



**Città  
metropolitana  
di Milano**

APA - Formazione esterna apprendisti competenze di base e trasversali  
Catalogo MI0262 – Dote Apprendistato 2021 – Milano Quadro

## **Corso n° 107400**

### **MODULO COMPETENZE TRASVERSALI – 32 ORE**

contenuti minimi imprescindibili (FORMAZIONE OBBLIGATORIA) - DGR 2933 del 25/01/2012 e ssmmii

Per gli apprendisti con credito formativo in materia di sicurezza sul lavoro, purché realizzato conformemente a quanto disposto dall'art. 37, commi 1 e 2, del D.Lgs 09/04/2008 n. 81 e dall'accordo in sede Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le province autonome di Trento e Bolzano del 21/12/2011 e successive modifiche e integrazioni

---

#### **DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO (8 ORE)**

Le linee fondamentali di disciplina del rapporto di lavoro – Il contratto di lavoro dell'apprendista: CCNL di riferimento, contenuti del contratto – Diritti e doveri del lavoratore – Gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro.

---

#### **LA COMUNICAZIONE E RELAZIONE INTERPERSONALE (8 ORE)**

Principi della comunicazione - Comunicazione efficace in ambiente lavorativo (comunicazione interna e/o esterna) – Ascolto attivo, comportamento assertivo, la costruzione del feedback, la gestione dei conflitti o degli interlocutori difficili.

---

#### **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (8 ORE)**

Classificazione delle aziende - Organizzazione aziendale: struttura, funzioni, ruoli, processi – Il contesto di riferimento dell'azienda – Le condizioni e i fattori di redditività: efficienza, efficacia e produttività.

---

#### **QUALITÀ AZIENDALE (8 ORE)**

Definizione del concetto di qualità – Direttive e normative - Principi ed elementi di base di un sistema qualità – Procedure attinenti al sistema qualità - Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati - Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità.

---

**Settore:** Intersettoriale.

---

**Profilo:** Tutti i profili.

---

**Destinatari:** Apprendisti.

---

**Durata:** 32 ore

---

**Costo:** 320,00 Euro + IVA. Il corso è totalmente gratuito per i beneficiari di Dote Apprendistato 2020 della Regione Lombardia.

---

**Sede del corso:** L'Agorà srl - Viale Sarca, 81 - 20125 Milano (MM5 fermata Ca' Granda)  
tel. 0220420273 – fax 0220404255



ISO 9001

**L'AGORÀ S.R.L.**  
Viale Sarca, 81 - 20125 Milano  
Tel. 0220420273 - Fax 0220404255  
e-mail [info@lagora.mi.it](mailto:info@lagora.mi.it)  
sito internet: [www.lagora.mi.it](http://www.lagora.mi.it)

