

Alla cortese attenzione del Rappresentante Legale

Oggetto: Richiesta preventivo

Premessa

Anpal Servizi SpA, Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro, nell'ambito del Piano di formazione interno intende richiedere una fornitura di servizio per realizzare 2 percorsi formativi rivolti al personale dipendente e finanziati nell'ambito dei fondi interprofessionali (Fondimpresa). Le specifiche dettagliate di entrambi i percorsi sono descritte più avanti nel documento.

La progettazione e realizzazione di questi percorsi interviene in un momento di riorganizzazione aziendale nel quale sono fortemente valorizzate le soft skills e il consolidamento di una **cultura aziendale** orientata alla realizzazione e alla crescita personale e professionale di ciascuno con un forte senso di appartenenza e di collegialità.

Per il raggiungimento di questi obiettivi, l'azienda intende proporre ai dipendenti l'applicazione del modello descritto da **Stephen Covey** nelle **7 regole per avere successo** (*seven habits of highly effective people*).

I percorsi formativi descritti in avanti sono stati progettati con l'obiettivo di rafforzare le soft skills del personale e l'efficienza inter funzionale dei servizi. I destinatari delle attività formative sono principalmente impiegati che non hanno responsabilità di management.

Ogni percorso è costituito da **unità formative (UF)** che sono strutturate in **giornate di corso e giornate di follow-up**. Le **UF** sono indicative delle tematiche che l'azienda intende affrontare attraverso l'approccio descritto da Stephen Covey nelle **7 regole per avere successo** (*seven habits of highly effective people*).

Le giornate di corso sono dedicate al trasferimento di conoscenze e possono comportare attività laboratoriali e / o lavori di gruppo.

Le giornate di follow-up

L'obiettivo delle giornate di follow-up è quello di condividere con i partecipanti l'applicazione degli insegnamenti ricevuti nella prima fase didattica, e consolidarne le competenze acquisite, monitorando come gli stessi siano stati assimilati e inseriti nei processi di lavoro.

Nel corso delle giornate di follow-up, i partecipanti richiamati in aula potranno condividere ed analizzare con il formatore benefici e difficoltà nella messa in pratica, utilizzando materiale di supporto fornito nella prima fase di insegnamento.

Le giornate di **follow-up** saranno progettate come parte integrante del percorso, e potranno essere supportate da materiali e/o compiti che i partecipanti riceveranno nelle giornate di corso

come ad esempio la messa in pratica delle **7 regole per avere successo** di Stephen Covey nel proprio ambito di lavoro.

Per questo motivo, le giornate di follow-up devono essere calendarizzate a distanza di almeno 15 giorni dopo l'erogazione delle giornate di insegnamento.

I proponenti devono prendere in considerazione che la denominazione, la durata dei percorsi/unità formative /giornate di follow-up e del numero di edizioni sono vincolanti dovuto al fatto che si tratta di un piano autorizzato da Fondimpresa.

La relazione di servizio e il customer care in Anpal Servizi

Obiettivo del percorso:

L'obiettivo del percorso è quello di rafforzare le competenze del personale nella gestione delle relazioni interne in un'ottica inter-funzionale ed incrementare la capacità delle risorse di Staff di interagire con il personale aziendale. Per raggiungere questo obiettivo i partecipanti scopriranno come applicare i principi di **Stephen Covey** nelle **"7 regole per avere successo"** attraverso quattro ambiti tematici proposti nel percorso formativo.

Destinatari:

La platea dei destinatari è di circa 109 persone che appartengono indicativamente alle seguenti famiglie professionali:

Acquisti, Affari Generali, Affari Legali, Amministrazione e Finanza, Amministrazione Personale, Controllo di gestione, Servizi Generali, Risorse Umane.

Durata del percorso

Il percorso prevede l'erogazione di 16 giornate/destinatario, della durata di 7 ore ciascuna. Le giornate erogate sono di 2 tipi:

- a) 9 giornate di corso
- b) 7 giornate di follow-up.

Contenuto del percorso

Il percorso è composto da **4 Unità Formative** che affrontano le seguenti macro tematiche contestualizzate e declinate anche secondo l'approccio proposto da Stephen Covey nelle **7 regole per avere successo**:

UF.1 - Il concetto di servizio e la relazione con il cliente interno

In questa UF si introdurrà l'approccio proposto da Stephen Covey attraverso le "7 regole" e si illustrerà come gli strumenti proposti da Covey possono essere di supporto al miglioramento delle relazioni interne in una ottica di servizio.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche.

UF.2 - La comunicazione efficace

Nell'ambito di questa unità formativa devono essere trasferiti ai partecipanti concetti e regole per gestire i processi di comunicazione con i clienti e servizi interni.

In questo senso, i partecipanti devono rafforzare le loro capacità di comunicazione utilizzando **anche** gli strumenti proposti da Covey. Nello specifico, si tratta di rafforzare la capacità dei partecipanti di integrare nei processi di lavoro, anche di natura amministrativa e procedurale, un orientamento al cliente interno in modo da supportarlo con maggiore efficienza nella collaborazione inter-funzionale.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche relative all'insieme di modalità di comunicazione, cercando di contestualizzarle e rapportarle all'ambito lavorativo dei partecipanti.

UF.3. - Competenze trasversali

Nella presente unità formativa devono essere rafforzate le competenze dei partecipanti nell'adottare i comportamenti organizzativi proposti da Covey, nell'esercizio del proprio ruolo.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere alcune esercitazioni pratiche relative all'insieme delle modalità di comunicazione, cercando di contestualizzarle e rapportarle all'ambito lavorativo dei partecipanti.

UF.4. - La gestione dei conflitti

Nell'ambito di questa unità formativa, devono essere rafforzate le competenze dei partecipanti nella gestione delle tensioni che possono nascere, sia nello svolgimento delle proprie attività che nelle relazioni professionali con i colleghi e altri servizi interni. Attraverso le tecniche e strumenti proposti da Covey l'obiettivo atteso è il rafforzamento della capacità di gestione delle problematiche relative a situazioni lavorative che possono ridurre l'efficacia sul lavoro.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche relative all'insieme di modalità di comunicazione, cercando di contestualizzarle e rapportarle all'ambito lavorativo dei partecipanti.

Tecniche e strumenti per la gestione del back e front office

Obiettivo del percorso:

L'obiettivo del percorso è quello di rafforzare le competenze del personale nella gestione delle relazioni interne in un'ottica inter-funzionale ed incrementare la capacità delle risorse di interagire con il personale aziendale. Per raggiungere questo obiettivo i partecipanti scopriranno come applicare i principi di **Stephen Covey** descritti nelle "7 regole" attraverso quattro ambiti tematici proposti nel percorso formativo.

Destinatari:

La platea di destinatari è di circa 93 persone che appartengono indicativamente alle seguenti famiglie professionali:

Segretaria, Supporto tecnico e amministrativo

Durata e contenuti del percorso

Il percorso prevede l'erogazione di 18 giornate/destinatario, della durata di 7 ore ciascuna. Le giornate erogate sono di 2 tipi:

- a) 9 giornate di corso
- b) 9 giornate di follow-up

Contenuto del percorso

Il percorso è composto da **6 Unità Formative** che affrontano le seguenti macro tematiche contestualizzate e declinate anche secondo l'approccio proposto da Stephen Covey nelle "7 regole":

UF.1 - Il concetto di servizio e la relazione con il cliente interno

In questa UF si introdurrà l'approccio proposto da Stephen Covey attraverso le "7 regole" e si illustrerà come gli strumenti proposti da Covey possono essere di supporto al miglioramento delle relazioni interne in una ottica di servizio.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche.

UF. 2 - La gestione del tempo

Nell'ambito di questa unità formativa devono essere trasferiti ai partecipanti concetti e metodi e strumenti per analizzare e gestire le proprie attività lavorative secondo l'approccio di S. Covey, per poi lavorare sulla definizione delle priorità, sulla pianificazione e il monitoraggio del tempo. La

progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche relative all'utilizzo di tecniche e strumenti per la gestione e pianificazione del tempo.

UF.3 - La gestione dello stress

Nell'ambito di questa unità formativa devono essere trasferiti ai partecipanti concetti, metodi e strumenti per affrontare situazioni di stress. Le situazioni di stress devono essere rapportate ai ruoli specifici delle famiglie professionali coinvolte in questo percorso. Attraverso le tecniche e strumenti proposti da Covey l'obiettivo atteso è il rafforzamento della capacità di gestione delle problematiche relative a situazioni di stress lavorativo che possono ridurre l'efficacia sul lavoro. La progettazione di questa unità didattica deve essere collegata a quella sulla gestione del tempo e prevedere delle esercitazioni pratiche relative all'utilizzo di tecniche e strumenti per la gestione dello stress.

UF.4 - La comunicazione verbale e non verbale

Nell'ambito di questa unità formativa devono essere trasferiti ai partecipanti concetti, metodologie e strumenti per rafforzare le capacità dei partecipanti di esprimersi verbalmente e acquisire consapevolezza e tecniche relative alle modalità di comunicazione non verbali. In questo senso, i partecipanti devono rafforzare le loro capacità di comunicazione utilizzando **anche** gli strumenti proposti da Covey.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche relative all'utilizzo di tecniche e strumenti per la gestione della comunicazione verbale e non verbale.

UF.5 – La comunicazione scritta

Nell'ambito di questa unità formativa devono essere trasferiti ai partecipanti concetti, metodologie e strumenti per rafforzare le capacità dei partecipanti di utilizzare tecniche e stili di scrittura, applicati a diverse situazioni di lavoro e tipologie di comunicazione scritta (documenti, report, sintesi, verbali, note amministrative, comunicazione al personale, etc.) e mezzi di comunicazione utilizzati (mail, note).

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere alcune esercitazioni pratiche relative all'insieme delle modalità di comunicazione cercando di contestualizzarle e rapportarle all'ambito lavorativo dei partecipanti.

Le UF. 4 e 5 devono essere pensate e progettate con una logica d'insieme.

UF.6 - Competenze trasversali

Nella sesta unità formativa devono essere rafforzate le competenze dei partecipanti nell'adottare i comportamenti organizzativi oggetto delle UF precedenti. Si tratta di consolidare l'utilizzo integrato delle 7 regole di Covey.

La progettazione di questa unità didattica deve prevedere delle esercitazioni pratiche relative all'insieme di modalità di comunicazione cercando di contestualizzarle e rapportarle all'ambito lavorativo dei partecipanti.

Organizzazione e pianificazione dei percorsi e delle sessioni formative

Un esempio di pianificazione di entrambi i percorsi è fornito nell'allegato Excel.

Percorso 1: "La relazione di servizio e il customer care in Anpal Servizi".

Per questo percorso sono previste **3 edizioni** composte da **16 giornate d'aula ciascuna**, per un totale di 48 giornate di formazione. I 109 partecipanti saranno ugualmente suddivisi tra le tre edizioni.

I partecipanti non possono assentarsi dal proprio servizio per un numero superiore a 4 giornate lavorative al mese. Per motivi di pianificazione del lavoro e di contenimento dei costi di trasferta del personale è auspicabile accorpare il più possibile le giornate formative.

Le giornate di follow-up di ciascuna unità formativa devono essere erogate a distanza di almeno 15 giorni dalle giornate di corso.

Non è possibile pianificare giornate di formazione il **venerdì**.

<i>La relazione di servizio e il customer care in Anpal Servizi</i>			
UF	TITOLO UNITA FORMATIVA	Giornate corso	Giornate Follow-up
1	Il concetto di servizio e la relazione con il cliente interno.	1	1
2	La comunicazione efficace	4	2
3	Le competenze trasversali	2	2
4	La gestione dei conflitti	2	2
TOT		9	7
		16 x 3 = 48	

Percorso 2: "Tecniche e strumenti per la gestione del back e front office".

Per questo percorso sono previste **3 edizioni** composte da **18 giornate d'aula ciascuna**, per un totale di 54 giornate di formazione. I 93 partecipanti saranno ugualmente suddivisi tra le tre edizioni.

I partecipanti non possono assentarsi dal proprio servizio per un numero superiore a 4 giornate lavorative al mese. Per motivi di pianificazione del lavoro e di contenimento dei costi di trasferta del personale è auspicabile accorpare il più possibile le giornate formative.

Le giornate di follow-up di ciascuna unità formativa devono essere erogate a distanza di almeno 15 giorni dalle giornate di corso.

Non è possibile pianificare giornate di formazione di **venerdì**.

<i>Tecniche e strumenti per la gestione del back e front office</i>			
N°	TITOLO UNITA FORMATIVA	Giornate corso	Giornate Follow-up
1	Il concetto di servizio e le relazioni interne.	1	1
2	La gestione del tempo	1	1
3	La gestione dello stress	1	1
4	La comunicazione verbale e non verbale	2	2
5	La comunicazione scritta	2	2
6	Le competenze trasversali	2	2
TOT		9	9
		18 x 3 = 54	

Allegati tecnici

Gli Allegati trasmessi costituiscono parte integrante della richiesta di fornitura di servizio:

- Allegato A - Richiesta di preventivo
- Allegato B (presente documento) - Specifiche del servizio richiesto
- Allegato C - (*File Excel Alleg. piano form crono 2019* contiene un esempio di pianificazione)

Le proposte dettaglieranno:

a) Approccio didattico scelto per ogni percorso

I proponenti possono elaborare proposte secondo l'approccio che considerano più efficace per trasmettere i principi descritti da Stephen Covey nelle "7 regole" inserendoli negli ambiti tematici delle UF.

in questa sezione, **oltre a indicare i macro contenuti di ciascuna unità formativa:**

- si illustrerà come le scelte dei contenuti proposti per ogni UF contribuiscono a raggiungere l'obiettivo generale del percorso per i destinatari specifici.
- Si illustrerà in particolar modo la relazione tra giornate di corso e giornate di follow-up, e come il proponente intende gestire le due tipologie di giornate dal punto di vista didattico.
- Saranno indicati le tipologie di materiali e dispense messe a disposizione dei partecipanti.
- Saranno indicati i supporti specifici per le giornate di follow-up e se i partecipanti avranno a disposizione materiali di studio o altri materiali da utilizzare nel periodo che separa il corso dalle giornate di follow-up.
- Sarà precisato se il proponente intende fornire qualche forma di supporto ai partecipanti nel periodo tra il corso e le giornate di follow-up.

b) Pianificazione delle edizioni / unità formative.

In questa sezione il proponente fornirà indicazioni relative:

- all'organizzazione materiale e temporale delle attività per le fasi di progettazione ed erogazione della formazione, incluse le giornate di follow-up.
- Sarà proposto un cronoprogramma che rispecchi il più possibile quello in allegato, che abbia come punto di partenza la **data teorica** del 30 settembre con una data di fine **non oltre il 31 marzo 2020**.
- In particolare sarà indicato se il fornitore ha la capacità di erogare entrambi i percorsi in contemporanea nello stesso arco temporale considerando che i destinatari dei due percorsi sono diversi.
- Le proposte dovranno indicare il numero di consulenti / docenti/ facilitatori coinvolti e il loro ruolo nelle diverse fasi funzionali alla progettazione ed erogazione dei percorsi.

c) Esperienze similari e CV risorse impegnate

I proponenti allegheranno i CV delle principali risorse coinvolte nella progettazione ed erogazione dei percorsi.

I fornitori indicheranno riferimenti di interventi svolti presso altre aziende, utilizzando le stesse metodologie.

La formazione si terrà, orientativamente, nella sede di Anpal Servizi a Roma. Il fornitore non deve integrare nella proposta costi di affitto sale.

d) Offerta economica

L'offerta economica comprende tutte le spese relative alla fornitura del servizio come:

- Le giornate di lavoro con il committente nella fase di progettazione e quelle necessarie per la presentazione della proposta
- Le giornate di progettazione dei percorsi
- Le giornate di erogazione della formazione comprese le giornate di follow-up
- La produzione di materiali didattici necessari per l'erogazione del percorso sia per le docenze che per il follow-up
- Un report sintetico per ogni edizione del percorso

Non include

La messa a disposizione di sale per l'erogazione dei percorsi che saranno messe a disposizione da Anpal Servizi.

La formazione sarà realizzata a Roma nella sede di Anpal Servizi o in sale affittate da Anpal Servizi a Roma.

L'offerta economica dettaglierà il prezzo a percorso e per ciascun percorso il prezzo delle singole edizioni.