

VERBALE DI ACCORDO

Il 12 novembre 2004, in Roma

tra

le Società del Gruppo Telecom Italia

e

SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UILM

Premessa

Le Parti considerano la formazione uno strumento di tutela e di sviluppo della professionalità ed una leva fondamentale per accompagnare i processi di evoluzione organizzativa.

Il personale del Gruppo è infatti coinvolto in percorsi di crescita professionale e individuale che hanno trovato validi elementi di supporto nei processi trasversali di formazione, anche discussi con le organizzazioni sindacali allo scopo di adeguare gli skills in funzione dell'evoluzione del mercato ed a sostegno di processi di mobilità professionale.

In tale contesto le parti confermano il comune intendimento di prioritizzare percorsi di formazione aventi caratteristiche innovative: infatti la formazione non può circoscrivere il proprio campo d'azione ed i propri contenuti a livello teorico, ma deve caratterizzarsi per contenuti tali da costruire conoscenze/capacità a forte applicazione operativa: la costruzione del saper fare.

Tali impegni in termini di formazione sono stati in particolare indicati negli accordi sindacali relativi ai Piani industriali 2000-2002 e 2002-2004,

Ad integrazione di quanto sopra riportato, le Parti hanno valutato con interesse la costituzione - con un Accordo tra Confindustria e CGIL, CISL, UIL del 18 gennaio 2002 ed ai sensi dell'art.118 della Legge n. 388/2000 - di *Fondimpresa*, "Fondo interprofessionale per promuovere la formazione continua dei quadri, impiegati ed operai nelle imprese".

Tutto ciò premesso, le parti concordano quanto segue.

In linea con gli obiettivi di Fondimpresa, verrà realizzato un progetto per la **formazione continua in impresa** che, dal punto di vista degli investimenti in formazione:

Vertical handwritten notes on the left margin.

Vertical handwritten note on the left margin.

Vertical handwritten notes on the right margin.

Handwritten signatures at the bottom of the page.

Allegato 1

Piano formativo del Progetto FormImpres@

I destinatari del programma sono i dipendenti delle Aziende del Gruppo Telecom Italia.
Per loro verrà reso disponibile un ambiente per la fruizione di attività di eLearning integrato a servizi on line di community e di monitoraggio e validazione dei processi di apprendimento.
I dipendenti delle Aziende del Gruppo potranno partecipare alle attività di formazione on line, avendo garantita la fruizione di 6 ore durante l'orario di lavoro.

Le finalità

In linea con gli obiettivi di Fondimpresa, si intende realizzare un progetto per la **formazione continua in impresa** che, dal punto di vista degli investimenti in formazione:

- consenta una pianificazione formativa diffusa, coinvolgendo nelle azioni di apprendimento tutti i dipendenti
- permetta una programmazione nel medio e lungo termine
- renda disponibili strumenti di personalizzazione dei percorsi e di riconoscimento delle conoscenze acquisite
- sostenga lo sviluppo delle comunità professionali
- realizzi percorsi per lo sviluppo di attitudini professionali e per la condivisione di modelli di lavoro

La strategia

Il progetto, che dal punto di vista dell'innovazione di metodi e strumenti implementa un'architettura formativa orientata **all'apprendimento organizzativo**,:

- diffonde una **cultura amichevole dell'innovazione**
- consente di dar vita, con strumenti di ascolto attivo, a un **osservatorio interattivo sui bisogni di formazione e comunicazione**
- promuove una **cultura della cooperazione**.

In particolare Form/Impres@ intende rendere disponibili:

- l'accesso distribuito ad una piattaforma di conoscenza che sostenga, con tecnologie innovative, percorsi di formazione per lo sviluppo di attitudini professionali e per la condivisione di modelli di lavoro
- un modello di comunicazione formativa che si avvale di metodologie e approcci utili a facilitare l'apprendimento degli adulti
- un sistema basato sulla diffusione e promozione delle competenze, sull'incremento dell'autonomia, in ottica di una maggiore capacità professionale.

Gli strumenti e I servizi formativi

Ogni dipendente avrà a disposizione, per lo sviluppo delle attività di autoformazione e di comunicazione per l'apprendimento, oltre al catalogo dei corsi, i seguenti servizi:

- un portale d'accesso ai servizi, che consente di accedere ai corsi e alla community secondo un profilo di utenza definito
- un servizio di orientamento ai corsi in autoformazione
- una guida all'ambiente di apprendimento
- i servizi di community (forum moderati e news formative), per la comunicazione con i colleghi e con gli animatori della comunità di apprendimento
- prodotti formativi multi metodo (corsi per il Web Based Training e pillole formative – ovvero prodotti ad animazione grafica, di durata limitata, destinati a fornire stimoli e suggestioni inducendo interesse e informazione di base su un tema), per l'aggiornamento in autoformazione

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

La gestione delle risorse: il coaching
 La sicurezza delle LAN
 Introduzione alla sicurezza dei sistemi e delle reti
 Protezione delle reti
 Problematiche e sistemi per la gestione delle reti
 Architetture e sistemi operativi
 Sicurezza dei dati e delle reti
 Oracle 9i
 Il linguaggio Java
 L'orientamento al CRM
 Il linguaggio della finanza
 Il processo di pianificazione e controllo di gestione
 La contabilità industriale
 Corso base in materia di Amministrazione
 Budget d'esercizio, costi standard, scostamenti
 Analisi degli investimenti: i concetti introduttivi
 Introduzione al business plan
 Le parti fondamentali del business plan
 La sicurezza dei dati
 Telecom Italia per tutti (prodotti e servizi TI)
 La gestione del conflitto
 Fattori ambientali
 UMTS/EDGE/GPRS/WAP
 Protocolli di rete
 Convergenze di Reti e Servizi
 Compensation
 Costo del Lavoro
 Le fasi della comunicazione telefonica con il cliente
 La fidelizzazione del cliente nell'assistenza telefonica post vendita
 Le regole che disciplinano il bilancio: codice civile, prassi contabile e fisco
 La fiscalità delle imprese

A collection of handwritten signatures and initials, including:

- Top left: A large, stylized signature.
- Top center: "Espresso" written in a cursive script.
- Top right: A vertical signature.
- Middle left: "M.F." and "E. L. ...".
- Middle center: "fisco" written in a cursive script.
- Middle right: "P.L.M." and "Giaccolotto".
- Bottom left: "D. Bognanno", "Mew Zell", "A. ...".
- Bottom center: "B. ...", "R.M. Rod.", "A.M.S.".
- Bottom right: "G. ...", "M. ...".