



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIREZIONE RISORSE UMANE
FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE



Al servizio degli Enti Pubblici

PERCORSO FORMATIVO ADDETTI INFOPOINT

Full Immersion per intero gruppo (10 persone)

Periodo di svolgimento: dal 17 al 20 novembre 2020 – dalle 9.00 alle 17.00

Modalità di svolgimento: a distanza via Teams

[Programma generale](#)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

DIREZIONE RISORSE UMANE

FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE



17 novembre 2020

Mattina 9.00-12.00

| | |
|--|---|
| Introduzione al percorso formativo con illustrazione programma e articolazione giornate | dott.ssa Daniela Falcinelli Responsabile Settore Gestione Giuridica del Pta e Politiche per il Personale - Direzione Risorse Umane |
| Introduzione e presentazione degli obiettivi del servizio Infopoint | dott. Roberto Conte DIRETTORE GENERALE |
| Presentazione <i>mission</i> della Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi | dott. Lorenzo Maiocchi Responsabile delegato Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi |
| Presentazione Settori Logistici per la Didattica e illustrazione attività e aree di responsabilità | dott. Italo Dattola e geom. Marco Zanini Responsabili Settori Servizi Logistici per la Didattica – Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi |

Pomeriggio 14.00-16.00

| | |
|--|--|
| Protocollo Anticovid e misure di sicurezza | ing. Giovannino Messina Responsabile delegato Direzione Sicurezza, Sostenibilità e Ambiente |
|--|--|



18 novembre 2020

Mattina 9.00 – 13.00

| | |
|--|---|
| <p>1° modulo Percorso formativo per addetti ai punti di accoglienza ed informazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elementi di Cerimoniale e di Protocollo istituzionale | <p>dott. Boni Fabrizio - FORMEL srl</p> |
|--|---|

Pomeriggio 14.00- 17.00

| | |
|--|---|
| <p>Portale Unimi, siti dei Corsi di Laurea, portale LaStatale@work</p> | <p>dott. Elio Castellano, Ufficio Portale e Intranet dott. Luca Ferrari, Ufficio Servizi Web Ux Direzione ICT</p> |
| <p>App Lezioni unimi e portale orari</p> | <p>dott. Guido Chiantoni Responsabile Ufficio Sistema Didattica e Ricerca – Direzione ICT</p> |



19 novembre 2020

Mattina 9.00-13.00

| | |
|--|---|
| <p>2° modulo Percorso formativo per addetti ai punti di accoglienza ed informazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tecniche di comunicazione efficace per accogliere l'utenza e le sue richieste | <p>dott. Fossati Paolo - FORMEL srl</p> |
|--|---|

Pomeriggio 14.00-16.00

| | |
|---|---|
| <p>Linee guida operative e adempimenti relativi al Regolamento per la concessione in uso temporaneo degli spazi</p> | <p>Ufficio eventi: dott.ssa Paola Subacchi, Responsabile dott.ssa Grazia Martello dott.ssa Barbara Baietta Direzione Affari Istituzionali</p> |
|---|---|



20 novembre 2020

Mattina 9.00-13.00

| | |
|--|---|
| <p>3° modulo Percorso formativo per addetti ai punti di accoglienza ed informazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestione dei casi critici | <p>dott. Fossati Paolo - FORMEL srl</p> |
|--|---|

23 novembre 2020 - ore 14.30-16.30: svolgimento test di inglese per certificare il livello di conoscenza di base della lingua e valutare l'eventuale necessità di un percorso formativo, in collaborazione con Centro SLAM.

In modalità e-learning è inoltre previsto lo svolgimento del corso di formazione Sicurezza Generale (4h) e del Corso Covid (1h), a cura della Direzione Sicurezza, Sostenibilità e Ambiente.