

Corso Tecnico esperto nella gestione di servizi

Unciformazione, Agenzia formativa accreditata presso la **Regione Emilia-Romagna**, ha attivato il corso abilitante alla qualifica di **Tecnico esperto nella gestione di servizi**, previa Autorizzazione da parte della Regione Emilia Romagna.

Il **Tecnico esperto nella gestione di servizi**, è in grado di configurare l'offerta complessiva dei servizi e di organizzare il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuale, in una costanza di rapporto con il cliente/utente.

Conseguire la qualifica di tecnico esperto nella gestione di servizi è utile per lavorare all'interno del sistema dei servizi socio-sanitari accreditati dalla Regione, intendendo per essi le case di riposo, i centri diurni assistenziali per anziani, i centri socio-riabilitativi per disabili, le case protette, le residenze sanitarie assistite per anziani non autosufficienti, i servizi di assistenza domiciliare, ecc., anche nel caso in cui essi siano gestiti dalle cooperative sociali.

La stessa qualifica è inoltre utile per lavorare nei servizi sanitari pubblici o privati (strutture ospedaliere e case di cura pubbliche o private).

Piano didattico:

Il corso completo prevede **300 ore** complessive di cui **180** in aula presso la sede di Bologna e **120** ore di stage. La percentuale massima di assenze tollerata è pari al **10%**.

Requisiti per l'iscrizione:

Requisiti per l'iscrizione:

- diciotto anni;
- Assolvimento diritto dovere all'istruzione e alla formazione (titolo di studio equivalente se conseguito all'estero)
- Avere una buona padronanza della lingua italiana.

Titolo rilasciato:

Il corso prevede il rilascio da parte della Regione Emilia Romagna del Certificato di qualifica professionale (ai sensi della DGR 739/2013).

In caso di mancato superamento dell'esame finale verranno riconosciute certificazioni intermedie (Certificato di Competenze, Scheda Capacità e Conoscenze)

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Aula	Project Work	Stage
U.F.C. 1. "PRESENTAZIONE CORSO E QUALIFICA, SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO, CULTURA DELLA SALUTE E PARI OPPORTUNITA"	4	0	0
<ul style="list-style-type: none"> - La struttura di formazione con particolare riferimento ad organizzazione, figure di riferimento, locali da utilizzare e regole. - La struttura didattica del corso: obiettivi, contenuti, metodologie formative, articolazione. - La figura professionale di riferimento: compiti, caratteristiche, sistema di relazioni. - Il profilo professionale in termini di competenze e conoscenze e richieste dal mondo del lavoro. SRFC, fonti di finanziamento. - Elementi di pari opportunità e di cultura della salute. - Approfondimento sul tema della sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento. 			
U.F.C. 2. "CONFIGURAZIONE DEI SERVIZI"	52	10	20
<ul style="list-style-type: none"> - Formulazione dell'offerta dei servizi: normativa, tipologia, qualità. - Principi e tecniche di organizzazione aziendale. - Principi, tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività. - Principi e tecniche di pianificazione strategica ed operativa. - Definizione servizi core funzionali e attività complementare. - I turni del personale e la normativa sindacale. 			
U.F.C. 3. "ORGANIZZAZIONE SERVIZI"	60	10	20
<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti e tecniche per tradurre gli obiettivi strategici in obiettivi operativi. - Tecniche di budgeting. - Strumenti e tecniche per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane. - Definizione e gestione del processo di erogazione dei servizi: ruoli, profili professionali, strumenti, risorse, responsabilità, tempistiche, etc. - Il lavoro in equipe multidisciplinare. - Le tecniche di gestione delle riunioni di lavoro. 			
U.F.C. 4. "POSIZIONAMENTO SERVIZI NEL SISTEMA DI RIFERIMENTO"	36	10	20
<ul style="list-style-type: none"> - Principali tipologie e caratteristiche degli utenti (anziani, disabili, autosufficienti, non autosufficienti, minori, tossicodipendenti, psichiatrici, etc) - Tecniche e strumenti di comunicazione interpersonale. - Tecniche e strumenti di mappatura del mercato e del contesto di riferimento. - Strumenti e tecniche di marketing e di benchmarking. - Consolidamento e sviluppo dei servizi alla luce dell'analisi del contesto e delle varie tipologie di utenti attuali e potenziali. 			
U.F.C. 5. "CURA E GESTIONE DEL CLIENTE"	28	10	20
<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e metodi per la gestione della relazione con l'utente. - Il ruolo e le modalità relazionali del caregiver. - Tecniche e strumenti di customer satisfaction. - Tecniche, metodi e strumenti di customer relationship management. 			