

PROGETTO ALTERNANZA SCUOLA – LAVORO

I.P.S.S.C.T.S. CORATO

Area: gestione dei servizi per la soddisfazione del cliente

Si tratta di un percorso di sperimentazione di Alternanza Scuola Lavoro, così come previsto dall'art. 4 della legge n. 53 del 2003.

L'Alternanza Scuola - Lavoro è una metodologia formativa disponibile per i ragazzi che frequentano sia i Licei sia gli Istituti dell'istruzione e formazione professionale allo scopo di maturare meglio le competenze previste dai Profili educativi culturali e professionali dei differenti corsi di studio.

Questa metodologia formativa ha bisogno di un rapporto vivo, reale e costante con i processi produttivi e sociali presenti in un territorio. Ha bisogno di considerare i servizi e le imprese pubbliche e private come giacimenti culturali, sociali ed educativi a cui la scuola può attingere per migliorare le conoscenze e le abilità degli allievi e per trasformare queste conoscenze e abilità in competenze.

Attraverso il seguente percorso di Alternanza Scuola – Lavoro si punta ad offrire agli allievi coinvolti la possibilità di conoscere il tessuto imprenditoriale locale.

In particolare il percorso avrà l'obiettivo di trasferire le metodologie e gli strumenti fondamentali per rilevare la soddisfazione del cliente.

La creazione di idonei percorsi formativi possono facilitare l'inserimento nel sistema impresa degli allievi, fornendo loro una serie di competenze nelle diverse aree funzionali d'impresa, curandone soprattutto gli aspetti pratici

Sapere (conoscenze)

Le competenze da sviluppare riguardano una conoscenza approfondita di aspetti quali:

- Problem Solving e Comunicazione.
- Organizzazione aziendale;

Saper fare (capacità e abilità operative)

L'allievo dovrà sviluppare capacità e competenze che gli permettano di essere in grado di utilizzare le metodologie e gli strumenti relativi alla rilevazione della soddisfazione del cliente.

Saper essere (capacità e abilità comportamentali e attitudinali)

L'allievo dovrà sviluppare:

- approccio relazionale per la gestione della comunicazione con i clienti, i collaboratori, etc;
- creatività e acume intuitivo per individuare opportunità del settore;
- capacità di decisione e di resistenza all'insuccesso iniziale;
- attitudine a gestire in modo ottimale il proprio tempo, le proprie emozioni e quelle altrui.

MODULO 1	I concetti fondamentali della comunicazione interpersonale
DOCENTE	Esperti interni
CONTENUTI	Trasferimento di conoscenze di base in materia di: <ul style="list-style-type: none"> ❑ Elementi della comunicazione ❑ Comunicazione verbale e non verbale ❑ Gli aspetti psicologici della comunicazione ❑ Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione
Durata: ore 10	dal 12 al 20 ottobre 2004 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 2	Fondamenti di organizzazione aziendale
DOCENTI	Esperti interni e tutor scuola
CONTENUTI	Il percorso formativo dell'alternanza: <ul style="list-style-type: none"> ❑ Analisi dello sviluppo socio-economico territoriale ❑ Prodotto, mercato e servizi dell'azienda di riferimento ❑ Discussione dei dati rilevati presso le aziende ❑ Tabulazione dei dati, relazioni
Durata: ore 20	dal 26/10 al 23/11/ 2004 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 3	Le Istituzioni, l'azienda e l'imprenditore
DOCENTI	Esperti esterni ed esperti interni
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ L'organizzazione aziendale: evoluzione delle teorie organizzative, tipologie organizzative). Il contesto di riferimento: il microambiente, il macroambiente ❑ Il fattore umano: fattore strategico aziendale
Durata: ore 20	dal 24/11 al 21/12 2004 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 4	Mercato, marketing e distribuzione
DOCENTI	Esperti esterni ed esperti interni
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"> □ La funzione commerciale (aspetti generali e gestione del ciclo delle vendite) □ Il rapporto azienda-mercato. L'evoluzione del rapporto nel tempo □ Bisogno, Prodotto/servizio, Consumatore □ La funzione del marketing. Marketing Mix □ La distribuzione commerciale. I canali di distribuzione.
Durata: ore 20	dal 08/01 al 31/01 2005 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 5	Formazione in azienda (orientamento, formazione, project work)
DOCENTI	Tutor aziendale
Obiettivi	<p>In questa fase l'allievo dovrà sviluppare conoscenze generali relative alla gestione della funzione commerciale dell'azienda d'inserimento e in particolare dovrà verificare sul campo i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Ruolo e funzioni, compiti e procedure della funzione commerciale □ Processi di vendita e/o di erogazione dei servizi □ I processi amministrativi della vendita
Durata: ore 100	dal 01/02 al 15/05/2005 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 1	La comunicazione on line
DOCENTE	Esperti interni
CONTENUTI	Trasferimento di conoscenze di base in materia di: <ul style="list-style-type: none"> ❑ La comunicazione aziendale ❑ Le nuove strategie di comunicazione on line ❑ Gli strumenti di comunicazione on line
Durata: ore 10	dal 12 al 20 ottobre 2005 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 2	Simulazione
DOCENTI	Esperti esterni ed esperti interni
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Dal Business idea al business plan ❑ Start up: costituzione, adempimenti formali preliminari e conseguenti ❑ Impianto operativo: definizione del sistema informativo ❑ Gestione: acquisti, vendite; personale. ❑ La soddisfazione del cliente: percezione, misurazione, strumenti
Durata: ore 30	dal 26/10 al 05/12 2005 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 3	La copertura del fabbisogno finanziario
DOCENTI	Esperti esterni
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Il capitale di rischio ❑ Le agevolazioni pubbliche a favore delle imprese ❑ I Fondi Strutturali
Durata: ore 10	dal 06/12 al 21/12 2005 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 4	Internet come nuovo media: vendite e marketing on line
DOCENTI	Esperti esterni ed esperti interni
CONTENUTI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La nuova economia. Pianificare un'attività di e-commerce ❑ Internet marketing. ❑ Le strategie per attirare e fidelizzare i clienti ❑ I sistemi di pagamento nel web
Durata: ore 20	dal 08/01 al 31/01 2006 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)

MODULO 5	Formazione in azienda (orientamento, formazione, project work)
DOCENTI	Tutor aziendali
Obiettivi	<p>In questa fase l'allievo dovrà acquisire le seguenti competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Saper relazionare con clienti e collaboratori aziendali anche utilizzando le nuove tecnologie ❑ Saper rilevare la percezione, da parte dei clienti, dei prodotti/servizi offerti dall'azienda di riferimento ❑ Saper misurare il grado di soddisfazione del cliente ❑ Saper utilizzare gli strumenti per le rilevazioni nei sistemi di qualità
Durata: ore 100	dal 01/02 al 15/05 2006 (anche nelle ore dell'Area di Approfondimento)