**Sezione 3 - La Comunicazione e le pubbliche relazioni**

Durata: 200 ore

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

Figura di Riferimento

214 - operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici

Struttura del Percorso e Contenuti Formativi

Mod. 1 gestione del front office e back office 70 ORE  
'elementi di costumer care per gestire il colloquio con il cliente/utente in caso di disservizio sulla fruizione  
'legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte  
'legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy  
'lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera  
'struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo  
'tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico  
'tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi  
  
Mod. 2 gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche 70 ORE  
'funzionalità degli strumenti informatici e telematici per la gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali e per lo svolgimento del compito  
'funzionalità dei programmi applicativi per la ricerca delle informazioni e per la realizzazione di documenti informativi accessibili  
'impiego ed utilizzo della tecnologia in azienda per la gestione della comunicazione con i partner di ruolo interni ed esterni al servizio  
'legislazione in materia di informazione, comunicazione, accessibilità e sistemi informativi per la corretta gestione dell'informazione in via telematica  
'lingue straniere per gestire le comunicazioni con l'estero  
'terminologia dei sistemi informatici e multimediali per gestire efficacemente il loro utilizzo  
  
Mod 3 gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente 60 ORE  
'elementi di conoscenza del contesto territoriale, sociale e culturale  
'elementi di sociologia e psicologia per la realizzazione degli allestimenti tenendo conto delle caratteristiche dell'utenza di riferimento  
'lingue straniere per gestire le comunicazioni e la documentazione in lingua straniera  
'metodologie di marketing per incentivare la fruizione e l'utilizzo di servizi  
'nozioni di organizzazione e gestione di eventi per definire attività adatte alla tipologia di utenza  
'principi di comunicazione aziendale e pubbliche relazioni per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale  
'psicologia della comunicazione per gestire l'approccio con i clienti, comprese le utenze speciali, nell'ambito dello strumento promozionale

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

Al termine del percorso formativo saranno svolte delle prove scritte (test a risposta multipla) mirate a valutare le conoscenze apprese nel corso della parte teorica delle U.F.. Saranno inoltre valutati i lavori realizzati dai corsisti nel corso della work experience. Le competenze relazionali saranno valutate dai docenti attraverso l'osservazione delle dinamiche innescate nel corso dei lavori di gruppo.  
Il risultato della prova scritta e le osservazioni dei docenti rispetto alla capacità dei corsisti di applicare in contesti e situazioni vicini alla realtà le conoscenze apprese, confluiranno nel dossier individuale che sarà consegnato al termine del percorso formativo per documentare le competenze e conoscenze acquisite.  
Nel corso della work experience, la verifica degli apprendimenti si tradurrà in un'osservazione delle applicazioni 'on-the-job' di quanto appreso nell'intero percorso formativo con le quali i partecipanti si misureranno quotidianamente. I soggetti presenti in azienda incaricati di affiancare i corsisti nel corso della work experience, rileveranno eventuali difficoltà che dovessero emergere nell'esecuzione delle attività previste e le riporteranno in una relazione mensile che sarà consegnata ai responsabili del percorso formativo che definiranno le azioni necessarie a superare/affrontare tali difficoltà. Al termine della work experience, sarà elaborata dai corsisti una relazione descrittiva dell'attività svolta. La relazione finale sarà corredata di eventuali 'prodotti' elaborati durante la work experience (es. comunicati stampa, newsletter, news pubblicate su siti istituzionali, foto/video/fogli presenze a testimonianza di eventi promozionali realizzati, schede di rilevazione della customer satisfaction compilate, ecc.). Ogni partecipante, infine, dovrà rispondere ad un questionario di valutazione della work experience, finalizzato a verificare la rispondenza rispetto alle aspettative, l'efficacia in termini di consolidamento e perfezionamento delle conoscenze e capacità acquisite durante il percorso formativo ed a fare emergere eventuali difficoltà e lacune da affrontare e colmare.

Fabbisogno Occupazionale

I processi di riorganizzazione delle attività produttive indotti dalla crescita economica tuttora in corso, stanno determinando un marcato cambiamento nella domanda di lavoro, non solo in termini quantitativi ma anche in termini qualitativi, ovvero con riferimento alle caratteristiche e alle skill delle figure professionali richieste. Diventa quindi sempre più importante disporre di strumenti previsionali che possano consentire di anticipare e interpretare le tendenze del mercato del lavoro, con l'obiettivo di aumentare l'occupazione e di migliorare l'occupabilità dei lavoratori, programmando adeguatamente i percorsi formativi e fornendo nel contempo adeguati strumenti per la scelta di questi ultimi da parte delle persone, in primo luogo dei giovani. Tra questi la formazione propedeutica e professionalizzante, strumento essenziale per l'occupazione, capace di rispondere alle richieste del mercato del lavoro, capace di rafforzare le conoscenze e le competenze di coloro che si affacciano al mondo lavorativo.