

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)
Programma "Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL"**

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 1 " Politiche per il Lavoro", Riforma 1.1 "Politiche Attive del Lavoro e Formazione", finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU

| OPERATORE SEGRETARIALE |
|--|
| Settore Economico Professionale: SEP 24 – Area Comune |
| Livello EQF: 3 |
| <p>Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Dall'analisi dei fabbisogni formativi, elaborata in collaborazione con le aziende partner, è emerso che le conoscenze/abilità da acquisire sono relative a individuare e soddisfare le richieste che pervengono dalla clientela esterna di un contesto aziendale e dal team aziendale stesso, saper proporre soluzioni e organizzare l'attività interna in collaborazione con la struttura gestionale nel contesto lavorativo; curare e organizzare l'agenda appuntamenti del referente aziendale. Rilevante per le aziende è la capacità di comunicare e avere corrispondenza gestita in maniera efficace, svolgere attività d'ufficio e di segreteria in maniera efficace ed efficiente.</p> |
| Tipologia: Formazione lunga |
| Stato: Programmato |
| <p>Unità di competenza: Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali; Gestire dati, informazioni e contenuti digitali; Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza; Cura delle funzioni di segreteria; Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio</p> |
| Durata del corso: 200 ore |
| Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0 |
| Durata formazione teorica in DAD: 140 ore |
| Durata formazione teorica in FAD: 0 ore |
| Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 60 ore presso Simple Work srl – Via Michelangelo Diana 2, San Cipriano d'Aversa (CE) |
| Durata stage: 0 ore |
| Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza |

OPERATORE AMMINISTRATIVO-CONTABILE

Settore Economico Professionale: SEP 24 – Area Comune

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende:

Le aziende ricercano operatori amministrativi che sappiano occuparsi delle attività economico-finanziarie e fiscali attraverso la realizzazione delle scritture contabili e la cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi previsti dalle normative di riferimento e dal sistema aziendale. Particolarmente sentita è l'esigenza di avere al proprio interno personale capace di aggiornare le scritture di contabilità generale ed analitica, realizzare le registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori e gestire l'emissione, la registrazione e l'archiviazione delle fatture.

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Cura delle scritture contabili. Cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio. Interagire attraverso le tecnologie digitali

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

OPERATORE DEL SERVIZIO BAR

Settore Economico Professionale: SEP 23 - Servizi Turistici

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner hanno espresso l'esigenza di conoscenze/abilità relative alle tecniche e alle modalità di organizzazione e gestione di un servizio bar. Le competenze richieste riguardano tutte le fasi del processo di conduzione del servizio, dalle abilità/conoscenze necessarie alla cura degli approvvigionamenti, a quelle necessarie alla conduzione del servizio, infine le competenze richieste riguardano le operazioni necessarie alla manutenzione e cura delle attrezzature del bar.

Le esigenze espresse si completano con quelle concernenti abilità e conoscenze digitali di base, necessarie per lo svolgimento delle attività quotidiane.

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza: Gestione della fornitura e relazione con i fornitori, preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione, realizzazione del servizio ai tavoli, trattamento delle materie prime, preparazione di bevande e snack

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

OPERATORE DEL SERVIZIO DI SALA - CAMERIERE

Settore Economico Professionale: SEP 23 – Servizi Turistici

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di conoscenze/abilità concernenti le tecniche e le metodologie di allestimento della sala del ristorante, di valutazione delle necessità di riordino e/o sostituzione di materiali e prodotti di sala, nonché la conoscenza dei principali elementi della normativa sulla sicurezza alimentare. Inoltre le esigenze espresse riguardano le competenze necessarie per la corretta accoglienza del cliente

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Predisposizione comande e ordini, preparazione degli spazi, realizzazione del servizio tavoli, accoglienza cliente

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

OPERATORE SOCIO - ASSISTENZIALE

Settore Economico Professionale: SEP 19 - Servizi socio-sanitari

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatore che sappiano assistere l'utente in tutte le sue funzioni primarie, secondo i protocolli. Che pertanto abbiano competenze in tecniche di primo soccorso, preparazione dei pasti, tecniche di utilizzo delle attrezzature atte alla mobilità e al trasferimento della persona.

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Cura dei bisogni fondamentali della persona. Assistenza alla salute dell'assistito. Promozione del benessere psicologico e relazionale e dell'autonomia dell'assistito. Organizzazione, igiene e governo dell'ambiente di vita dell'assistito

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

OPERATORE DELL'INFANZIA

Settore Economico Professionale: SEP 19 - Servizi socio-sanitari

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano progettare ed erogare dei servizi socio – educativi, socio – ricreativi e assistenziali in strutture semi – residenziali e residenziali

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Promuovere il benessere psicologico e relazionale del bambino, collaborare alla progettazione, organizzazione e realizzazione di percorsi idonei a sviluppare la capacità creativa e relazionale dei bambini, promuovere il senso di appartenenza ad una comunità di soggetti, stimolare l'esploratività e lo sviluppo della capacità motoria dei bambini

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

WEB DESIGNER

Settore Economico Professionale: SEP 14 - Servizi di informatica

Livello EQF: 4

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano sviluppare siti web con applicativi CMS/COS (Content Management System e Content Optimization System)

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Ideazione del progetto grafico web, Realizzazione della grafica di un prodotto web, Testing e rilascio del prodotto grafico web

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

OPERATORE CALL CENTER INBOUND

Settore Economico Professionale: SEP 24 – Area Comune

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano in maniera particolare approcciarsi alle pubbliche relazioni riuscendo a sviluppare dei rapporti commerciali attraverso il servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center, Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica

Durata del corso: 250 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 175 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 75 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

TEAM LEADER DI CALL CENTER

Settore Economico Professionale: SEP 24 – Area Comune

Livello EQF: 4

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano in maniera particolare approcciarsi alle pubbliche relazioni riuscendo a sviluppare dei rapporti commerciali attraverso il servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Coordinamento delle attività di un team di call center, Monitoraggio e controllo delle attività del call center

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

TECNICO ESPERTO DEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Settore Economico Professionale: SEP 24 – Area Comune

Livello EQF: 5

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano gestire le attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati e sviluppare nonché monitorare il servizio di customer care

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM, Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM, Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM, Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM.

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

OPERATORE ALLE VENDITE TELEFONICHE

Settore Economico Professionale: SEP 12 – Servizi di distribuzione commerciale

Livello EQF: 3

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano presidiare il processo di vendita telefonica. Dalla fare informativa, volta a promuovere e a presentare i requisiti funzionali e tecnici dei prodotti offerti, alla conclusione del contratto attraverso la trasmissione e registrazione dell'ordine ricevuto, l'illustrazione dei tempi e dei modi di consegna e pagamento.

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza, gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica, cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica.

Durata del corso: 250 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 175 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 75 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza

TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

Settore Economico Professionale: SEP 12 – Servizi di distribuzione commerciale

Livello EQF: 4

Descrizione delle esigenze espresse dalle aziende: Le aziende partner esprimono l'esigenza di operatori che sappiano presidiare il processo di direzione e coordinamento del punto vendita all'ingrosso e/o che sappiano gestire dei punti vendita nella piccola distribuzione.

Tipologia: Formazione lunga

Stato: Programmato

Unità di competenza:

Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori, approntamento e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle merci/prodotti, accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto, selezione ed adozione di una strategia comunicativo/pubblicitaria, cura e supervisione dell'allestimento ed esposizione delle merci/prodotti, pianificazione e controllo della qualità dei prodotti.

Durata del corso: 300 ore

Durata formazione teorica in presenza e relative sedi: 0

Durata formazione teorica in DAD: 210 ore

Durata formazione teorica in FAD: 0 ore

Durata esercitazioni pratiche e relative sedi: 0

Durata stage: 90 ore

Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione: €1,00 per ora di effettiva frequenza