



**Città  
metropolitana  
di Milano**

APA - Formazione esterna apprendisti competenze di base e trasversali  
Catalogo Privato Apprendistato 2021/22 – MI0264 – Milano Quadro

## **Corso n° 108040**

# **MODULO COMPETENZE TRASVERSALI COMPLETO**

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

---

### **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.

---

### **SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO (8 ORE)**

D.Lsg. 81/2008 – Figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione e protezione – Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio – Dispositivi di protezione individuale e collettiva – Segnali di divieto e prescrizioni correlate – Elementi di normativa ambientale e fattori di inquinamento.

---

### **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.

---

### **QUALITA' 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:** 40 ore

---

**Costo:** 400,00 Euro + IVA.

---

**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)

