Per maggiori informazioni circa la modalità di iscrizione e sui corsi in partenza, contattaci all'indirizzo [schiliro@agenziaialavoro.org](mailto:schiliro@agenziaialavoro.org) oppure al numero 02 36593227

