

## Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

### Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

#### SINTESI

##### A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

##### A.2 Area di formazione di riferimento (\*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

##### A.3 Titolo del percorso formativo

COMPETENZE PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE LOCALI

##### A.4. Inquadramento livello EQF

4

##### A.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

SEP 24

## A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.19.18.39 – Ricevimento e assistenza del cliente  
ADA.25.224.724 – Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online

## A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

4.2.2.2.0 – Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione  
2.5.1.5.2 – Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

## A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

55.10.00 - Alberghi  
55.20.10 – Villaggi turistici  
55.20.20 – Ostelli della gioventù  
55.30.20 – Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte  
82.91.20 – Agenzie di informazioni commerciali

## A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Gestire il sistema cliente	UC 1 – “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera”
	UC 2 - “Gestione delle relazioni internazionali di una PMI”
Produrre beni/Erogare servizi	UC 3 - “Elaborare un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione”

## A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera con i clienti
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Acquisire la UC “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera con i clienti”  Regione Umbria
Risultato atteso	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
Conoscenze minime	<input type="checkbox"/> Modelli teorici di comunicazione. <input type="checkbox"/> Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.

	<input type="checkbox"/> Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente. <input type="checkbox"/> Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
Abilità minime	<input type="checkbox"/> Comunicare con le diverse tipologie di clienti <input type="checkbox"/> Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.). <input type="checkbox"/> Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative. <input type="checkbox"/> Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. <input type="checkbox"/> Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami. <input type="checkbox"/> Comunicare in inglese con le diverse tipologie di clienti <input type="checkbox"/> Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. <input type="checkbox"/> Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Supportare nella gestione delle relazioni internazionali di una PMI
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Acquisire la UC "Supportare nella gestione delle relazioni internazionali di una PMI"  Regione Umbria
Risultato atteso	Valorizzare le differenze culturali per supportare la profittabilità di progetti e operazioni internazionali
Conoscenze minime	<input type="checkbox"/> Tecniche di mediazione culturale. <input type="checkbox"/> Management Interculturale. <input type="checkbox"/> Scenari della competitività internazionale.

	<input type="checkbox"/> Competitività e internazionalizzazione delle imprese italiane
Abilità minime	<input type="checkbox"/> Gestire le interazioni con clienti, personale e sistemi organizzativi di culture diverse nel mercato globale <ul style="list-style-type: none"> <li>- interagire con persone di diverse nazionalità rispettandone e valorizzandone la diversità;</li> <li>- rimuovere gli ostacoli culturali per l'instaurazione di rapporti di partnership internazionali;</li> <li>- elaborare strategie volte all'integrazione tra approcci culturali diversi</li> </ul> <input type="checkbox"/> Tenere in considerazione la diversità culturale nella concezione ed attuazione di azioni di Management <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificare i problemi chiave interculturali e le opportunità che si presentano alle aziende che operano nel business globale;</li> <li>- valutare l'influenza delle variabili culturali sul comportamento d'acquisto dei consumatori, sugli stili manageriali, professionali e sulle modalità di comunicazione;</li> <li>- gestire un'equipe di lavoro multiculturale.</li> </ul> <input type="checkbox"/> Riconoscere e valutare i modelli imprenditoriali a livello internazionale <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificare e valutare le caratteristiche gestionali dei principali modelli imprenditoriali internazionali;</li> <li>- effettuare un'analisi comparativa di diversi modelli per determinarne criticità ed opportunità.</li> </ul>

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	Supportare nell'elaborazione di un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Acquisire la UC "Supportare nell'elaborazione di un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione"  Regione Umbria
Risultato atteso	Pianificare e gestire gli interventi di sviluppo internazionale delle piccole e medie imprese.
Conoscenze minime	<input type="checkbox"/> I modelli organizzativi delle imprese internazionalizzate. <input type="checkbox"/> Specificità e nodi critici nella internazionalizzazione delle Imprese, con particolare riferimento alle PMI.

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Il sistema istituzionale ed i programmi comunitari a sostegno dell'espansione estera dell'impresa.</li> <li><input type="checkbox"/> La gestione delle operations in una organizzazione produttiva internazionale.</li> <li><input type="checkbox"/> Valutazione dei processi di internazionalizzazione nelle PMI.</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Pianificare e programmare il processo di internazionalizzazione <ul style="list-style-type: none"> <li>- attivare contatti con stakeholder del mercato estero di riferimento;</li> <li>- effettuare trasferte nei paesi esteri;</li> <li>- ricercare le opportunità di finanziamento del processo di internazionalizzazione;</li> <li>- redigere uno studio di fattibilità;</li> <li>- redigere il business plan;</li> <li>- ricercare ed individuare partner di affari esteri in base a criteri che dipendono dagli aspetti socio-politici del paese scelto e dalla modalità di ingresso sul mercato estero;</li> <li>- adattare i prodotti e i servizi offerti alle esigenze dei mercati esteri;</li> <li>- tenere in considerazione i punti di forza e di debolezza individuati durante l'analisi del mercato effettuata;</li> <li>- scegliere un modello di internazionalizzazione;</li> <li>- stendere un piano operativo del progetto di internazionalizzazione secondo la logica del Project Management.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Verificare le risorse utili al piano di internazionalizzazione <ul style="list-style-type: none"> <li>- verificare le risorse interne in termini di competenze tecniche ed esperienza delle risorse umane;</li> <li>- verificare la disponibilità di risorse finanziarie da investire e la capacità produttiva in termini di volume ed eventuale adattabilità del prodotto alle richieste del mercato estero.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Gestire il processo di internazionalizzazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- effettuare la scelta dei fornitori;</li> <li>- effettuare scelte tecnologiche;</li> <li>- definire ed attuare le strategie commerciali;</li> <li>- consolidare i rapporti con gli interlocutori esteri;</li> <li>- gestire la vendita sistematica di prodotti all'estero;</li> <li>- gestire la concessione di licenze di fabbricazione a produttori esteri;</li> <li>- gestire la creazione di reti di vendita all'estero;</li> <li>- gestire l'allestimento di impianti di produzione all'estero;</li> <li>- gestire la fondazione di una società all'estero e coordinarne la gestione sul piano multinazionale;</li> </ul> </li> </ul>

- valutare la performance aziendale e confrontare la produttività e l'efficienza con I concorrenti.

### A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

Diploma di scuola secondaria di secondo grado.

### A.12 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

78 ore

### A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	“La relazione e la comunicazione con i clienti”	Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera con i clienti	28	14
2	“Gestione delle relazioni internazionali di una PMI”	Supportare nella gestione delle relazioni internazionali di una PMI	30	15
3	“Definizione ed attuazione del piano di internazionalizzazione”	Supportare nell’elaborazione di un piano per l’internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione	20	10
Totale			78	39

### A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): \_\_Attestato di frequenza\_\_

Eventuali Note:

### A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l’inserimento della proposta nel Catalogo dell’offerta formativa GOL

Denominazione e

TUCEP – TIBER COMETT EDUCATION PROGRAMME

ragione sociale	
Referente	Cognome e nome GIANLUCA ROSSI Tel. 0755733102 Email tucep@tucep.org Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) tucep@legalmail.it

**in partenariato con** (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	MASTER SCHOOL 2000 SRL
Referente	Cognome e nome GIULIANO GRANOCCHIA Tel. 0755000856 Email master@masterschool2000.it

**A.19 Sedi di svolgimento del percorso** (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede	1
Indirizzo	Via Cacciatori del Tevere 6-06012 Città di Castello

N. sede	2
Indirizzo	Via Martiri 28 Marzo, n. 35-Perugia

N. sede	3
Indirizzo	via del Sacro Cuore 11 I-06049 Spoleto

N. sede	4
Indirizzo	Aula informatica – c/o Facoltà di Ingegneria Università degli Studi di Perugia Via Duranti n.93 piano terra – 06125 Perugia

N. sede	5
Indirizzo	Via Tiberina Sud, n. 330-06053 Deruta

N. sede	6
Indirizzo	Via Manara 6-05100 Terni

N. sede	7
Indirizzo	Via delle Acacie 69-05019 Orvieto

N. sede	8
Indirizzo	Viale Roma 27 – 06034 Foligno

N. sede	9
Indirizzo	Via Madonna dei Perugini snc – Gubbio

N. sede	10
Indirizzo	Via A. Volta, 7 - Gubbio

N. sede	11
Indirizzo	Via Settevalli, 324 – Perugia

N. sede	12
Indirizzo	Via XXV Aprile, 5 – Todi

N. sede	13
Indirizzo	Via Madonna del Capezzale, 13 – Bastia Umbria

N. sede	14
Indirizzo	Via Ponte Nestore, 45 – Marsciano

N. sede	15
Indirizzo	Via Pieve San Apollinare, 3 – Capodacqua di Assisi

N. sede	16
Indirizzo	Via dell'Artigianato, 1 – Foligno

N. sede	17
Indirizzo	Via La Louviere, 1 - Foligno

N. sede	18
Indirizzo	Via Galvani, 11 – Terni

N. sede	19
Indirizzo	Via del Cassero, 20 – Terni