



AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.

Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959



**AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.**

**Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro**

# CARTA dei SERVIZI

AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE COLLINE ASTIGIANE Soc. Consortile a r.l.  
Sede Legale e Unità Locale: Agliano Terme (AT), Regione San Rocco 74, 14041, Tel 0141/954079 – Fax: 0141/954177  
Unità Locale: Asti (AT), Via Asinari 5, 14100, Tel 0141/351420 – Fax: 0141/352815 – Tel Servizi Lavoro 0141/1808228  
Unità Locale: Alessandria, Via Verdi 18, 15121, Tel 0131/1978057

Internet: [www.afp-collineastigiane.com](http://www.afp-collineastigiane.com) E-mail: [info@afp-collineastigiane.com](mailto:info@afp-collineastigiane.com)

Cod. Fisc. - P. IVA e n° iscrizione Registro Imprese di Asti: 01215610054 – Capitale Sociale € 52.000,00 Int. Vers.

Agenzia Accreditata presso la Regione Piemonte per Formazione e Orientamento, con certificato n° 014/001 del 04/02/2003

Operatore accreditato presso la Regione Piemonte per l'erogazione dei Servizi al Lavoro dal 25/09/2013, con certificato n°0051/F2 del 29/01/2014

Operatore accreditato presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dal 09/03/2018, per l'esercizio a tempo indeterminato delle Attività di Ricerca e Selezione del personale, e di Supporto alla Ricollocazione professionale.

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus+ VET" n°2020-1-IT01-KA120-VET-008959



## Sommario

Principi fondamentali della Carta dei Servizi .....	pag. 3
Presentazione e mission aziendale.....	pag. 5
Organigramma aziendale .....	pag. 7
Metodologie didattiche .....	pag. 8
Aree di attività	
Obbligo di Istruzione.....	pag. 9
Mercato del Lavoro.....	Pag. 9
Formazione Continua Individuale .....	pag. 10
Formazione Aziendale.....	pag. 11
Orientamento e Servizi al lavoro.....	pag. 11
Progetti internazionali.....	pag. 16
Standard di Qualità .....	pag. 17
Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. ....	pag. 17
Reclami e suggerimenti.....	pag. 18
Sedi e Certificazioni.....	pag. 19



## Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi predisposta da AFP COLLINE ASTIGIANE nasce con l'obiettivo di presentare a tutti gli utenti le peculiarità della nostra struttura e le tipologie di servizi offerti.

AFP COLLINE ASTIGIANE, nell'erogazione dei servizi proposti, si impegna a rispettare i seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA**  
A tutti gli utenti in possesso dei requisiti necessari per l'accesso ai servizi sono garantite equità di trattamento e di valutazione, a prescindere da sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **IMPARZIALITÀ**  
Il comportamento dell'Agenzia Formativa nei confronti di tutti gli utenti è sempre ispirato da criteri di obiettività e giustizia.
- **PARI OPPORTUNITA':**  
L'Agenzia opera per rimuovere ogni ostacolo alla partecipazione economica, politica e sociale riconducibile a motivi quali il sesso, l'età, la religione, le convinzioni personali, gli handicap e l'orientamento sessuale, impegnandosi per garantire parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.
- **CONTINUITA':**  
L'erogazione dei servizi mira ad essere continuativa nel tempo, soprattutto per quei servizi ritenuti di maggiore interesse per la comunità.
- **DIRITTO DI SCELTA:**  
A tutti i cittadini è riconosciuto il diritto di scegliere tra tutti i soggetti che erogano la stessa tipologia di servizio.
- **PARTECIPAZIONE:**  
L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni previste dalle normative di riferimento e ha il diritto di proporre osservazioni e suggerimenti. Ha inoltre il diritto di esprimere una valutazione del servizio ricevuto e di presentare eventuali reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**  
AFP COLLINE ASTIGIANE opera nell'ottica del miglioramento continuo dei propri livelli di efficienza ed efficacia, e pertanto di avvale del monitoraggio continuo di tutte le attività svolte al fine di individuare tempestivamente eventuali criticità ed adottare le più idonee misure correttive.
- **ACCESSO:**



AFP COLLINE ASTIGIANE contrasta ogni forma di discriminazione nell'accesso ai servizi da parte dei soggetti interessati e pertanto si impegna ad attivare tutte le forme più efficaci per raggiungere il cliente.

- **COMUNICAZIONE:**  
Tutti i servizi erogati sono promossi attraverso un'informazione il più possibile chiara e capillare.
- **TRASPARENZA:**  
Sono rese condivisibili le regole che permettono la realizzazione dei servizi.
- **CORTESIA:**  
AFP COLLINEASTIGIANE investe nella formazione del proprio personale per garantire che i principi riportati nella Carta dei Servizi siano rispettati, assicurando la massima cortesia nei confronti dei clienti.
- **RESPONSABILITA':**  
AFP COLLINEASTIGIANE si impegna a garantire piena trasparenza in merito alle decisioni assunte, ad accogliere e valutare le specifiche esigenze dei clienti, a verificare lo stato di avanzamento delle eventuali non conformità dei servizi resi e a fornire al cliente adeguate e tempestive soluzioni.





**AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.**  
*Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro*



**Erasmus+**

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959

## Presentazione e mission aziendale

L'Agencia di Formazione Professionale "Colline Astigiane" di Agliano Terme, con sede anche ad Asti e ad Alessandria (agenzia lavoro) è un esempio concreto dell'efficace sinergia territoriale tra pubblico e privato ed opera da più di 50 anni sul territorio astigiano nel settore turistico-alberghiero con l'intento di valorizzare la realtà territoriale e i progetti di sviluppo in ambito turistico legati alla pregevole tradizione enogastronomica locale, secondo le linee di sviluppo previste dagli orientamenti comunitari, regionali e provinciali.

L'Agencia Formativa "Colline Astigiane" si propone di favorire l'occupazione e l'eccellenza professionale attraverso servizi di qualità, con un'attenzione costante alle esigenze delle realtà produttive, incentivando la diffusione di una cultura operativa aperta all'innovazione tecnologica, organizzativa e sociale. Si prefigge inoltre l'obiettivo di coniugare il progetto personale alle opportunità del contesto socio-economico, rendendo gli allievi protagonisti attivi e determinati delle proprie scelte di vita, attraverso la promozione continua della persona come individuo, come cittadino e come lavoratore.

AFP Colline Astigiane è una struttura Formativa, Orientativa e dei Servizi al Lavoro accreditata presso la Regione Piemonte; progetta ed eroga attività di Formazione Professionale, Orientamento e Servizi al Lavoro attraverso l'utilizzo di finanziamenti provenienti dall'Unione Europea, dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, dalla Regione Piemonte e dalle Istituzioni locali.

Dal 2010, per rendere un maggiore servizio al territorio astigiano e per agevolare la frequenza anche ai giovani provenienti dal nord della provincia, è presente con una nuova sede nella città di Asti, situata nel complesso degli Oblati di San Giuseppe in via Asinari, n. 5.

L'investimento realizzato nella sede astigiana e il costante aggiornamento tecnologico della sede di Agliano Terme rappresentano un esempio di eccellenza sia per l'offerta formativa proposta sia per l'allestimento di laboratori didattici ad alta innovazione tecnologica.

La stratificata esperienza di sviluppo delle competenze professionali dirette alla valorizzazione delle risorse umane, territoriali e ambientali rappresenta per Colline Astigiane un elemento di singolare competitività che la impegna in un continuo processo di analisi della domanda territoriale e di pianificazione organizzativa, per gestire un'offerta formativa sempre più articolata e flessibile.

Ai giovani in Obbligo d'Istruzione, l'Agencia offre la scelta di percorsi formativi triennali per la qualifica professionale di Operatore della Ristorazione nei settori Cucina e Sala Bar, titolo riconosciuto nei concorsi e necessario per avviare un'attività come pubblico esercizio.

Inoltre, i giovani in possesso della qualifica professionale triennale di cucina o di sala-bar potranno accedere al percorso sperimentale finalizzato al Diploma Professionale di Tecnico (da intendersi come IV anno dei percorsi formativi triennali).

Ai giovani e adulti disoccupati e occupati che desiderano inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro vengono offerte varie opportunità formative per ottenere qualifiche, specializzazioni, abilitazioni o la possibilità di



frequentare corsi pomeridiani o serali anche brevi, che consentono di acquisire o di riconvertire professionalità inerenti all'ambito turistico, ristorativo, alberghiero e alimentare.

Anche agli operatori della ristorazione e dei pubblici esercizi viene offerta la possibilità di un costante aggiornamento sulle tematiche relative alla gestione dell'azienda di ristorazione, all'accoglienza turistica e all'uso di efficaci tecniche di comunicazione.

Alle crescenti richieste di appassionati della cucina e dell'enogastronomia, sia italiani sia stranieri, che desiderano apprezzare gli aspetti peculiari del territorio, della sua cultura e delle tradizioni, l'Agenzia risponde con l'offerta di corsi specifici – anche di breve durata – che riguardano rispettivamente la preparazione di ricette tipiche con l'utilizzo e la valorizzazione dei prodotti locali o la conoscenza dei vini più rappresentativi attraverso l'analisi sensoriale e le tecniche specifiche della degustazione.

L'AFP Colline Astigiane completa l'offerta formativa anche attraverso le numerose attività internazionali organizzate nell'ambito della programmazione Comunitaria in materia di Istruzione, Formazione e Cultura.

Le attività transnazionali perfezionano sia la trasmissione delle competenze professionali e linguistiche sia la pianificazione di programmi formativi basati sulle innovazioni metodologiche introdotte dalla ricerca e dall'impianto normativo Comunitario.

Attraverso il programma Erasmus+ e le Direttive Regionali in materia di mobilità transnazionale l'AFP promuove e realizza programmi di tirocinio estero destinati a Giovani in formazione professionale iniziale, Giovani e adulti disponibili sul mercato del lavoro, Docenti e formatori nonché progetti di sviluppo dell'innovazione e di scambio di buone pratiche nel settore della formazione professionale attraverso la misura "Partenariati Strategici – KA2 del programma Erasmus+

L'AFP è accreditata dal 2015 presso la Commissione Europea attraverso la Mobility VET Charter (2015-2020) la Carta Europea per la mobilità transnazionale, dal 2021 fino al 2027 ha acquisito accreditamento VET, ed è Membro della EFVET, il forum europeo per la Formazione Professionale, che raccoglie le eccellenze formative in ciascuno dei Paesi Membri dell'Unione al fine di discutere e presentare proposte migliorative degli impianti e delle strutture formative in tutta Europa attraverso un dialogo costante con le Istituzioni nazionali e comunitarie.

L'impegno internazionale dell'AFP è inoltre volto alla costruzione del sistema Europeo di trasparenza e portabilità dei crediti formativi attraverso l'applicazione sperimentale del processo ECVET (European Credit Transfer System for Vocational and Educational Training) e attraverso la sperimentazione del meccanismo di trasferimento e riconoscimento sui progetti di mobilità propri e di quelli in partnership.

Per quanto concerne le attività dei Servizi al Lavoro, l'AFP Colline Astigiane, accreditata presso la Regione Piemonte dal gennaio 2014, e accreditata presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dal novembre 2015, opera nelle sedi di Aigliano Terme, Asti ed Alessandria.

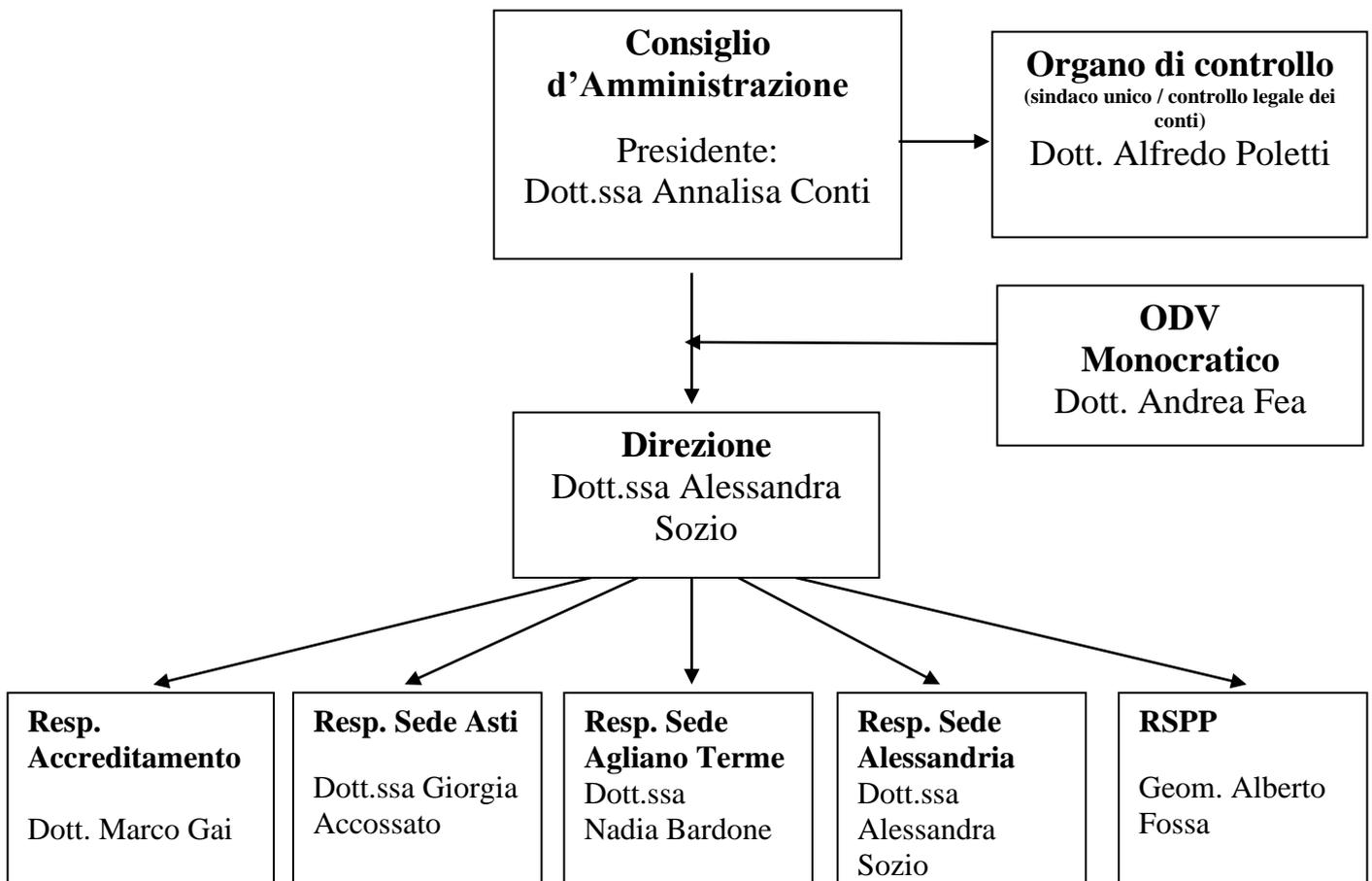
Il servizio offerto è duplice in quanto rivolto sia agli utenti in cerca di occupazione sia alle aziende. Presso i nostri sportelli, gli utenti possono infatti ricevere informazioni sui bandi attivi e sulla pubblicazione delle offerte lavorative, definire con esperti un percorso personalizzato di inserimento o di reinserimento lavorativo, incontrare esperti per la stesura del curriculum vitae, ricevere un valido supporto nell'accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro, usufruire del servizio di incrocio tra domanda e offerta di lavoro. E' possibile infine realizzare un percorso di individuazione, validazione e certificazione delle competenze (IVC) al fine di ottenere il rilascio di un attestato di validazione delle competenze, spendibile nel



mondo del lavoro e della formazione professionale attraverso il riconoscimento di crediti formativi utili per il completamento di corsi professionalizzanti e il conseguente raggiungimento di un certificato di Qualifica professionale.

Le aziende possono fruire dei nostri servizi richiedendo informazioni utili per una migliore gestione dell'attività e delle risorse umane, informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, tipologie di contratti e riferimenti normativi in tema di lavoro, assistenza per promuovere inserimenti lavorativi di fasce deboli e di soggetti diversamente abili attraverso l'utilizzo di tirocini di formazione e orientamento.

### Organigramma generale aziendale





AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.  
*Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro*



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959

aggiornato al: <b>27/02/2023</b>	Firma (RD)	Firma (DIR)
----------------------------------	------------	-------------

## Metodologie didattiche

I corsi erogati sono tutti caratterizzati dal connubio tra lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche in laboratorio, al fine di conferire la massima valenza pratica a quanto appreso in termini teorici.

Gli utenti acquisiscono specifiche competenze tecniche attraverso la diretta esperienza di quanto appreso in aula, grazie al costante utilizzo degli efficienti laboratori di AFP COLLINE ASTIGIANE, da sempre contraddistinti dalla presenza di attrezzature di alto profilo e in linea con le attuali specifiche esigenze del mercato del lavoro.

Breve elenco delle metodologie didattiche impiegate per le principali tipologie di corso:

- ✓ Brain storming
- ✓ Dibattito guidato
- ✓ Esercitazione in aula attrezzata
- ✓ Esercitazioni in laboratorio
- ✓ Lavoro di gruppo
- ✓ Lezione frontale
- ✓ Role playing
- ✓ Simulazione
- ✓ Strategie per la promozione della salute
- ✓ Testimonianza di professionisti del settore
- ✓ Visite didattiche



AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.

Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959



## AREE DI ATTIVITA'

### Obbligo di istruzione

Formazione rivolta ai ragazzi in uscita dalla Scuola Secondaria di I grado.

AFP COLLINE ASTIGIANE opera da oltre 50 anni nella formazione dei ragazzi in Obbligo di Istruzione e attualmente coinvolge circa 250 allievi iscritti ai corsi di:

- OPERATORE DELLA RISTORAZIONE: PREPARAZIONE DEGLI ALIMENTI E ALLESTIMENTO PIATTI (QUALIFICA TRIENNALE) – sistema ordinario e duale
- OPERATORE DELLA RISTORAZIONE: ALLESTIMENTO SALA E SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE (QUALIFICA TRIENNALE)
- TECNICO DI CUCINA (DIPLOMA IV ANNO)
- TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR (DIPLOMA IV ANNO)

Gli allievi sono formati da professionisti del settore ristorativo, svolgono stage in aziende, del territorio ed estere, di altissimo profilo, studiano con l'ausilio di metodologie didattiche innovative e possono valersi dell'utilizzo di laboratori attrezzati con le più moderne tecnologie.

I percorsi erogati hanno la durata di tre anni e sono rivolti ad allievi in uscita dalla Scuola Secondaria di I grado o provenienti da altre scuole secondarie di II grado.

Dall'anno formativo 2022/2023 è possibile frequentare il percorso triennale di formazione professionale anche attraverso il sistema duale, caratterizzato da una maggiore interazione tra scuole/agenzie formative e imprese con l'obiettivo di favorire l'occupabilità giovanile e promuovere l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Nello specifico, il sistema duale si attua attraverso i seguenti strumenti:

- Impresa formativa simulata per riprodurre nell'ambiente scolastico e formativo la concreta attività lavorativa attraverso la costituzione di un'impresa virtuale animata dagli studenti con l'obiettivo di favorire l'esperienza e l'applicazione concreta delle competenze acquisite.
- Alternanza scuola-lavoro per consentire agli studenti che hanno compiuto il 15° anno di età di alternare periodi di studio a esperienze di lavoro che non costituiscono contratto di lavoro

Al termine dei percorsi formativi triennali, realizzati secondo il sistema tradizionale o duale, in seguito al superamento dell'esame conclusivo, gli allievi ottengono una qualifica professionale immediatamente spendibile nel Mercato del Lavoro.

Gli allievi orientati alla prosecuzione del percorso formativo possono iscriversi al IV anno di Tecnico di Cucina o di Tecnico dei servizi di sala e bar, conseguendo il Diploma di Tecnico di Cucina o di Tecnico dei servizi di Sala e Bar. Si tratta di un diploma professionale avente valore legale e riconosciuto su tutto il territorio nazionale. La sua corrispondenza con il IV livello europeo delle competenze (IV livello EQF - European Qualification Frameworks) lo rende riconoscibile anche nell'ambito più vasto dell'Unione Europea.

Il diploma professionale di Tecnico consente sia di proseguire nel sistema dell'istruzione professionale al fine di conseguire il relativo diploma quinquennale coerente con il percorso di studi intrapreso sia di accedere ai corsi di specializzazione dell'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTTS).

AFP COLLINE ASTIGIANE opera da sempre un'efficace politica di contrasto alla dispersione scolastica, che le ha permesso di registrare negli ultimi anni tassi di abbandono inferiori al 4%, ovvero decisamente al di sotto dell'attuale media nazionale (12,7%)



## Formazione per il Lavoro

*Formazione rivolta a utenti Diversamente Abili*



AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.  
*Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro*



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959

AFP COLLINE ASTIGIANE eroga corsi personalizzati orientati a promuovere lo sviluppo delle competenze professionalizzanti di studenti contraddistinti da disabilità motoria e cognitiva. Si tratta di una soluzione concreta per favorire l'ingresso delle persone disabili nel mondo del lavoro, nell'ottica di garantire a tutti pari opportunità sotto il profilo lavorativo.

#### ***Formazione rivolta ad Adulti Disoccupati***

AFP COLLINE ASTIGIANE eroga corsi specifici in ambito turistico e ristorativo per l'inserimento o il reinserimento lavorativo di adulti disoccupati, inoccupati e/o percettori di Reddito di cittadinanza in conformità a quanto previsto dal Buono Servizi Lavoro Garanzia Occupabilità Lavoratori (GOL)

#### ***Formazione rivolta ad Adulti Occupati***

AFP COLLINE ASTIGIANE eroga corsi per l'aggiornamento professionale dei professionisti del settore e corsi per amatori e cultori della ristorazione e delle tradizioni enogastronomiche.

## **Formazione Continua Individuale**

### ***Formazione rivolta ai Lavoratori***

AFP COLLINE ASTIGIANE offre ai lavoratori la possibilità di iscriversi ai Corsi di Formazione Continua Individuale pubblicati sul sito [www.collineastigiane.com](http://www.collineastigiane.com), dove è possibile consultare il catalogo corsi e scaricare la documentazione necessaria per l'iscrizione.

Si tratta di corsi di formazione, finanziati dalla Regione Piemonte per il 70%, erogati in orario tardo pomeridiano o serale.

I corsi, rivolti a persone occupate, sono ispirati ai principi di praticità e concretezza, e costituiscono valide e piacevoli occasioni di formazione e socializzazione.





AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.

Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959



SCUOLA ALBERGHIERA

## AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE COLLINE ASTIGIANE S.C.R.L.

Formazione e Orientamento - Servizi al Lavoro



**Bando regionale di formazione continua ad iniziativa individuale per lavoratori/trici occupati / con voucher regionale pari all'70% del costo del corso**



ELENCO CORSI	ORE CORSO	QUOTA 30% PARTECIPANTE	QUOTA 70% REGIONE PIEMONTE	COSTO TOTALE
TECNICHE CUCINA BASE	50	165.00 €	385.00 €	550.00 €
TECNICHE CUCINA AVANZATE	50	165.00 €	385.00 €	550.00 €
TECNICHE PASTICCERIA DA RISTORAZIONE	50	165.00 €	385.00 €	550.00 €
COLLABORATORE DI CUCINA - Modulo finale per qualifica	23	75.90 €	177.10 €	253.00 €
ELEMENTI DI CUCINA A BASE DI PESCE	36	118.80 €	277.20 €	396.00 €
ELEMENTI DI CUCINA A BASE DI PESCE LIVELLO AVANZATO	20	66.00 €	154.00 €	220.00 €
ELEMENTI DI PREPARAZIONE DEL PANE E DELLA PIZZA	24	79.20 €	184.80 €	264.00 €
TECNICHE DI BAR	50	165.00 €	385.00 €	550.00 €
TECNICHE DI SALA	50	165.00 €	385.00 €	550.00 €
ELEMENTI DI DEGUSTAZIONE VINI E ABBINAMENTO ENOGASTRONOMICO	50	165.00 €	385.00 €	550.00 €
COLLABORATORE DI SALA E BAR - Modulo finale per qualifica	23	75.90 €	177.10 €	253.00 €
ELEMENTI DI ACCOGLIENZA NELLE STRUTTURE RICETTIVE E RISTORATIVE	40	132.00 €	308.00 €	440.00 €
AGGIORNAMENTO INFORMATICO (sede di Asti) SISTEMA OPERATIVO E FOGLIO ELETTRONICO LIVELLO BASE	36	118.80 €	277.20 €	396.00 €
AGGIORNAMENTO INFORMATICO (sede di Asti) FOGLIO ELETTRONICO LIVELLO AVANZATO	30	99.00 €	231.00 €	330.00 €

Asti Via Asinari 5 Tel 0141 351420 Agliano Terme Regione San Rocco 74 Tel 0141 954079  
INTERNET [www.afp-collineastigiane.com](http://www.afp-collineastigiane.com) E-mail [corsi@afp-collineastigiane.com](mailto:corsi@afp-collineastigiane.com)



## Apprendistato

AFP COLLINE ASTIGIANE predispone percorsi formativi rivolti a giovani già inseriti in azienda con contratto di apprendistato, secondo le disposizioni di legge, attraverso una formazione teorica in collaborazione con la Regione Piemonte.



## Orientamento e Servizi al Lavoro

AFP COLLINE ASTIGIANE eroga un servizio di orientamento rivolto a persone e imprese che intendano comprendere meglio i propri interessi e le proprie attitudini, capacità e potenzialità. Tale servizio è volto a sostenere i propri utenti nell'individuazione, valutazione e selezione di opportunità formative, professionali e lavorative, affinché siano in grado di progettare ed attuare piani d'azione finalizzati alla realizzazione di tali opportunità. L'intervento, pertanto, tende ad articolarsi in una serie di servizi di aiuto all'individuo nel superamento dei diversi compiti evolutivi connessi alla propria esperienza formativa e lavorativa per evitare eventuali insuccessi. Il servizio erogato si articola nelle attività di: informazione, accoglienza, orientamento professionale, consulenza orientativa, consulenza e informazione sui percorsi formativi, servizi di ricerca attiva del lavoro, tirocini formativi ed orientativi, accompagnamento al lavoro, incontro domanda/offerta di lavoro (per le singole persone), promozione e scouting.

I servizi erogati si distinguono in SERVIZI ALLA PERSONA e SERVIZI ALL'IMPRESA.

### SERVIZI ALLA PERSONA

#### Informazione orientativa

##### ATTIVITÀ SVOLTA

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Accogliere e ascoltare l'utente;
- ✓ Fornire informazioni sui servizi orientativi offerti;
- ✓ Effettuare colloqui di orientamento nel caso in cui l'utente non conosca chiaramente il percorso formativo da intraprendere. L'operatore/trice orienta l'utente verso i possibili corsi di formazione da frequentare in base alle attitudini e ai requisiti posseduti, agli sbocchi occupazionali dei corsi stessi e all'andamento del mercato del lavoro e delle professioni;
- ✓ Fornire informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione sulle modalità di accesso;
- ✓ Rinviare ad altri servizi specifici della rete (per lo svantaggio, per la formazione, etc...);
- ✓ Rinviare al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio;
- ✓ Mettere a disposizione degli utenti adeguati strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro;
- ✓ Supportare l'utente nell'uso della documentazione reperibile nello spazio dell'autoconsultazione;
- ✓ Curare le relazioni con gli altri servizi interni.

##### MODALITÀ DI EROGAZIONE

###### Interventi

- ✓ Colloquio, individuale o di gruppo, di "primo contatto" in cui si recepisce la domanda dell'utente/i. Se questa è chiara e ben definita, si forniscono le prime informazioni e si rinvia ad un servizio interno o, eventualmente, esterno ad AFP COLLINE ASTIGIANE;
- ✓ Colloquio di accoglienza. Se la domanda dell'utente/i è poco chiara o complessa, si definiscono le azioni da perseguire e si rinvia ad altri enti competenti;



- ✓ Invito e supporto all'autoconsultazione del materiale predisposto.

## Accoglienza / primo filtro e/o presa in carico della persona

### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Leggere e rilevare il bisogno professionale espresso dall'utente;
- ✓ Presentare le finalità e le modalità di funzionamento del servizio di presa in carico;
- ✓ Aggiornare a sistema la scheda anagrafica e professionale del lavoro;
- ✓ Operare le funzioni di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva
- ✓ Raccogliere le adesioni e stipulare il Patto di Servizio in cui vengano definiti i reciproci impegni. Orientamento verso i servizi di politica attiva.

### MODALITA' DI EROGAZIONE

#### Interventi

- ✓ Sviluppo di percorsi individuali e di gruppo coerenti con il bisogno espresso;
- ✓ Svolgimento di eventuali colloqui individuali di supporto/accompagnamento alla definizione e realizzazione del progetto professionale/personale.

## Orientamento professionale

### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Svolgere colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente;
- ✓ Operare una prima analisi della storia professionale dell'utente
- ✓ Valutare il fabbisogno formativo e professionale dell'utente
- ✓ Definire il Piano di Azione di Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)
- ✓ Supportare l'utente nella redazione del curriculum vitae

### MODALITA' DI EROGAZIONE

#### Interventi

- ✓ Colloquio individuale
- ✓ Diagnosi del fabbisogno professionale e/o occupazionale
- ✓ Redazione del "piano di azione individuale"
- ✓ Predisposizione di materiale relativo alla redazione del curriculum vitae
- ✓ Supporto nell'approfondimento di tematiche di utilità quali: il mercato del lavoro, la contrattualistica

## Consulenza orientativa

### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Effettuare colloqui di orientamento di II livello
- ✓ Svolgere le attività di bilancio di competenze
- ✓ Aggiornare il piano di azione individuale



## MODALITA' DI EROGAZIONE

### Interventi

- ✓ Colloquio individuale;
- ✓ Percorsi individuali con esperti

## Accompagnamento al lavoro – sostegno all'inserimento lavorativo: tecniche e strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

### ATTIVITA' SVOLTE

- ✓ L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:
- ✓ Predisporre il materiale informativo relativo a come e dove cercare lavoro;
- ✓ Supportare la redazione del curriculum vitae attraverso indicazioni di linee guida;
- ✓ Supportare la stesura delle lettere di accompagnamento
- ✓ Supportare l'analisi delle inserzioni delle offerte di lavoro;
- ✓ Supportare la ricerca dell'elenco delle aziende a cui inviare i C.V.;
- ✓ Preparare i colloqui di lavoro

## MODALITA' DI EROGAZIONE

### Interventi

Colloqui individuali o di gruppo

## Accompagnamento al lavoro – sostegno all'inserimento lavorativo: tirocini formativi ed orientativi per lavoratori/trici.

### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola in molteplici fasi:

#### Fase di accoglienza del/la potenziale tirocinante:

- ✓ Informazione circa la natura del tirocinio, la possibile durata e consegna della normativa di riferimento;
- ✓ Valutazione della motivazione del/la potenziale tirocinante;
- ✓ Consegna scheda lavoratore/trice contenente i dati anagrafici, il curriculum scolastico e professionale con le informazioni sulle precedenti esperienze formative e professionali, gli eventuali tirocini svolti, la disponibilità alle esperienze di tirocinio.

#### Fase di attivazione del tirocinio:

- ✓ Stipula della convenzione con le aziende/enti o le associazioni datoriali interessate all'attivazione di tirocini da parte dell'Ente Provincia in qualità di soggetto promotore;
- ✓ Stesura del progetto formativo e di orientamento contenente gli obiettivi, modalità di svolgimento e durata del tirocinio;
- ✓ Comunicazione di inizio del tirocinio ai soggetti competenti quali la Direzione Provinciale del Lavoro, le Rappresentanze Sindacali Aziendali, o, in mancanza di queste, le Confederazioni Sindacali maggiormente rappresentative presenti sul territorio.

#### Fase di tutoraggio del tirocinio:

- ✓ AFP COLLINE ASTIGIANE nomina un tutor (responsabile didattico – organizzativo delle attività), che rappresenta un punto di riferimento sia per l'azienda sia per il tirocinante per tutta la durata del tirocinio;



- ✓ Il/la Tutor individuato/a è responsabile dell'inserimento del/la tirocinante all'interno della struttura lavorativa.

#### **Fase di conclusione del tirocinio:**

- ✓ Il/la tutor aziendale elabora la relazione dell'azienda di fine tirocinio, riferita all'attività svolta durante il periodo di tirocinio, alle competenze di base, tecnico-professionali, trasversali e alle risorse psicosociali acquisite durante l'esperienza;
- ✓ La relazione è trasmessa al soggetto promotore per la stesura della dichiarazione di competenze;
- ✓ La stesura della dichiarazione di competenze da parte del soggetto promotore, destinata al/la tirocinante ed avente valore di credito formativo, avviene su richiesta del/la tirocinante.

#### **MODALITA' DI EROGAZIONE**

##### **Interventi**

Colloqui individuali o di gruppo

#### **Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze (IVC)**

##### **ATTIVITA' SVOLTE**

Si tratta di un percorso, gratuito e individuale, di riconoscimento delle esperienze lavorative che può portare al rilascio di un attestato pubblico spendibile nel mondo del lavoro e nella formazione professionale. Il percorso si articola in tre fasi:

##### **Individuazione delle competenze:**

- ✓ gli operatori supportano l'utente nella ricognizione e nella raccolta delle evidenze che dimostrino le esperienze lavorative dichiarate. L'evidenza è una "prova" a sostegno di ciò che l'utente dichiara: una foto, un video, un tuo manufatto ma anche i certificati acquisiti. Al termine di questa fase, saranno ricostruite le competenze da accertare.

##### **Validazione:**

- ✓ le evidenze sono analizzate da un esperto del settore e le competenze dichiarate vengono accertate attraverso un colloquio tecnico o con prove pratiche. Al termine della fase è rilasciato un Attestato di validazione delle competenze che testimonia la professionalità dell'utente. Tale attestato potrà essere allegato al CV per rafforzare la ricerca di lavoro o potrà essere utilizzato per l'inserimento in un percorso di formazione professionale con una riduzione delle ore di frequenza grazie ai crediti riconoscibili con il tuo attestato.

##### **Certificazione:**

- ✓ se tutte le competenze richieste per una figura professionale sono state validate, l'utente potrà essere ammesso direttamente all'esame finale e ottenere un Certificato di Qualifica professionale.



## SERVIZI ALL'IMPRESA

### PROMOZIONE E SCOUTING

#### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Analizzare il mercato e selezionare le imprese da contattare
- ✓ Promuovere i servizi sul territorio
- ✓ Attivare il primo contatto con le imprese e illustrare i servizi offerti
- ✓ Effettuare le operazioni di scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

#### MODALITA' DI EROGAZIONE

##### Interventi

Incontri con la singola impresa

Colloqui individuali presso l'impresa o gli uffici di AFP COLLINE ASTIGIANE

### INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

#### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Effettuare il servizio di accoglienza ed illustrare i servizi erogati;
- ✓ Fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage, formazione on the job, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario;
- ✓ Compilare la scheda aziendale rilevandone il fabbisogno professionale;
- ✓ Stipulare il Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni

#### MODALITA' DI EROGAZIONE

##### Interventi

Incontri con la singola impresa

Colloqui individuali presso l'impresa o gli uffici di AFP COLLINE ASTIGIANE

Stipula patto di servizio e piano azione dell'impresa

### CONSULENZA

#### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Fornire assistenza ai datori di lavoro in tema di interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati
- ✓ Effettuare azioni di orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
- ✓ Sostenere la realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane
- ✓ Accompagnare l'impresa nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)



## MODALITA' DI EROGAZIONE

### Interventi

Incontri con la singola impresa

Assistenza in tema di normativa, contrattualistica, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento (stage e tirocini)

Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio

## INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

### ATTIVITA' SVOLTE

L'attività che AFP COLLINE ASTIGIANE svolge si articola nelle seguenti azioni:

- ✓ Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (da banca dati SILP)
- ✓ Supportare la pubblicizzazione della posizione vacante
- ✓ Realizzare un contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità
- ✓ Raccogliere e verificare le auto-candidature
- ✓ Presentare ai datori di lavoro le candidature pre-selezionate
- ✓ Raccogliere esiti/feedback da datori di lavoro
- ✓ Supportare l'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze
- ✓ Registrare l'esito del processo di selezione nel sistema informativo

## MODALITA' DI EROGAZIONE

### Interventi

Incontri con la singola impresa

Individuazione delle candidature rispondenti ai requisiti della ricerca

Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante

Contatto preventivo con potenziali candidati

Presentazione all'impresa delle candidature pre-selezionate

Registrazione dell'esito del processo di selezione

## Progetti internazionali

### ERASMUS+ e precedenti programmi

AFP COLLINE ASTIGIANE costituisce un punto di riferimento Europeo del territorio e realizza, in ambito transnazionale, svariate attività riconducibili agli ambiti Erasmus+ e FSE attraverso la direttiva Regionale per la mobilità transnazionale.

La rete europea di AFP COLLINE ASTIGIANE coinvolge attualmente 10 paesi dell'Unione Europea, con oltre 100 partner tra scuole, agenzie formative, università, aziende, istituzioni e autorità pubbliche, consentendo la mobilità internazionale di circa 100 corsisti all'anno e la formazione in ambito internazionale del proprio personale.



## Standard di Qualità

AFP COLLINE ASTIGIANE opera nell'ottica del miglioramento continuo, attivandosi tempestivamente per garantire sempre una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sui conseguenti adempimenti.

## Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Il Consiglio di Amministrazione di Colline Astigiane S.c.r.l., sulla scorta dell'esigenza di operare in un contesto di trasparenza e di correttezza, ha deciso di procedere all'adozione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 231/2001 recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" e con riferimento anche alle modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 61/2002, "Responsabilità amministrativa da reato delle persone giuridiche".

Nella progettazione e implementazione del Modello si è tenuto conto:

- delle Linee Guida di Confindustria per la Costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo;
- della Convenzione OCSE sulla lotta alla corruzione introdotta in Italia con la legge n. 300/2000.

Inoltre, il presente Modello di controllo della compliance, è stato integrato con le logiche introdotte dalla legge 190 del 2012 e s.m.i. (D.Lgs. 97/2016 in primis) recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"; questa integrazione è stata adottata al fine di inserire nell'ordinamento un sistema organico di prevenzione dei fenomeni di corruzione e di prevedere specifiche modalità per rispondere agli obblighi di pubblicità e trasparenza imposti dal Legislatore nel D.Lgs. 33/2013 del 14/03/2013 e s.m.i..

Poiché la diffusione delle informazioni e la condivisione delle procedure di prevenzione sono alla base di un reale, condiviso ed efficace modello di prevenzione, questo documento viene distribuito in forma controllata a tutto il personale interno e ai collaboratori esterni rilevanti. Oltre a questa Parte Generale del modello, si assicura la distribuzione controllata di tutti i documenti ritenuti necessari e funzionali a questo modello di organizzazione e controllo con garanzia di consegna degli aggiornamenti secondo una specifica lista di distribuzione.

Si ricorda a tutti i soggetti coinvolti, interni o esterni, che il sistema delineato per operare efficacemente non può ridursi a un'attività una tantum, bensì deve tradursi in un processo continuo o comunque svolto con una periodicità adeguata, da reiterare con particolare attenzione nei momenti di cambiamento (apertura di nuove sedi, ampliamento di attività, acquisizioni, riorganizzazioni, ecc.).

Tale iniziativa deriva dalla convinzione che l'adozione del modello 231 possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto dell'Ente, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione di reati, con particolare riferimento a quanto contemplato nel Decreto. Parte integrante del Modello è il Codice Etico, pubblicato sul sito nella sezione Trasparenza.



AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.  
*Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro*



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959

## Reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento

L'utente che desiderasse proporre suggerimenti o avanzare reclami in merito a eventuali disservizi, che limitino la corretta fruizione dei servizi o violino i principi riportati nella presente carta dei servizi, potrà liberamente rivolgersi agli operatori presenti presso le segreterie di tutte le sedi della AFP COLLINE ASTIGIANE.

Le segnalazioni potranno essere presentate verbalmente, telefonicamente, in forma scritta via email/fax, e dovranno riportare nel dettaglio luogo, data, ora e descrizione del disservizio evidenziato.

Ai reclami in forma scritta verrà fornita risposta entro 30 giorni a partire dalla data di ricevimento.





AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLE COLLINE ASTIGIANE S.c.r.l.  
*Formazione – Orientamento – Servizi al Lavoro*



Erasmus+

Già titolare "Erasmus + VET Mobility Charter"

Titolare "Accreditamento Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959

## Sedi e Certificazioni

### AGENZIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE COLLINE ASTIGIANE Soc. Consortile a r.l.

- Sede di Agliano Terme (AT), Regione San Rocco 74, 14041, Tel 0141/954079 – Fax 0141/954177
- Sede di Asti (AT), Via Asinari 5, 14100, Tel 0141/351420 – Fax 0141/352815. Servizi al Lavoro: n. 0141/1808228
- Sede di Alessandria, Via Verdi 18, 15121, Tel 0131/1978057

Internet: [www.afp-collineastigiane.com](http://www.afp-collineastigiane.com)

E-mail: [info@afp-collineastigiane.com](mailto:info@afp-collineastigiane.com)

Agenzia Accreditata presso la Regione Piemonte per Formazione e Orientamento, con certificato n° 014/001 del 04/02/2003

Operatore accreditato presso la Regione Piemonte per l'erogazione dei Servizi al Lavoro dal 25/09/2013, con certificato n°0051/F2 del 29/01/2014

Operatore accreditato presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dal 24/11/2015, per l'esercizio delle Attività di Ricerca e Selezione del personale, e di Supporto alla Ricollocazione professionale.

Titolare "Erasmus + VET" n° 2020-1-IT01-KA120-VET-008959"