

Formaimpresa S.u.r.l. accreditamento regionale n° OF0230 in partenariato con Cescot Firenze Srl accreditamento regionale n° OF0205, Scuola Italiana Turismo S.r.l. accreditamento regionale n° OF0089, I.F.O.A. –Istituto Formazione Operatori Aziendali accreditamento regionale n° OF0184, Fism Formazione Soc. Coop. A.r.l. accreditamento regionale n° OF0056, Qualitas Forum S.r.l. accreditamento regionale n° OF 0340 a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 26088 del 29/12/2022, organizza il seguente corso formativo:

CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

ZONA TERRITORIALE: FIRENZE

SETTORE COMMERCIO/TERZIARIO

DENOMINAZIONE CORSO:

Analisi delle esigenze del cliente (UC 923); Formulazione dell'offerta (UC 924); Gestione del cambiamento organizzativo (UC 1866)

Codice Progetto 9010646, n. edizioni 1

Matricola : 20232A90329

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

Il corso è promosso nell'ambito di GiovaniSì, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il corso ha come finalità lo sviluppo di capacità e competenze per coloro che intendono lavorare nel campo della vendita di soluzioni IT aiutando i clienti che abbiano necessità di acquistare apparecchiature e/o programmi informatici ad individuare le soluzioni hardware e software più adatte per le loro esigenze sia di progettare. Il corso intende inoltre sviluppare competenze per attivare e verificare, sulla base delle esigenze dell'azienda gli interventi che favoriscano lo sviluppo e il miglioramento organizzativo. Il corso si svolgerà sviluppando i contenuti delle seguenti ADA:

Analisi delle esigenze del cliente (UC 923)

Formulazione dell'offerta (UC 924)

Gestione del cambiamento organizzativo (UC 1866)

Le ADA su cui si svolge il corso afferiscono alle figure professionali di "Tecnico dell'organizzazione del lavoro, della gestione del cambiamento, della comunicazione aziendale e dei piani retributivi (427)" e di "Tecnico delle attività di vendita di prodotti e soluzioni IT (168)".

Livello III EQF.

Unità Formative:

- Change management 45 ore
- Caratteristiche e prestazioni dei prodotti informatici n. 21 ore
- Analisi delle esigenze n. 28 ore
- Normative di settore n. 4 ore
- Informatica di base n. 4 ore
- Lingua inglese n. 4 ore
- Formulazione dell'offerta n. 26 ore
- DigComp n. 30 ore
- Stage n. 93 ore

STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA: Il corso prevede n° 162 ore di aula e n° 93 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno indicativamente in orario 9.00/13.00 – 14.00/18.00 dal lunedì al giovedì, venerdì 9.00/13.00. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70% di cui il 50% stage.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

ADA/UC: 1866 Gestione del cambiamento organizzativo.

Conoscenze: Nozioni di teoria di dinamiche di gruppo" e di consulenza di processo" Principi e metodologie di change management; Teorie inerenti lo sviluppo di un'identità organizzativa condivisa (commitment). **Capacità:** Sviluppare una strategia di change management basata su una conoscenza del contesto e sugli aspetti che un cambiamento genera nei gruppi di lavoro; Identificare i potenziali atteggiamenti di rischio delle persone e anticipare le fonti di resistenza al cambiamento, sviluppando piani specifici per attenuare il rischio Monitorare e tenere traccia delle misure adottate e delle singole modifiche/innovazioni implementate Valutare eventuali attività di potenziamento delle competenze e di riduzione delle resistenze al cambiamento promuovendo una cultura aziendale orientata alla crescita e allo sviluppo organizzativo ed individuale.

ADA/UC 923 Analisi delle esigenze del cliente. **Conoscenze:** Architettura e caratteristiche dei sistemi operativi per esaminare la situazione esistente e proporre nuove soluzioni; Architettura dei sistemi di elaborazione elettronica per esaminare la situazione esistente e proporre nuove soluzioni Evoluzione dello stato dell'arte tecnologico nello sviluppo dei sistemi informativi, per valutare le possibili alternative anche in relazione ai prevedibili sviluppi delle tecnologie informatiche Tecniche di analisi delle organizzazioni e dei processi, per definire analiticamente i requisiti e gli obiettivi della soluzione informatica da proporre al cliente. **Capacità:** Elaborare un modello complessivo dell'ipotesi di soluzione IT individuata a partire dall'analisi, da sottoporre alla approvazione del cliente; Consigliare il cliente in merito alle soluzioni tecnologiche più appropriate per le sue esigenze. Analizzare con il cliente il contesto in cui si andrà ad inserire e le esigenze a cui intende rispondere il prodotto informatico da acquistare Esaminare con il cliente gli obiettivi, i requisiti ed i vincoli del prodotto informatico da acquistare Ascoltare il cliente comprendendo le intenzioni che stanno alla base della motivazione di acquisto.

ADA/UC 924 Formulazione dell'offerta. **Conoscenze:** Caratteristiche tecniche e prestazioni delle componenti hardware e software da proporre, per specificarle in maniera puntuale ed approfondita nella

Formulazione dell'offerta Listino prezzi ufficiale ed effettivamente praticabile delle componenti hardware e software da proporre, per fissare i prezzi dell'offerta, nell'ambito dei margini di manovra concessi, in modo tale da stimolare il cliente all'acquisto; Normativa in materia di tutela dei consumatori, ivi compresa la legislazione relativa alla tutela della privacy e dei dati personali, per assicurarne il rispetto nella formulazione dell'offerta al cliente. **Capacità:** Definire un livello di prezzo equo e commisurato alle aspettative del cliente, all'interno dei margini di manovra concessi Individuare i fattori chiave che influenzano il comportamento del cliente nella decisione di acquisto; Sottolineare nella formulazione dell'offerta i punti di forza (in termini di prezzo, qualità, servizio, ecc...) della propria proposta commerciale.

POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Il corso ha l'obiettivo di dare un'opportunità reale di crescita formativa finalizzata all'inserimento nel mondo del lavoro. Nello specifico, il corso andrà a formare risorse umane in grado di occuparsi di consulenza ai clienti in campo di acquisto di soluzioni hardware e software e di progettare, attivare e verificare, sulla base delle esigenze dell'azienda gli interventi che favoriscono lo sviluppo e il miglioramento organizzativo. E' necessario inoltre possedere le competenze digitali di base per comunicare efficacemente, coordinare i progetti ed essere in grado di risolvere problemi complessi attraverso un utilizzo consapevole degli strumenti digitali.

BENEFICIARI DEL PERCORSO FORMATIVO:

- Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro: le specifiche categorie di lavoratori sono individuate dalla Legge di Bilancio 2022 (legge n. 234/2021, art. 1, comma 200);
- Beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro: disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori del Reddito di cittadinanza;
- Lavoratori fragili o vulnerabili: giovani NEET (meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre);
- Disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi;
- Lavoratori con redditi molto bassi (i cosiddetti working poor): il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo sia inferiore alla soglia dell'incapienza secondo la disciplina fiscale.

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO COME DA NORMATIVA DI RIFERIMENTO: Compimento del 18° anno di età, inoltre, per i cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana di livello B1 del quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER). Per accedere al corso è necessario possedere i seguenti requisiti:

- qualificazione professionale di livello 3 EQF oppure
- diploma di scuola superiore di secondo grado oppure
- almeno 3 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività professionale di riferimento.

RICONOSCIMENTO CREDITI:

E' ammessa su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso secondo le modalità e procedure di cui alla DGR 251/2023 "Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento in esecuzione dalla L.R. 32/2002.

INDENNITÀ DI FREQUENZA: Per la partecipazione ai percorsi è prevista una specifica indennità ai soggetti disoccupati over 55 anni (coloro che al momento dell'iscrizione ai percorsi hanno compiuto 55 anni). Sono in ogni caso esclusi dall'indennità i percettori di reddito di cittadinanza, i beneficiari di ammortizzatori sociali a seguito di disoccupazione involontaria o in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della normativa vigente. Tale indennità, erogata ai partecipanti aventi diritto al termine del progetto, è pari ad € 3,50 euro/corso (calcolata sulle sole ore di aula e FAD sincrona) a titolo di indennità di frequenza. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato, per il solo primo percorso frequentato, nel limite massimo di euro € 250 Reskilling ed in ogni caso nella misura resa possibile dall'importo disponibile. L'indennità sarà corrisposta al momento in cui i percorsi del catalogo saranno conclusi e sarà determinata la platea degli aventi diritto; questo potrà avvenire anche a distanza di tempo dal termine del corso.

ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:

Formaimpresa S.u.r.l.
Piazza P. Annigoni, 9/d - 50122 Firenze

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:

Prova tecnico pratica e colloquio alla presenza di una commissione per ciascuna ADA/UC da certificare.

CERTIFICAZIONE FINALE:

Al positivo superamento dell'esame finale verrà rilasciato un certificato di competenze per le seguenti ADA/UC:
Analisi delle esigenze del cliente (UC923)
Formulazione dell'offerta (UC 924)
Gestione del cambiamento organizzativo (UC 1866)
Nel caso di interruzione del percorso formativo verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti attestante gli obiettivi di apprendimento acquisiti. E' inoltre prevista una specifica dichiarazione degli apprendimenti relativi alla UF DigComp.

INFORMAZIONI: il corso è finanziato con i fondi del PNRR, tramite il programma GOL.

ISCRIZIONI

Fase 1 - ACCESSO AL PROGRAMMA GOL: coloro che sono interessati ad iscriversi al corso debbono effettuare l'iscrizione al programma GOL esclusivamente presso i Centri per l'Impiego del territorio toscano (<https://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>). Presso il Centro per l'Impiego prescelto ogni beneficiario sarà indirizzato verso uno specifico percorso sulla base degli esiti dell'orientamento. Qualora indirizzato verso le misure 2 Upskilling e 3 Reskilling, il beneficiario potrà iscriversi ad un corso di formazione, rispettivamente di Upskilling (aggiornamento) o Reskilling (riqualificazione), passando pertanto alla fase 2 descritta di seguito.

Fase 2 - ISCRIZIONI AL CORSO: nella fase due il beneficiario potrà iscriversi al corso presente nelle misure 2 Upskilling o 3 Reskilling verso le quali è stato indirizzato. Per l'effettuazione della fase 2 il



Regione Toscana



beneficiario potrà recarsi presso un Centro per l'Impiego o presso un'Agenzia per il lavoro. (https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016_gennaio_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566).

