

ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Tecnico Superiore Grafico
per la Comunicazione Multicanale

UF06

GESTIONE DELLE COMPETENZE RELAZIONALI

32 ore – I semestre

Docente: Elisabetta Curzel

Processo di riferimento:

- Progettazione e comunicazione grafica
- Organizzazione, controllo e ottimizzazione del processo

Competenze tecnico-professionali del Referenziale Professionale:

- Formulare proposte di prodotti interpretando i bisogni del cliente e valutando le implicazioni economiche delle diverse soluzioni
- Progettare prodotti di comunicazione pianificando l'impiego delle tecnologie e integrando diversi processi di produzione
- Organizzare e pianificare i processi produttivi, predisponendo le procedure, coordinando gli operatori e valutando il livello qualitativo in esito

Abilità del Referenziale Professionale:

- Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua inglese
- Utilizzare metodiche a supporto dell'integrazione dei flussi di comunicazione tra le diverse fasi di lavoro
- Applicare tecniche di promozione e gestione delle relazioni interpersonali e professionali
- Individuare le esigenze formative degli operatori correlate ai diversi profili di attenzione del processo (qualità, impatti, sicurezza, ecc.)
- Utilizzare il sistema di reporting
- Comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori

- Gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci
- Gestire le relazioni con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali
- Condurre trattative negoziali e stabilire accordi

Conoscenze del Referenziale Professionale:

- Elementi di customer satisfaction
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving
- Metodiche per la definizione di un action plan
- Project Management
- Elementi di organizzazione del lavoro
- Tecniche di gestione delle relazioni organizzative
- Sistema di reporting (indicatori delle prestazioni di processo)
- Concetti base e tecniche relative alla comunicazione assertiva
- Concetti base e tecniche relative alla gestione dei conflitti

Competenze generali di base non incorporate nelle competenze tecnico-professionali:

- (A2) Gestire le relazioni con i diversi interlocutori interni ed esterni all'azienda in situazioni connotate da diversi interessi, da potenziali tensioni conflittuali, da istanze negoziali e dalla esigenza di costruire un comune orientamento all'intesa

Abilità relative alle competenze generali di base:

- Comprendere le esigenze ed i punti di vista dei propri interlocutori
- Gestire le relazioni in modo assertivo nella chiarezza degli impegni reciproci
- Gestire le relazioni con interlocutori problematici e in situazioni conflittuali
- Condurre trattative negoziali e stabilire accordi

Conoscenze relative alle competenze generali di base:

- (non previste)

Obiettivi finali:

L'unità formativa ha l'obiettivo di introdurre lo studente alle dinamiche del mondo del lavoro puntando sull'interiorizzazione delle meccaniche che regolano un rapporto lavorativo e l'assunzione di responsabilità.

Requisiti di accesso:

Nessuno

Sono previste attività iniziali di recupero di conoscenze di base?

No

Contenuti:

- *La vita a una svolta: da studente a professionista. Analisi dei meccanismi tipici di due contesti profondamente diversi.*

- *Saper vivere al lavoro: norme di comportamento, studio delle interazioni*
- *Casi di studio: professionisti raccontano. Analisi dell'esperienza nelle sue criticità.*
- *Lavorare in gruppo e lavorare in autonomia*
- *Saper gestire la contrattazione*
- *Tensioni e conflitti: il galateo del lavoratore*

Modalità di valutazione¹:

Esercitazioni pratiche durante il corso, lavori di gruppo e colloquio orale finale.

Situazioni formative:

Lezioni ex cathedra, esercitazioni individuali e di gruppo, visite a eventi e situazioni professionali.

Testi di riferimento:

Slide fornite dal docente, siti web di riferimento.

Note:

Si fa richiesta di un'aula con proiettore e dell'accesso a internet per gli studenti.

¹ L'impostazione del percorso prevede, salvo eccezioni concordate preventivamente, che i momenti di valutazione siano svolti in itinere, utilizzando anche più di una delle metodologie suggerite e con un confronto costante con il singolo allievo per renderlo partecipe della sua crescita.