



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE
FORMAZIONE DEL PERSONALE DIRIGENTE E T.A.

Al Presidente della Scuola di Medicina e Chirurgia
Ai Direttori dei Dipartimenti
Al Responsabile del Servizio Speciale per la didattica e gli studenti Segreterie studenti
Al Responsabile del Servizio Speciale Post-Lauream
Alla Responsabile del Servizio Speciale Sistema Bibliotecario e Archivio storico
Al Coordinatore dei Poli decentrati

LORO SEDI

Oggetto: Corso *I servizi del front office agli studenti*, erogato in modalità telematica.

Con la presente si informa che in attuazione del Piano della formazione 2020-2022, questa Unità sta organizzando il corso indicato in oggetto. L'attività formativa sarà condotta in modalità telematica tramite piattaforma Microsoft Teams.

Il corso verterà prevalentemente sui seguenti argomenti:

- Università, studenti, informazione e comunicazione.
- Lo Studente e le sue esigenze.
- I livelli di ascolto e le fasi che costituiscono l'atto di ascoltare.
- L'ascolto attivo.
- Linguaggio e comunicazione: comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- Gli ostacoli alla comunicazione.
- Emozioni e conflitto.

Il corso avrà una durata di 8 ore di formazione guidata, distribuite in due mattine.

Il corso è destinato al personale afferente alle strutture indicate in indirizzo che svolge attività di *front office* agli studenti, con particolare riguardo al personale dei dipartimenti incardinato nelle U.O. Didattica.

Per quanto sopra, le SS.LL. sono invitate a individuare il personale della propria struttura nel rispetto del profilo dei destinatari e per il quale si ritiene necessaria la partecipazione al corso. Si fa presente che per la partecipazione al corso sarà data priorità al personale delle strutture che, in fase di rilevazione dei bisogni formativi per il 2020, ne ha fatto richiesta e/o a coloro che per il corrente anno risultano non aver partecipato ad attività con riconoscimento di crediti formativi.

Per la partecipare al corso i dipendenti dovranno iscriversi on-line, collegandosi al link

<https://gsa.unipa.it/formazione>

Le credenziali per l'accesso sono le stesse richieste per l'indirizzo e-mail.

Per l'iscrizione occorre:

1. compilare il modulo on line;
2. inserire il modulo allegato firmato digitalmente dal responsabile di struttura (direttore di dipartimento, presidente della scuola, responsabile SBA per i poli bibliotecari ecc.) utilizzando i tasti "sfoglia" e "carica".

Si sottolinea che non saranno presi in considerazione nulla osta difformi dal modulo allegato.

Il termine per l'iscrizione è fissato il **1 luglio p.v.**

Il Direttore Generale
Dott. Antonio Romeo