



Regione Lombardia

DECRETO N. 6879

Del 11/06/2020

Identificativo Atto n. 834

DIREZIONE GENERALE ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

Oggetto

POR FSE 2014- 2020 - APPROVAZIONE DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE FORMATIVE PRESENTATE A VALERE SULL' "INVITO PER LA COSTITUZIONE DEL CATALOGO REGIONALE PER L'OFFERTA FORMATIVA DI FORMAZIONE CONTINUA 2020-2021 – PRIMA FINESTRA".

L'atto si compone di _____ pagine

di cui _____ pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

POR FSE 2014- 2020 - APPROVAZIONE DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE FORMATIVE PRESENTATE A VALERE SULL' "INVITO PER LA COSTITUZIONE DEL CATALOGO REGIONALE PER L'OFFERTA FORMATIVA DI FORMAZIONE CONTINUA 2020-2021 – PRIMA FINESTRA"

LA DIRIGENTE DELLA U.O. MERCATO DEL LAVORO

RICHIAMATE:

- la Legge regionale del 28 settembre 2006, n. 22 "Il mercato del lavoro in Lombardia" e ss.mm.ii..
- la Legge regionale del 6 agosto 2007, n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia" e ss.mm.ii..
- la Legge regionale del 5 ottobre 2015, n. 30 "Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.rr. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro";
- il Programma Operativo Regionale (POR) a valere sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) 2014-2020 adottato con Decisione di Esecuzione della Commissione Europea del 12 febbraio 2015 C(2015) 923 finale e la conseguente D.g.r. del 6 marzo 2015, n. X/3251 di approvazione del POR Lombardia e ss.mm.ii.;
- la D.g.r. del 23 gennaio 2015, n. X/3069 relativa alla presa d'atto dell'approvazione del Programma Operativo Regionale – a valere sul Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014/2020 da parte della Commissione Europea con Decisione di Esecuzione CE del 17 dicembre 2014 C(2014) 10098 finale e relative modifiche approvate con Decisione del 20 febbraio 2017 C (2017) 1311, Decisione del 12 giugno 2018 C (2018) 3833 e Decisione del 30 aprile 2019 C (2019) 3048;

VISTA la D.G.R. del 31 gennaio 2020 n. XI/2770 "Linee guida per l'attuazione degli interventi di Formazione continua - fase VI - POR FSE 2014- 2020 – ASSE PRIORITARIO I – OCCUPAZIONE che prevede incentivi alle imprese finalizzati ad adeguare le competenze dei lavoratori attraverso interventi di formazione sulla base delle esigenze espresse dai datori di lavoro;

ATTESO che la citata D.g.r. n. XI/2770/2020 prevede, in particolare;

- l'assegnazione di voucher formativi rivolti alle aziende per l'acquisto di offerte formative a valere su un Catalogo approvato da Regione Lombardia;



Regione Lombardia

- la predisposizione di un Catalogo regionale dell'offerta formativa di formazione continua, costituito dalle proposte presentate dai **soggetti** con iscrizione definitiva alle **sezioni A o B dell'Albo regionale** degli operatori accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale, dalle **Università lombarde** e loro **Consorzi** e dalle **Fondazioni ITS** (Istituti di Istruzione Tecnica Superiore);
- un'apposita sezione per le aree di intervento che rivestono carattere strategico per la competitività delle imprese e la promozione di specializzazioni tecnologiche più coerenti con il potenziale di innovazione e di sviluppo del territorio lombardo;

VISTO il D.d.u.o. del 2 marzo 2020 n. 2735 "INVITO ALLA PRESENTAZIONE DI PROPOSTE FORMATIVE PER LA COSTITUZIONE DEL CATALOGO REGIONALE DI FORMAZIONE CONTINUA 2020-2021 – POR FSE 2014-2020 - PRIMA FINESTRA" (di seguito Invito), con il quale:

- si è provveduto ad invitare gli operatori accreditati per i servizi di istruzione e formazione professionale - sezioni A o B dell'Albo regionale, le Università lombarde e loro Consorzi e le Fondazioni ITS (Istituti di Istruzione Tecnica Superiore), a presentare proposte formative per la predisposizione del catalogo pubblico regionale per gli interventi di formazione continua - prima finestra;
- si è stabilito che le proposte formative potranno essere presentate, tramite il sistema informativo SIUF (Sistema Informativo Unitario della Formazione), all'indirizzo web: <https://www.formazione.servizirl.it>, secondo le modalità previste dall'Invito, a partire dalle ore 9:00 dell'11 marzo 2020, fino alle ore 17:00 del 15 aprile 2020, termine successivamente prorogato alle ore 17 del 29 maggio 2020;

RILEVATO che il citato Invito stabilisce, sempre al paragrafo 7, che la procedura di istruttoria si divide in due fasi, la verifica di ammissibilità e la valutazione secondo le seguenti modalità:

- la verifica di ammissibilità svolta da un'apposita segreteria tecnica nominata nell'ambito del Nucleo di Valutazione procede all'esame delle offerte formative secondo i seguenti criteri:
 1. Conformità, che tiene conto del rispetto dei termini di presentazione delle proposte in relazione alle scadenze previste dall'Invito, delle modalità di presentazione delle proposte; completezza e correttezza della documentazione trasmessa e rispetto di ogni ulteriore elemento formale espressamente richiesto dall'invito;
 2. Requisiti del proponente, che verifica possesso dei requisiti giuridici soggettivi previsti dall'Invito e l'assenza di situazioni di incompatibilità del proponente in relazione all'esecuzione della proposta formativa;



Regione Lombardia

- la valutazione svolta dal Nucleo di valutazione sulla base dei seguenti criteri:
 1. Qualità dell'offerta formativa;
 2. Qualità del soggetto proponente;
 3. Efficacia potenziale dell'offerta formativa, valutato unicamente per le offerte formative presentate nell'ambito delle aree di rilevanza strategica. Le offerte presentate nell'ambito delle aree di rilevanza strategica che risultino non coerenti rispetto al criterio "Efficacia potenziale dell'offerta formativa", ma lo risultino rispetto ad entrambi gli altri criteri ("Qualità dell'offerta formativa" e "Qualità del soggetto proponente"), saranno ammesse al Catalogo, come offerte non erogabili nell'ambito di tali aree, unicamente qualora siano state presentate senza il ricorso all'opzione dell'erogazione della formazione in partnership;

PRESO ATTO che in conformità a quanto previsto dal paragrafo 7 del citato invito con D.d.g. del 3 aprile 2020, n. 4126, integrato con D.d.g. del 20 aprile 2020, n. 4716 si è provveduto alla costituzione Nucleo di Valutazione;

VISTA altresì la D.g.r. del 15 aprile 2020 n. XI/3042 "Interventi di Formazione continua fase VI - misure a sostegno delle aziende in occasione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19", con la quale:

- si è stabilito che la prima fase della Formazione continua rivolta alle imprese, in attuazione della citata D.g.r. n. XI/2770/2020, avrà come priorità il finanziamento degli interventi richiesti dalle imprese che hanno sospeso l'attività lavorativa a seguito dell'emergenza COVID-19 o hanno introdotto modalità di lavoro a distanza, al fine di consentire l'attuazione degli eventi formativi durante il periodo di sospensione;
- si è consentito, in deroga alle disposizioni regionali e per la durata delle misure emanate per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19, alla realizzazione delle attività didattiche in modalità a distanza FAD o E – learning da parte di enti accreditati alla formazione;

VISTO l'Avviso "Approvazione dell'Avviso Pubblico per l'attuazione di misure di Formazione Continua – Fase VI - POR FSE 2014-2020 - Asse Prioritario I – Occupazione" (di seguito Avviso) approvato il 27 maggio 2020 con D.d.u.o. n. 6251, che in attuazione della citata D.G.R. . n. XI/3042 e nelle more dell'entrata a regime del sistema informativo - nella prima fase di avvio della misura, prevede che le edizioni che si intende realizzare entro il 31 agosto 2020 sono autorizzate da Regione Lombardia a seguito di domanda formale presentata via Pec dal soggetto erogatore secondo le modalità puntualmente descritte al paragrafo B.2.a.i dell'Avviso stesso;

DATO ATTO che Nucleo di valutazione ha proceduto all'esame di 20 offerte formative di cui all'allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto, presentate tramite il



Regione Lombardia

sistema informativo SIUF entro i termini previsti dall'invito, dando la priorità, così come previsto dalla DGR 3042/2020, alle proposte che prevedono l'erogazione dei percorsi in modalità FAD

PRESO ATTO delle risultanze delle istruttorie effettuate dal Nucleo di Valutazione nella seduta dell'11 giugno 2020, così come risulta dai verbali agli atti della Struttura regionale competente, che hanno determinato quanto segue:

- 18 Offerte ammesse di cui all'allegato B_CATALOGO, parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2 Offerte non ammesse di cui all'allegato C, parte integrante e sostanziale del presente atto;

RITENUTO pertanto di prendere atto degli esiti del Nucleo di valutazione come da verbale dell'11 giugno 2020, agli atti della struttura competente che ha valutato 20 proposte formative di cui all'allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto determinando quanto segue:

- di ammettere al Catalogo regionale di Formazione Continua le offerte di cui Allegato B_CATALOGO;
- di dichiarare non ammissibili le offerte di cui Allegato C;

VISTA la legge regionale 7/7/2008 n. 20 "Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione del personale" nonché i provvedimenti organizzativi relativi alla XI Legislatura ed in particolare:

- la D.g.r. del 4/4/2018 n. XI/5 "I Provvedimento organizzativo XI Legislatura" con cui si stabilisce di costituire le Direzioni Generali ai fini della definizione della nuova organizzazione di impianto della XI Legislatura, coerentemente agli ambiti di delega afferenti i singoli incarichi assessorili;
- la D.g.r. del 17/5/18 n. XI/126 "Il Provvedimento organizzativo con la quale sono stati nominati, con decorrenza 1/6/18 i Direttori Generali, Centrali e di Area di funzione specialistica;
- la D.g.r. del 31/5/18 n. XI/ 182 "III Provvedimento organizzativo" con la quale è stato approvato il nuovo assetto organizzativo della Giunta regionale o seguito dell'avvio della XI Legislatura;
- la D.g.r. del 30/9/19 n. XI/2190 con la quale è stato attribuito l'incarico di Direttore della Direzione Generale Istruzione Formazione e Lavoro alla D.ssa Sabrina Sammuri;
- la D.g.r. del 20/1/2020 n. XI/2752 "I Provvedimento Organizzativo 2020" e successive modifiche e integrazioni;

DATO ATTO che il presente provvedimento è assunto nel rispetto dei termini procedurali previsti dalla L. 241/90, entro 30 giorni dalla data di approvazione delle proposte formative da parte de Nucleo di Valutazione



Regione Lombardia

DECRETA

1. di prendere atto degli esiti del Nucleo di valutazione come da verbale dell'11 giugno 2020, agli atti della struttura competente che ha valutato 20 proposte formative di cui all'allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto determinando quanto segue:
 - di ammettere al Catalogo regionale di Formazione Continua le offerte di cui Allegato B_CATALOGO, parte integrante e sostanziale del presente atto;
 - di dichiarare non ammissibili le offerte di cui Allegato C, parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del D. Lgs 33/2013;
3. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento e dei relativi allegati sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia (BURL), sul portale istituzionale di Regione Lombardia - www.regione.lombardia.it - Sezione Bandi e sul portale www.fse.regione.lombardia.it.

IL DIRIGENTE
PAOLA ANGELA ANTONICELLI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

POR FSE 2014 - 2020 - INVITO ALLA PRESENTAZIONE DI OFFERTE FORMATIVE PER LA COSTITUZIONE DEL CATALOGO REGIONALE DELLA FORMAZIONE CONTINUA 2020-2021 - I FINESTRA

ALLEGATO A - OFFERTE VALUTATE

ID PROPOSTA	Protocollo	Data Protocollo	Ente	Titolo del Percorso	Area Strategica
12	E1.2020.255881	21/05/2020 10:32:56	IMMAGINAZIONE E LAVORO SOCIETA' COOPERATIVA	Tecniche di negoziazione commerciale nel mercato internazionale	Internazionalizzazione delle imprese
351	E1.2020.236399	14/05/2020 17:58:51	SIRIO SRL	ESPERTO DEI PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE D'IMPRESA	Internazionalizzazione delle imprese
576	E1.2020.104615	09/04/2020 12:55:29	PROMOS SOCIETA' COOPERATIVA A R.L.	Neuroscienza e Metodo Feuerstein a servizio della comunicazione interculturale e della negoziazione.	Internazionalizzazione delle imprese
579	E1.2020.119927	14/04/2020 19:27:53	MAXIMUS S.R.L.	CORSO DI COMUNICAZIONE PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE	Internazionalizzazione delle imprese
587	E1.2020.119795	14/04/2020 18:51:10	MAXIMUS S.R.L.	TECNICHE DI PROJECT MANAGEMENT PER LA COMPETITIVITA' DI IMPRESA	Competitività Delle Imprese
682	E1.2020.136685	17/04/2020 17:48:23	CE.SVI.P. LOMBARDIA- CENTRO SVILUPPO PICCOLA E MEDIA IMPRESA -SOCIETA' COOPERATIVA	WEB MARKETING E E-COMMERCE: ORGANIZZARE L'AZIENDA PER VENDERE ONLINE	Competitività Delle Imprese
688	E1.2020.136880	17/04/2020 18:11:21	CE.SVI.P. LOMBARDIA- CENTRO SVILUPPO PICCOLA E MEDIA IMPRESA -SOCIETA' COOPERATIVA	DIDATTICA E ANIMAZIONE A DISTANZA PER I PIÙ PICCOLI	Competitività Delle Imprese
799	E1.2020.170305	27/04/2020 11:06:28	ASSIMPIANTI SERVIZI S.R.L.	ISO 50001:2018 - FAD	Sostenibilità Ambientale
802	E1.2020.170293	27/04/2020 11:04:23	ASSIMPIANTI SERVIZI S.R.L.	GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE E POMPE DI CALORE - FAD	Sostenibilità Ambientale
1541	E1.2020.253752	20/05/2020 15:34:50	FORMAZIONE MANTOVA - FOR.MA. Azienda Speciale della Provincia di Mantova	AGRITURISMO E CREAZIONE DI VALORE PER UN TURISMO NUOVO	Turismo Eventi E Territorio
1601	E1.2020.253770	20/05/2020 15:38:02	FORMAZIONE MANTOVA - FOR.MA. Azienda Speciale della Provincia di Mantova	È TEMPO DI TURISMO SOSTENIBILE	Turismo Eventi E Territorio
1985	E1.2020.260298	22/05/2020 11:54:43	IMMAGINAZIONE E LAVORO SOCIETA' COOPERATIVA	Inglese settoriale per la ristorazione	Turismo Eventi E Territorio
2123	E1.2020.274164	26/05/2020 15:42:06	CE.SVI.P. LOMBARDIA- CENTRO SVILUPPO PICCOLA E MEDIA IMPRESA -SOCIETA' COOPERATIVA	LA GESTIONE DEL PERSONALE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE (E-Learning)	Turismo Eventi E Territorio
2219	E1.2020.262693	22/05/2020 16:41:06	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Gestione sala on line	Turismo Eventi E Territorio
2248	E1.2020.262725	22/05/2020 16:44:00	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Web e social strategy on line	Turismo Eventi E Territorio
3022	E1.2020.275071	26/05/2020 17:48:48	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Creazione di Pacchetti Turistici Incoming on line	Turismo Eventi E Territorio
3099	E1.2020.275088	26/05/2020 17:51:12	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Fotografia per WEB e Social Network on line	Turismo Eventi E Territorio
3249	E1.2020.275097	26/05/2020 17:53:06	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Spiccare sui social l'utilizzo efficace di ISTAGRAM on line	Turismo Eventi E Territorio
4204	E1.2020.285671	28/05/2020 22:22:37	CFA S.R.L.	I servizi connessi alla vendita	
4214	E1.2020.285699	28/05/2020 22:53:43	CFA S.R.L.	La gestione dei dati nell'era digitale	

1541	E1_2020_253702	20/05/2020 15:34:50	FORMAZIONE MANOVITA-FORMA. Azienda Speciale della Provincia di Mantova	AGRI/TURISMO E CREAZIONE DI VALORE PER UN TURISMO NUOVO	Lo scopo del corso è proporre nuovi scenari del turismo in cui l'esperienza del viaggio e l'emozione del singolo siano poste al centro di una pianificazione globale e integrata nel territorio. Il corso fornirà agli operatori strumenti per la creazione di valore a 360° nella propria impresa agrituristica e saranno riconosciute l'importanza di personale qualificato tra gli interessi di tutti gli stakeholder: turisti, canale di vendita, partner esterni, fornitori e collaboratori. obiettivi formativi: il corso concorre a certificare la competenza gestiva delle attività di informazione e promozionali aumentando la consapevolezza delle opportunità offerte dal territorio con attenzione alla nuova frontiera del turismo lento ed esperienziale (IL TERRITORIO COME OPPORTUNITÀ). A partire dall'analisi della situazione attuale, verranno proposte strategie di marketing e tecniche di accoglienza turistica con il cliente che viaggia ponendo al centro curiosità, emozioni e NUOVE RISORSE PER IL MARKETING DEI SERVIZI RICETTIVI, in materia di capacità dell'operatore di comunicare le sue attrattive e attività con scelte educative sostenibili e di raccontare la propria filosofia dell'accoglienza, ma anche la storia dei luoghi e la propria identità (COLLABORARE IN UN MONDO NUOVO). L'obiettivo professionale è formare il percorso nell'ambito del profilo "Addetta alle attività di informazione ed accoglienza turistica", valorizza la competenza legata alle attività informative e promozionali con un particolare collegamento al tema del territorio, dei prodotti e dei servizi con riferimento alle nuove articolazioni del turismo lento ed esperienziale.	Turismo Eventi E Terziario	Titolari o dipendenti/collaboratori delle imprese agrituristiche Tour operator con riferimento all'agriturismo	Esperienza comprovata nel settore agrituristico	FAD Formazione a Distanza	40	€ 250,00	Certificazione di competenza	La certificazione delle competenze avviene ad opera di una commissione istituita ad hoc, composta da almeno tre membri di cui un responsabile per la certificazione delle competenze e almeno un docente esperto della materia. La competenza in sé è valutata come un saper agire (o saper insegnare) (Le Boterf, De la competenza, Paris 1994)	Prova scritta, Valutazione in presenza	Adotta alle attività di informazione ed accoglienza turistica	gestire le attività di informazione e promozionali	4	4	SI	AMMESSA
1601	E1_2020_253770	20/05/2020 15:38:02	FORMAZIONE MANOVITA-FORMA. Azienda Speciale della Provincia di Mantova	E TEMPI DI TURISMO SOSTENIBILE	finalità del corso Lo scopo del corso è apprendere l'uso del piano di comunicazione turistica per idee in autonomia perorare turisticamente ai consumi e portatori di vantaggi alle economie locali. In base alle tre fasi della relazione tra il turista, l'operatore e la destinazione (prima della decisione di acquisto, durante la fruizione dell'esperienza di soggiorno, dopo il rientro dal viaggio/soggiorno) e il compito dell'operatore garantire un'esperienza soddisfacente da un punto di vista sostenibile. Il corso esplora quindi i concetti di turismo sostenibile che parte dalla ricerca dai benefici positivi e mira tra tre aree fondamentali - sociale, economica e ambientale, così come definito nel Rapporto Brundtland 1987. Lo sviluppo sostenibile è il sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfarli "proprio", obiettivi formativi il corso concorre a certificare la competenza "Elaborare un piano di comunicazione turistica" e l'abilità sarà in grado di saper pianificare e realizzare una campagna promozionale anche attraverso l'analisi dei costi economici; saper fare una segmentazione della clientela, leggere il mercato del turismo locale, saper gestire le relazioni con gli enti pubblici e privati; l'abrogazione professionale èo formato il percorso nell'ambito del profilo "Elaborare un piano di comunicazione turistica", valorizza la competenza legata alle attività di ideazione e realizzazione di strategie, strumenti, materiali ed eventi di informazione e promozione del settore turistico. In questo contesto Mantova può diversificare la propria vocazione assumendo la dimensione del Turismo sostenibile come una componente del brand territoriale, andando a qualificare le caratteristiche e l'identità del luogo. Obiettivo principale della ricerca sempre nell'etica turistica diventa quindi la possibilità di arricchire ulteriormente la propria "value proposition territorial", allargando l'offerta e quindi raggiungendo un target più vasto.	Turismo Eventi E Terziario	Titolari o dipendenti/collaboratori o professionisti in ambito turistico, a carattere sia pubblico che privato, quali: agenzie di comunicazione e pubbliche relazioni, uffici stampa, tour operator, enti del turismo, catene alberghiere, aziende di promozione turistica e centri congressuali.	Esperienza comprovata nel settore turistico	FAD Formazione a Distanza	40	€ 250,00	Certificazione di competenza	La certificazione delle competenze avviene ad opera di una commissione istituita ad hoc, composta da almeno tre membri di cui un responsabile per la certificazione delle competenze e almeno un docente esperto della materia. La competenza in sé è valutata come un saper agire (o saper insegnare) (Le Boterf, De la competenza, Paris 1994). In questo senso la commissione procede a valutazione con assessment finale che.	Prova scritta, Valutazione in presenza	Comunicare informazioni	elaborare un piano di comunicazione turistica	5	5	SI	AMMESSA
1885	E1_2020_262028	22/05/2020 11:54:43	IMMAGINAZIONE E LAVORO SOCIETA' COOPERATIVA	Inglese settoriale per la ristorazione	Il corso "Inglese settoriale per la ristorazione" si pone come obiettivo generale quello di introdurre gli elementi fondamentali per la comprensione e l'utilizzo del inglese specifico per il settore ristorativo, dalla fraseologia all'alfabeto della comunicazione, in modo da consentire una corretta interazione con i clienti stranieri. Utilizzando i contenuti del database elaborato e quali dei collaboratori esterni. Il corso rivede la P.M del territorio dell'Inghilterra e spiega che la conoscenza della lingua inglese costituisce un aspetto fondamentale in qualsiasi settore (ristorante e diventa particolarmente cruciale in una grande città turistica e multiculturale come Milano. Obiettivo di questo percorso formativo è quello di creare e sviluppare in lingua inglese una capacità di interazione e gestione delle esigenze del cliente internazionale con specifico riferimento al settore della ristorazione. Pur collocandosi in uno spazio temporale circoscritto dall'emergenza COVID19, quindi in un momento di crisi, il corso "Inglese settoriale per la ristorazione" si colloca in un momento adatto alla preparazione di nuove competenze per mediate le aziende ristorative in condizioni di ripresa e interazione con i clienti esteri ristornati al suo massimo soddisfacimento. Obiettivi formativi: 1) acquisire la terminologia specifica di settore in lingua inglese, migliorando la fraseologia e la comunicazione; 2) sviluppare la capacità di interazione in lingua inglese; 3) applicare tecniche di comunicazione interpersonale e di gestione del cliente internazionale.	Turismo Eventi E Terziario	Di seguito, si fornisce un elenco dei POSSIBILI PROFILI PROFESSIONALI (ricompresi potenzialmente interessati alla proposta formativa): - DIRETTORI DI ALBERGO - REVENUE MANAGER - RESPONSABILI DI SERVIZI ALBERGHERI.	Conoscenza di base della lingua inglese, competenze nell'ambito delle relazioni con il cliente.	Aula, FAD Formazione a Distanza, In aula assistenziale	30	€ 750,00	Assimilazione degli elementi di competenza	Il livello di apprendimento sarà verificato tramite la somministrazione di test e compiti, nonché attraverso l'esecuzione di lavori di gruppo e situazioni reali. Si valuteranno le competenze acquisite e la presenza di un adeguato livello di apprendimento acquisito per ogni allievo.	Prova scritta	Responsabile di sala (maître)	ristorante il cliente	4	4	SI	AMMESSA
2123	E1_2020_274184	28/05/2020 15:04:26	CESVI P. LOMBARDIA- CENTRO DALL'OPPO PICCOLLA E MEDIA IMPRESA- SOCIETA' COOPERATIVA	LA GESTIONE DEL PERSONALE NELLE STRUTTURE ALBERGHERE (E-Learning)	CESVI Lombardia, in fase preliminare alla definizione del percorso su proposta, ha condotto un'analisi del CONTESTO ALBERGHERO ITALIANO E LOMBARDO attraverso una serie di attività finalizzate a far emergere i fabbisogni formativi e professionali maggiormente condivisi dalle imprese. FASI E STRUMENTI PER L'INDIVIDUAZIONE DEL FABBISOGNO PROFESSIONALE ED FORMATIVO. L'indagine svolta alle attività e per fornire il servizio di consulenza è stata realizzata in due momenti differenziati: 1- analisi base office rispetto al SETTORE DI RIFERIMENTO potenzialmente interessato e in un'ipotesi di analisi della LINEA GUIDA e definito per la presentazione del Catalogo Regionale Formazione Continua. 2- indagine approfondita contestualmente alla struttura alberghiera con strumenti da STRUTTURATI (somministrazione di interviste a focus group), che NON STRUTTURATI (colloquio individuale o in presenza a scatti multipli). Rispetto alle presenti proposte, sono state prese in considerazione le seguenti ELEMENTI, quali punti chiave su cui si struttura un percorso formativo in linea con le richieste del mercato e con le esigenze della struttura alberghiera: - la numerosità ristretta rilevata da strutture alberghiere rispetto alla copertura richiesta che ricopre una buona pianificazione delle ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA ACCURATA DEL PERSONALE (es. le strategie di REVENUE MANAGEMENT, le strategie ricomprative per la promozione ed il coordinamento dei servizi di reception); - l'importanza di investire sulla competenza propria delle FIGURE MANAGERIALI E DIRETTIVE alberghiere, affinché possano incrementare la QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE OPERAZIONI; - una sempre maggiore attenzione quindi ad una GESTIONE DELLE RISORSE UMANE IMPEDITE NELLE STRUTTURE ALBERGHERE IN CAUSA DELL'INCONTINUA DELICATAZIONE, con una, in un'ottica di sviluppo, una buona richiesta di ELAVATA PROFESSIONALITÀ da parte del management interno. Fasi del servizio: 1- servizio di analisi e diagnosi; 2- servizio di progettazione; 3- servizio di implementazione; 4- servizio di monitoraggio e di gestione del personale sino al COORDINAMENTO DEI VARI REPARTI (es. publie, servizio ai piani, ristorazione, accoglienza e front office); 5- DIRIGERE E PIANIFICARE LE ATTIVITÀ GIORNALIERE da svolgere presso la struttura, retribuitandosi sia con i middle management (es. responsabili di reparto) sia con i ranghi esecutivi; 6- ORGANIZZARE IN MANIERA ACCURATA il servizio assicurando l'engagement nel rispetto degli standard di qualità definiti, SUPERVIGILANZA SUL FINE IL LAVORO DEL PERSONALE. Obie a ciò, si intende offrire un contributo innovativo attraverso l'individuazione di nuove e moderne strategie di CREAZIONE DEL PERSONALE ALBERGHERO dalle ELEMENTI DI COMPETITIVITÀ (es. inglese).	Turismo Eventi E Terziario	Di seguito, si fornisce un elenco dei POSSIBILI PROFILI PROFESSIONALI (ricompresi potenzialmente interessati alla proposta formativa): - DIRETTORI DI ALBERGO - REVENUE MANAGER - RESPONSABILI DI SERVIZI ALBERGHERI.	Rispetto al percorso, che ha come riferimento competenza con un livello ECF 5, si prevede che i lavoratori in ingresso abbiano già una prima base di conoscenza della materia, ovvero: - Elementi di base di organizzazione del lavoro in albergo; - Elementi di base di gestione amministrativa del personale; - Elementi di base di time e project management; - Fondamenti di base di comunicazione interpersonale; - coordinamento del personale dei diversi reparti (es. servizio ai piani, accoglienza, etc.); - soddisfazione dei carichi di lavoro all'interno dei team di lavoro; - controllo finanziario sul budget di struttura - monitoraggio e supervisione dei servizi in termini di qualità, relazioni col cliente, ambiente e condizioni di lavoro di lavoro - dipendenza dei processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi alberghieri.	FAD Formazione a Distanza	30	€ 650,00	Assimilazione degli elementi di competenza	effettuare la gestione del personale di strutture alberghiere	Prova scritta	Direttore d'albergo	gestire il personale di strutture alberghiere	5	5	SI	AMMESSA
2218	E1_2020_262093	22/05/2020 16:01:46	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Gestione sala on line	Corso pratico per l'acquisizione di tecniche e norme complementari per la formazione professionale del personale di sala. Risolvere i propri clienti in un'aria, serve a tavola il massimo standard del servizio. Un prezioso corso, finalizzato a mettere il ruolo del personale di sala, permette di acquisire tutte le competenze di base del qualificato professionista e ristorante agli occhi della clientela. Il fine formativo è il dialogo continuo fra teoria e pratica, permesso di acquisire la competenza di base per chi vuole intraprendere la professione di sala. Il corso è articolato in tre parti: tecnica, un buon Cameriere o Manager di Sala deve essere un esperto nel raccogliere, gestire, irrobustire e servire il cliente. La competenza di base del manager di sala è la gestione del cliente, la conoscenza del mondo della ristorazione. E inoltre un professionista specializzato nella miscelazione di bevande e preparazioni gastronomiche, ed è in grado di assicurare la scelta e il servizio di vini.	Turismo Eventi E Terziario	camerieri, capo camerieri e responsabili di sala	Sono richieste conoscenze di base del settore ristorazione	FAD Formazione a Distanza	40	€ 640,00	Assimilazione degli elementi di competenza	Somministrazione della prova finale a partecipanti per verificare l'acquisizione degli elementi di competenza (conoscenza e abilità)	Prova scritta	Responsabile di sala (maître)	effettuare il coordinamento dei servizi di sala ristorante	4	4	SI	AMMESSA
2248	E1_2020_262725	22/05/2020 16:44:30	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Web e social strategy on line	Il corso Web Marketing Turistico e Social Media Marketing è impostato Web Marketing e le strategie per rendere prodotti e servizi legati al turismo grazie agli strumenti digitali. Si rivolge prevalentemente a chi già opera nel settore turistico online e desidera ampliare le proprie conoscenze in materia di Web Marketing Turistico e Social Media Marketing, Web Strategy, Mobile Marketing, Brand Reputation, come avere una presenza efficace sui web.	Turismo Eventi E Terziario	Il corso è rivolto a gestori, professionisti, proprietari, responsabili e consulenti marketing di alberghi, bed & breakfast, resort, residence, agriturismo e ogni altro tipo di struttura ricettiva, agenzie viaggi, tour operator, organizzazioni eventi, dipendenti enti del turismo.	FAD Formazione a Distanza	40	€ 620,00	Assimilazione degli elementi di competenza	Somministrazione della prova finale a partecipanti per verificare l'acquisizione degli elementi di competenza (conoscenza e abilità)	Prova scritta	Social videomaker	Eseguire una web strategy attraverso la diffusione di contenuti multimediali	5	5	SI	AMMESSA	
3022	E1_2020_275071	26/05/2020 17:48:48	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Creazione di Pacchetti Turismo Incoming on line	Quando il turista decide di fare un viaggio verso una destinazione preferita ed un'attività, assommo il suo lato emotivo, le sue sensazioni e le sue preferenze. È proprio su questa interazione a vendere il prodotto turistico particolarmente complesso ed è di conseguenza particolarmente complessa la produzione e la vendita dei pacchetti di viaggi. Questo corso, con un linguaggio semplice e un percorso focalizzato sugli strumenti, si pone l'obiettivo di mettere le basi per la creazione di pacchetti turistici standardizzati (a catalogo) e personalizzati (a richiesta) per chi vuole intraprendere la propria tecnica. Un buon Cameriere o Manager di Sala deve essere un esperto nel raccogliere, gestire, irrobustire e servire il cliente. La competenza di base del manager di sala è la gestione del cliente, la conoscenza del mondo della ristorazione. E inoltre un professionista specializzato nella miscelazione di bevande e preparazioni gastronomiche, ed è in grado di assicurare la scelta e il servizio di vini.	Turismo Eventi E Terziario	operatori di agenzie turistiche programmatori turistici consulenti di viaggi tour operator albergatori operatori di agriturismo	Non è prevista nessuna competenza in ingresso	FAD Formazione a Distanza	40	€ 750,00	Assimilazione degli elementi di competenza	L'assimilazione degli elementi di competenza certifica la conoscenza teorica e pratica delle abilità acquisite durante il percorso di formazione formativa. Alla fine del percorso verrà somministrata la prova che valuterà l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità legate alla competenza.	Prova scritta	Operatore agenzie viaggi	effettuare la vendita di pacchetti di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici	4	4	SI	AMMESSA
3099	E1_2020_275088	26/05/2020 17:51:12	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Fotografia per WEB e Social Network on line	I Social Network hanno acquisito sempre maggiore rilevanza e sono sempre più un importante strumento di promozione. Una bella foto attrae molti utenti rispetto ad immagini di reportage o scatti improvvisati e diventa uno strumento indispensabile affinché i potenziali clienti visitino le nostre pagine Social (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, ecc.). Obiettivo del corso è fornire dunque ai partecipanti le tecniche e i trucchi per scattare foto professionali utilizzando anche il telefono come una macchina fotografica, renderlo più accattivanti, utilizzare le migliori App, utilizzare software per correggere e ritoccare, caricare le foto sui vari profili social, creare post e guadagnare maggiore visibilità.	Turismo Eventi E Terziario	Titolari d'impresa, professionisti, attività stampa, di marketing e alla comunicazione. Chiunque abbia un'attività e la bisogno di implementare tecniche e competenze per promuovere prodotti e servizi.	È consigliabile avere una conoscenza base del mondo del web e dei social network.	FAD Formazione a Distanza	30	€ 580,00	Assimilazione degli elementi di competenza	L'assimilazione degli elementi di competenza certifica la conoscenza teorica e pratica delle abilità acquisite durante il percorso di formazione formativa. Alla fine del percorso verrà somministrata la prova che valuterà l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità legate alla competenza.	Prova scritta	Fotografo	realizzare la fotografia	4	4	NO	AMMESSA
3248	E1_2020_275097	26/05/2020 17:53:36	CENTRO FORMATIVO PROVINCIALE GIUSEPPE ZANARDELLI	Spiccare sui social l'utilizzo efficace di STRATEGIE on line	Il corso mira alla gestione professionale degli account Instagram. Gli allievi impareranno a migliorare la propria attività sui Social Network creando fotografie efficaci per condividere e comunicare e si è e così e fa. Instagram in ben 600 giorni diventare uno strumento di comunicazione strategica e di business. Il corso proposto spiega come utilizzare in maniera professionale questo strumento per una efficace strategia di visual marketing attraverso, coinvolgere e fidelizzare il pubblico. Scopriranno anche come inserire link ed aumentare l'interazione con gli utenti creando contenuti di visual marketing e photocontent che permettono di nuovi clienti, catturarli da un'immagine, di ottenere su una landing page creata ad hoc per trasformarli in clienti.	Turismo Eventi E Terziario	Titolari d'impresa, professionisti, attività stampa, di marketing e alla comunicazione. Chiunque abbia un'attività e la bisogno di implementare tecniche e competenze per promuovere prodotti e servizi.	Non è prevista nessuna competenza all'ingresso	FAD Formazione a Distanza	30	€ 580,00	Assimilazione degli elementi di competenza	L'assimilazione degli elementi di competenza certifica la conoscenza teorica e pratica delle abilità acquisite durante il percorso di formazione formativa. Alla fine del percorso verrà somministrata la prova che valuterà l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità legate alla competenza.	Prova scritta	Social videomaker	Effettuare la pubblicazione di contenuti sui social media	5	5	NO	AMMESSA
4004	E1_2020_285671	28/05/2020 22:22:37	CFA S.R.L.	I servizi connessi alla vendita	Un negoziante non si limita a vendere ma deve anche gestire le relazioni, sviluppare e mantenere i propri clienti nel tempo; questo significa saper individuare i gusti e i bisogni dei clienti e saper cogliere le loro esigenze per soddisfare i loro bisogni. Una degli aspetti su cui far leva è il certo quello economico: un preventivo chiaro, ben fatto e competitivo è il primo passo per costituire un rapporto commerciale. Nella fase successiva dell'acquisto il cliente si trova anche a dover gestire i rischi e i rischi, a negoziare la cosa che si interessa del cliente e quello dell'azienda, il tema è delicato ma se gestito in modo competente e attraverso il customer relationship management, può rappresentare una reale opportunità per rafforzare e migliorare la relazione con il cliente (utilizzo di strumenti di gestione di un business aziendale). In termini di fabbisogno formativo, questo corso risponde pertanto alle richieste delle aziende del territorio lombardo di fornire servizi di figura professionale adeguatamente preparate sul tema dei servizi di vendita. Obiettivo del corso, caratterizzato da un taglio prettamente pratico, è quello di affrontare ed approfondire gli strumenti, le tecniche e le strategie per offrire un servizio completo al cliente. Attraverso le attività e le simulazioni delle proprie risorse commerciali permetterà all'azienda di mantenere e fortificare la propria posizione sui mercati nazionali e internazionali. Durante le giornate del corso, ai partecipanti sarà data la possibilità di conoscere le caratteristiche principali della struttura di un preventivo e le strategie per comprendere come applicare le tecniche di definizione degli sconti. Verrà dato ampio spazio ai principi della soddisfazione del cliente e si approfondirà il tema di come offrire un servizio completo al cliente. All'azienda alla vendita.	n.a.	Assistenti alle vendite, commessi delle vendite al minuto	Per l'accesso al corso è preferibile possedere una buona capacità di comunicazione della lingua scritta e orale, delle basi della comunicazione interpersonale e dell'organizzazione aziendale, questi elementi possono essere stati acquisiti sia mediante un percorso formativo strutturale quale la qualifica o diploma, sia mediante esperienza in un contesto lavorativo di tipo amministrativo (indicativamente 4-6 mesi).	Aula, FAD Formazione a Distanza	16	€ 800,00	Assimilazione degli elementi di competenza	Ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 70% delle ore di aula sarà rilasciato un attestato degli elementi di competenza.	Prova scritta	Operatore vendite specializzato	effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti di esercizi commerciali	3	n.a.		
4214	E1_2020_285699	28/05/2020 22:54:43	CFA S.R.L.	Le gestione dei dati nella digitale	In un ambiente sempre più dinamico come quello odierno, le imprese si trovano in una situazione di grande complessità gestionale e nell'ambito di dover gestire quantità sempre maggiori di dati in modo sempre più efficace, efficiente e tempestivo per poter così rispondere ai continui cambiamenti del mercato nazionale e internazionale: prendere decisioni velocemente richiede la possibilità di disporre di tutte le informazioni necessarie in tempo reale, e che è possibile solo se l'impresa è creata di un sistema informativo in grado di ricevere, organizzare e diffondere le informazioni in tempo reale. In termini di fabbisogno formativo, questo corso risponde alle richieste, sempre più frequenti da parte delle aziende del territorio lombardo, di una figura professionale adeguatamente preparata in merito alla gestione dei dati nella realtà: realizzare realtà organizzative e nell'ambito controllo tecnologico. Partecipando a questo percorso sarà possibile apprendere di nuove modalità di gestione dei processi di lavoro utilizzando gli strumenti digitali per ridurre ed eliminare gli spazi arcaici per l'archiviazione dei documenti cartacei, condividere e ricercare documenti aziendali in modo agevole, creare e ricercare documenti, organizzare i dati, organizzare i dati garantendo nel contempo la sicurezza dei dati. Applicando i principi e le tecniche di gestione dei dati proposte durante le giornate, i partecipanti saranno in grado di ottenere l'ottimizzazione dei tempi di gestione e dei modi di procedere delle informazioni all'interno delle proprie organizzazioni. Di si focalizzerà pertanto sull'ottimizzazione degli strumenti ad oggi in uso al fine di migliorare le performance aziendali. La parte iniziale del corso sarà dedicata a fornire conoscenze relative alla fase di archiviazione per passare ad acquisire le tecniche di classificazione documentale, la verità concretamente come creare archivi informatizzati ed utilizzare software di archiviazione dei dati, approfondirà inoltre il tema di come adattare un processo di conservazione documentale efficace ed efficiente nel rispetto della normativa di tutela della privacy.	n.a.	Operatore d'ufficio, Addetto front office, Addetto archivio, Centralista, Addetto protocollo.	Si raccomanda la conoscenza degli elementi base di informatica, acquisita sia attraverso un'esperienza pregressa maturata all'interno di un contesto lavorativo in ambito impiegatizio, sia all'interno del proprio percorso di studi.	Aula, FAD Formazione a Distanza	16	€ 800,00	Assimilazione degli elementi di competenza	Ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 70% delle ore di aula sarà rilasciato un attestato degli elementi di competenza.	Prova scritta	Operatore ufficio	effettuare l'archiviazione di documenti	3	n.a.	AMMESSA	

