



**Città
metropolitana
di Milano**

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

Corso n° 108042

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.

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: 32 ore

Costo: 320,00 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
sito internet: www.lagora.mi.it

