

N. U.F.	Titolo U.F	Contenuti
1	Marketing dell'offerta formativa	Sollecitare la domanda e promuovere l'offerta formativa; analizzare e tradurre la domanda; presentare con messaggi adeguati alle caratteristiche dell'utenza il materiale informativo per la promozione delle offerte formative; spazi e canali di accesso alle informazioni per diversi gruppi target
2	Strumenti per l' accoglienza e la promozione dei servizi	Ascolto attivo, empatia e cordialità, normativa sulla privacy, organizzazione e comunicazione aziendale, software e applicativi d'ufficio, organizzazione e gestione delle informazioni
3	Tecniche per la comunicazione nei gruppi	Comunicazione come relazione; tecniche di partecipazione attiva; Attivare i processi formativi di gruppo; il lavoro per obiettivi; il clima di gruppo;
4	La gestione del gruppo classe	Creare e organizzare un gruppo-classe; pianificazione delle attività; organizzazione e calendarizzazione dei corsi di formazione; reperimento sedi; conoscenza e trasmissione corretta degli aspetti formali-organizzativi del corso ai docenti e ai partecipanti;
5	Le competenze tecniche del tutor	Cenni sul Dgr 596/2006: presentazione della modulistica per la gestione dei progetti di formazione finanziati; simulazione di report e di relazioni; la documentazione per la rendicontazione economico amm.va
6	Nuove tecnologie per la comunicazione e l'apprendimento	Gestire le comunicazioni in presenza e on line; forum, blog e siti web; piattaforme di e-learning; la fad; saper predisporre i supporti digitali; gli strumenti tecnici per la didattica