Programma Formativo	
Settore merceologico di riferimento	Terziario distribuzione servizi
Profilo formativo di riferimento	Addetto manutenzione assistenza elettromeccanico - Servizi Generali
D.G.R. di riferimento	n. 308 del 2006
C.C.N.L. di riferimento	Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi. D.G.R. di riferimento n. 308 del 14/03/2006
Parti sindacali	- La Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo, dei Servizi, delle Professioni e delle P.M.I. rappresentata dal Presidente Confederale, dal Presidente della Commissione Sindacale, dal Vice Presidente della Commissione Sindacale, con l'assistenza del Direttore Generale, del coordinatore della Commissione sindacale, del responsabile del settore Lavoro e relazioni sindacali; e la Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi (Filcams-Cgil), rappresentata dal Segretario Generale, dal Responsabile Nazionale del Settore, dai Segretari Nazionali, dal Presidente del C.D. e dai componenti del Comitato Direttivo Nazionale, con l'intervento della Confederazione Generale Italiana Lavoratori (Cgil) rappresentata dal Segretario Confederale e del Responsabile Dipartimento Terziario e reti; la Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo - Fisascat/Cisl - rappresentata dal Segretario Generale, dai Segretari Nazionali, dall'Ufficio Sindacale - AQuMT, unitamente ad una delegazione trattante; con l'intervento della Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori (Cisl) rappresentata dal Segretario Confederale; l'Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi (Uiltucs-Uil) rappresentata dal Segretario Generale, dal responsabile del settore Segretario Nazionale, dai Segretari Nazionali, dal Presidente, dal Dipartimento Sindacale; dai membri del Comitato Direttivo Nazionale; e con la partecipazione della Unione Italiana del Lavoro (Uil) nella persona del Segretario Confederale.
Data stipula contratto	02/07/2004
Categoria	5a categoria

Il Legale Rappresentante

....

(Luogo e data) (Timbro e firma)

ARTICOLAZIONE ANNUALE		
1 ° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (42.0 ore)(D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	**Contenuti**	**Ore**
Competenze relazionali	Presentazione della struttura erogante il corso. Definizione del contesto: quali sono i presupposti sui quali si basa la formazione in ambito apprendistato. Presentazione delle regole che governano l'attività corsale: orari, vincoli, assenze, ecc. Prima presentazione degli obiettivi del corso, della sua struttura, della metodologia didattica che verrà utilizzata. Presentazione dei partecipanti: metodo delle presentazioni incrociate sulla base di una traccia di intervista elaborata collettivamente in sessione plenaria. Creazione delle regole (condivisione) per la gestione delle attività in aula. Raccolta degli obiettivi dei singoli partecipanti e negoziazione degli obiettivi generali del corso. Individuazione di un "percorso" di crescita professionale dei singoli partecipanti e delle competenze che concorrono a renderlo realizzabile. Identificazione dei gap di competenza e dei percorsi che rendono possibile colmarlo. Analisi dei modi di comunicazione e delle modalità di gestire le relazioni nel gruppo.	8.0
Organizzazione ed economia	L'impresa: definizioni, natura e finalità. Il contesto in cui opera l'impresa: sociale, culturale, legislativo ed economico. Il mercato e il sistema competitivo. L'organizzazione dell'impresa e le condizioni di efficacia/efficienza La catena di valore Le risorse in rete. Una griglia per la descrizione del sistema azienda.	6.0
Disciplina del rapporto di lavoro	La disciplina attuale dell'apprendistato: obiettivi e principi ispiratori. Obiettivi e principi ispiratori, gli aspetti normativi dell'apprendistato. Fonti e principi che regolano i rapporti di lavoro: diritti e doveri, il CCNL di categoria e la disciplina attuale dell'apprendistato. L'inquadramento professionale, principali istituti contrattuali (ferie, festività, orario di lavoro, ecc.). Principali elementi di relazioni sindacali.	10.0
Sicurezza sul lavoro	Igiene sui luoghi di lavoro: aspetti normativi, organizzativi e tecnici.Il quadro delle norme. Il rischio e la sua prevenzione. Il sistema organizzato della sicurezza aziendale. L'analisi e la gestione del rischio. Rischi specifici. Organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.	10.0
Altre competenze (es. abilità linguistiche o informatiche)	Primi passi col computer Il desktop: finestre e cartelle. Il browser per accedere all'ambiente di apprendimento a distanza. Navigare e trovare informazioni e risorse nell'ambiente di apprendimento a distanza. L'ambiente di apprendimento a distanza: struttura, funzionalità, risorse. L'ambiente di comunicazione per l'apprendimento a distanza: tutor, esperti, forum, chat.	8.0
Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (78.0 ore)		
U.F.	**Contenuti specifici**	**Ore**
Caratteristiche dei prodotti e servizi forniti	Caratteristiche dei settore di appartenenza dell'apprendista. La filiera del comparto manutenzione e assistenza meccanico. I diversi collegamenti nei settori merceologici della filiera. Prodotti dell'industria metalmeccanica. Esame delle mansioni dell'apprendista all'interno dell'azienda. Elenco delle produzioni effettuate dagli apprendisti.	16.0
Normativa di riferimento e rappresentazioni grafiche per impianti elettrici	Normative: norme CEI 64.8; guida CEI 64.50; norma CEI 64.12; CEI 20.22…Legislazione con riferimento alla normativa: legge 186/68; legge 791/77; legge regionale 57/88; legge 46/90; DPR 447/91… Legislazione antinfortunistica: DPR 547/55 scopo della legge e principali applicazioni nel settore elettrico; obblighi dei lavoratori e dei datori di lavoro; legge 626/94 campo di applicazione; affinità e paragoni con il DPR 547/55; reperimento ed attuazione delle direttive CEE in materia di sicurezza. Responsabilità civili e penali:	14.0

	responsabilità civili e penali del progettista; responsabilità civili e penali dell'installatore elettrico. Pubblicazione di settore: riviste tecniche Tuttonormel; Panorama Elettrico; CEI Informa.	
Principali schemi elettrici degli impianti	Simboli elettrici: norme CEI 3.14 e 3.34. Rappresentazione grafica: comando di una o più lampade da uno o più posti; comando di una o più lampade comandate da relè passo passo, scale, crepuscolare … Interpretazione grafica: schema di montaggio e di collegamento presente sull'apparecchiatura.	32.0
Schemi e documentazione tecnica	Localizzazione della modulistica riguardante la macchina e la manutenzione. Struttura e lay-out della modulistica riguardante interventi manutentivi. Schede e registri di macchina/impianto: tipologia, funzioni, caratteristiche, fonti e canali di reperimento, aggiornamento La documentazione tecnica: tipologia, funzioni, caratteristiche, fonti e canali di reperimento. Localizzazione e regole per l'accesso alla manualistica e alle schede e registri di macchina/ impianto. Schemi a blocchi specifici di mestiere: simbologia e componentistica. Schemi topografici specifici di mestiere. Diagrammi di flusso specifici di mestiere.	16.0
Modalità di certificazione della formazione impartita:		
Sarà rilasciato attestato di partecipazione e certificazione delle competenze raggiunte a seguito del test di valutazione		
Informazioni relative all'ente erogatore:		
Sede operativa	Viale Virgilio n° 20/Q TARANTO Prov. Taranto	

Il Legale Rappresentante

....

(Luogo e data) (Timbro e firma)

ARTICOLAZIONE ANNUALE		
2 ° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (42.0 ore)(D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	**Contenuti**	**Ore**
Competenze relazionali	Elementi della comunicazione: il modello emittente/ canale/ricevente. La definizione delle esigenze di comunicazione. L'analisi dei target di riferimento dal punto di vista della comunicazione. Strumenti di comunicazione classici ed atipici. La comunicazione non-verbale. Le regole e le strategie della comunicazione. Comunicazione e lavoro di gruppo: dinamiche ed obiettivi.	10.0
Organizzazione ed economia	L'impresa: principali indicatori economici e commerciali. La Qualità: concetti e motivazioni. La certificazione e il manuale delle procedure Il ruolo delle risorse umane in un contesto orientato alla Qualità. Gli strumenti per il Miglioramento continuo. La griglia di osservazione Analisi di casi.	8.0
Disciplina del rapporto di lavoro	Gli organismi di tutela Il salario differito, il TFR, cenni di calcolo, sua origine storica e funzione. Cenni sui fondamenti legislativi del contratto a causa mista. La previdenza ed i Fondi Bilaterali. La griglia di osservazione per l'analisi del proprio caso.	8.0
Sicurezza sul lavoro	Il controllo del comportamento: ambienti, attrezzatura, segnaletiche … Il primo intervento: cosa non fare e cosa fare. Una semplice griglia per la check-list della propria situazione. Le risorse in rete.	8.0
Altre competenze (es. abilità linguistiche o informatiche)	Risoluzione di semplici problematiche legate all'utilizzo quotidiano di strumenti e programmi base di Microsoft Office. Strategie ed accorgimenti finalizzati all'ottimizzazione degli strumenti informatici. Conoscenza e utilizzo in modo appropriato della rete Internet, nelle sue funzionalità specifiche per il lavoro. Partecipazione ai forum di discussione. Utilizzo off-line di risorse residenti sul proprio disco rigido o su cd rom, per l'autoapprendimento.	8.0
Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (78.0 ore)		
U.F.	**Contenuti specifici**	**Ore**
Elettrotecnica di base	Grandezze elettriche e collegamenti: corrente; tensione; resistenza; potenza; collegamenti serie-parallelo; caduta di tensione. Leggi elettrotecniche: legge di Ohm; 1° principio di Kirchhoff; potenza elettrica. Procedure risolutive applicando le leggi: calcolo della corrente; della tensione; della resistenza; della potenza; della caduta di tensione. Tensione e corrente continua ed alternata; Schemi e loro interpretazione. Elettromagnetismo.	32.0
Principi di elettronica	L'elettricità in un sistema elettronico di base. Condensatori, transistori, diodi, amplificatori. Cenni sui semiconduttori.	14.0
Elementi di elettronica analogica e digitale	Sistema binario, esadecimale e codici ASCII. Porte logiche fondamentali: OR AND NOT. Risoluzione di problemi con circuiti logici. Parametri caratteristici delle porte logiche. Cos'è un circuito digitale. Confronto tra sistema analogico e digitale. Componenti delle apparecchiature digitali e principi di funzionamento.	32.0
Modalità di certificazione della formazione impartita:		
Sarà rilasciato attestato di partecipazione e certificazione delle competenze raggiunte a seguito del test di valutazione		
Informazioni relative all'ente erogatore:		
Sede operativa	Viale Virgilio n° 20/Q TARANTO Prov. Taranto	

Il Legale Rappresentante

....

(Luogo e data) (Timbro e firma)

ARTICOLAZIONE ANNUALE		
3 ° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (42.0 ore)(D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	**Contenuti**	**Ore**
Competenze relazionali	I caratteri del processo di comunicazione. Le situazioni comunicative (il faccia a faccia, il gruppo, la circolazione delle informazioni) in azienda e le relative strategie di comunicazione efficace. Gli atteggiamenti comunicativi (in particolare l'ascolto attivo) che favoriscono l' "amicizia" professionale. La gestione di emozioni, aggressività e stress. Le situazione conflittuali, prevenirle e gestirle. Il ruolo della comunicazione nel contesto aziendale. La comunicazione istituzionale, di prodotto ed interna. I mezzi di comunicazione scritta: le relazioni e i rapporti. I mezzi della comunicazione orale: il telefono. I contesti della comunicazione di gruppo: le riunioni.	10.0
Organizzazione ed economia	Introduzione all'economia. Definizione di macroeconomia e microeconomia. L'economia di mercato. Il mercato del lavoro: i soggetti e le variabili. Lettura, comprensione e valutazione dei preventivi legati a semplici situazioni economiche di vita quotidiana.	8.0
Disciplina del rapporto di lavoro	Richiami e approfondimenti: fonti del diritto al lavoro, nuove normative. Richiami e approfondimenti:struttura del contratto di lavoro. Enti e Istituti competenti in materia di fisco, previdenza, sicurezza. Enti e Istituti preposti allo sviluppo dell'occupazione. Organismi di tutela e di servizio al lavoratore. Analisi di casi. Le risorse in rete.	8.0
Sicurezza sul lavoro	Approfondimento, alla luce della normativa vigente, della conoscenza dei rischi specifici nei settori rappresentati in aula. Cenni alla tipologia ed all'incidenza delle malattie professionali nei settori rappresentati in aula. Presentazione della normativa in materia di prevenzione incendi con particolare riferimento DM Marzo 1998. Inserimento della prevenzione incendi nel contesto del Sistema di Gestione della Sicurezza previsto dalla normativa vigente. Cenni sulle attrezzature antincendio e sulle loro caratteristiche e sulle loro modalità di impiego.	8.0
Altre competenze (es. abilità linguistiche o informatiche)	Concetti generali. Modificare la visualizzazione dell'elaboratore di testi. Le barre degli strumenti. Operazioni principali. Inserire, modificare, ricercare, sostituire testo. Copiare, spostare e cancellare documenti e immagini. Foglio elettronico. Modificare le impostazioni di base. Selezione delle celle e modifica delle impostazioni. Inserire, copiare, spostare, cancellare, ricercare e sostituire testo e/o valori. Inserire righe e colonne ordinando i dati presenti. Inserire un nuovo foglio di lavoro.	8.0
Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (78.0 ore)		
U.F.	**Contenuti specifici**	**Ore**
Logica ricerca guasti	Scomposizione del complessivo in blocchi funzionali. Individuazione della logica dei collegamenti: elettrici; meccanici; idraulici; monodirezionali; bidirezionali. Ricerca dei dati tecnici per la comprensione dell'utilizzo dei collegamenti: manuali; libri; CD applicativi; risorse in rete. Dati per le misure: strumentazione idonea per il rilievo dati collegamenti. Confronto tra i dati rilevati e i dati di riferimento. Primi interventi di diagnosi.	14.0
Misure elettriche in bassa tensione	Strumenti per l'analisi d'impianto: multimetro digitale; multimetro analogico. Procedure per l'esecuzione di misure: misure di tensione alternata e continua; misure di corrente alternata e continua; misure di resistenza e continuità. Collaudo dell'impianto elettrico civile: verifica della continuità; verifica della presenza di tensione; verifica dell'assorbimento di corrente.	16.0
Tecniche di approccio al cliente	Credenze e valori: la base della motivazione personale; Le molle della motivazione: riesco o fare ciò che sono convinto di poter	16.0

	fare. L'origine del sistema di valori: il sistema genitoriale. Cenni di Analisi Transazionale (struttura GAB). Esercitazioni: la realtà come percezione soggettiva. Esercitazioni: giochi, rituali e passatempi: la creazione delle strutture nevrotiche all'interno delle quali l'individuo struttura il suo tempo. La cornice comune di accordo. Esercitazioni pratiche. Il modello del rapporto cliente-fornitore del servizio: elementi di Programmazione Neuro Linguistica. La creazione del rapporto: il concetto di carisma. Costumi, comportamento, linguaggio, le tre componenti del Carisma.	
Generalità sulle metodologie di manutenzione	Tipologie di manutenzione: di pronto intervento, preventiva, migliorativa o sotto condizione. La pianificazione di un intervento manutentivo: tempistica, risorse tecniche e materiali (costi personale coinvolto, energia impiegata, particolari/sistemi da sostituire). Le attività per la manutenzione: raccolta informazioni, sopralluogo/ verifica, ricerca cause e sottocause processo di esclusione, riparazione/sostituzione, intervento manutentivo, ripristino funzionale e collaudo.	16.0
Manualistica e documentazione tecnica	Localizzazione e regole per l'accesso alla manualistica e alle schede e registri di macchina/impianto. Struttura e lay-out della manualistica e delle schede e registri di macchina/impianto. La manualistica della strumentazione e dei sistemi di diagnosi/riparazione/collaudo: tipologia, funzioni, caratteristiche, fonti e canali di reperimento. Lettura del manuale d'uso e/o di riparazione della macchina/impianto al fine di: ricerca componenti, definizione codici identificativi, stima dei tempi e dei costi. Analisi e interpretazione di elaborazioni statistiche relative a macchinari/ impianti/componenti.	16.0
Modalità di certificazione della formazione impartita:		
Sarà rilasciato attestato di partecipazione e certificazione delle competenze raggiunte a seguito del test di valutazione		
Informazioni relative all'ente erogatore:		
Sede operativa	Viale Virgilio n° 20/Q TARANTO Prov. Taranto	

Il Legale Rappresentante

....

(Luogo e data) (Timbro e firma)