



ISORESS

promuovere l'idea
della responsabilità sociale d'impresa
e dello sviluppo sostenibile
nelle piccole e microimprese

I03

Curriculum formativo per gli imprenditori

ISORESS

**Promuovere l'idea della responsabilità sociale d'impresa e
lo sviluppo sostenibile nelle piccole e microimprese**

Progetto numero:

2017-1-PL01-KA202-038501



2017-1-PL01-KA202-038501



Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

Questo lavoro è stato finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea; progetto: "Promuovere l'idea della responsabilità sociale d'impresa e lo sviluppo sostenibile nelle piccole e microimprese". Numero di progetto: 2017-1-PL01- KA202-038501.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce alcun tipo di sponsorizzazione dei contenuti, i quali che riflettono il solo ed unico punto di vista degli autori. La Commissione Europea non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso venga fatto delle informazioni in essa contenute.

Sommario

1. Sintesi.....	4
2. Metodologia e obiettivi	6
3. Parte A: Formazione in aula (8 ore)	8
4. Parte B Formazione Online (42 ore)	18
5. Contenuti delle Unità di Apprendimento online.....	19
6. Risultati di apprendimento	25

1. Sintesi

Il progetto ISORESS mira a promuovere l'idea della CSR (Corporate Social Responsibility = Responsabilità Sociale d'Impresa) e dello sviluppo sostenibile nelle piccole e microimprese, comprese quelle gestite da migranti, introducendo programmi di formazione pertinenti, condividendo e trasferendo pratiche innovative e presentando i benefici che derivano dall'applicazione di queste idee alle proprie pratiche aziendali.

Per costruire le basi per lo sviluppo del curriculum e del materiale formativo, i partner hanno condotto ricerche a livello nazionale sulla CSR e sullo sviluppo sostenibile. Il lavoro si è basato su ricerche documentarie - ricerca su Internet, questionari e interviste in tutti i paesi del progetto. E' stata inoltre preparata una guida che raccoglie le buone pratiche della CSR nelle piccole imprese in tutti i paesi del progetto.

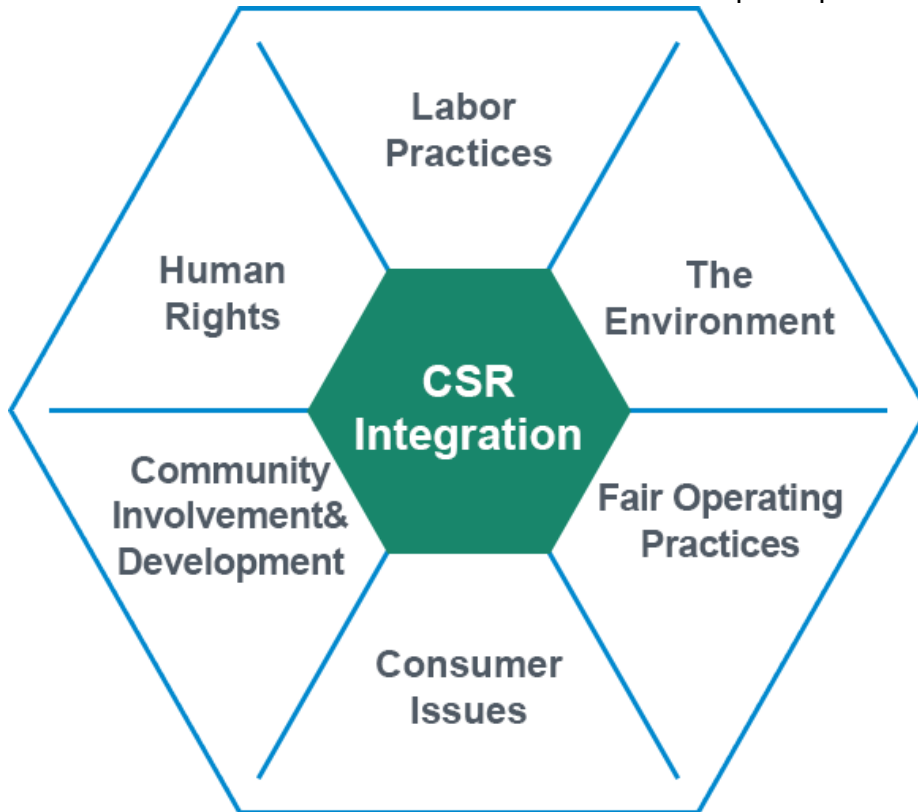
Per sviluppare questo curriculum per la formazione degli imprenditori sono stati presi in considerazione i feedback, le idee e le buone pratiche analizzate.

Il curriculum prevede un giorno di formazione in aula (8 ore) e un mese di formazione online (42 ore) e comprende la descrizione della metodologia adottata, gli obiettivi principali del corso e le competenze in termini di risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità, responsabilità e autonomia) per ciascuna unità.

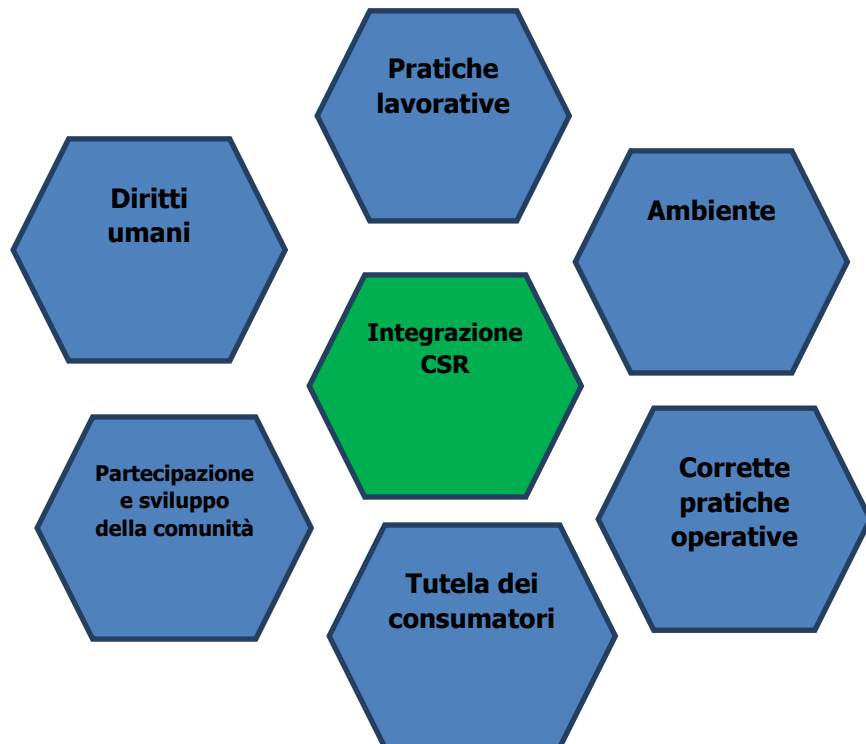
Un elemento centrale del curriculum ISORESS per gli imprenditori è la classificazione delle pratiche di CSR così come viene solitamente presentata negli strumenti di valutazione della responsabilità sociale nelle imprese:

- Ambiente,
- Corrette pratiche lavorative,
- Tutela dei consumatori,
- Partecipazione e sviluppo della comunità,
- Diritti umani,
- Pratiche lavorative.

Le unità didattiche ISORESS coprono queste sei aree identificate che vengono sviluppate in dettaglio.



<http://www.doosanheavy.com/en/csr/summary/strategy/assessment-tool/>



2. Metodologia e obiettivi

Al Curriculum per la formazione degli imprenditori è stato attribuito il Livello 4 dell'EQF (European Qualifications Framework) che contiene i seguenti descrittori¹:

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Conoscenze fattuali e teoriche in ampi contesti all'interno di un campo di lavoro o di studio	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie per generare soluzioni a problemi specifici in un campo di lavoro o di studio	Esercitare l'autogestione secondo le linee guida del lavoro o dei contesti di studio che sono generalmente prevedibili ma soggetti a cambiamenti; supervisionare il lavoro di routine degli altri, assumendosi alcune responsabilità per la valutazione e il miglioramento delle attività lavorative o di studio

I partner hanno deciso di utilizzare il documento *IO1 - Curriculum Myself & Europe - Definizione dei risultati dell'apprendimento (A2), sviluppato da ISQ, numero di riferimento 2017-1-BE01-KA202-024762* come punto di riferimento per la descrizione dei risultati dell'apprendimento.

La **parte A** è dedicata a una formazione in aula della durata di 8 ore, la parte B a un mese di formazione on-line (42 ore). Entrambe le parti del curriculum rispettano l'approccio ECVET con la descrizione dei risultati di apprendimento (conoscenze, abilità, responsabilità e autonomia) per ciascuna unità. Il programma di 50 ore può essere equivalente a 2 crediti ECTS, se il corso è erogato da un'università.

La **parte A** di 8 ore di formazione in aula comprende un'introduzione al tema della CSR e della SS e sei unità di apprendimento dedicate ai temi della CSR, un'ora per ciascun argomento. Un'altra ora è prevista per la valutazione in classe dei risultati di apprendimento e per la conclusione. Le risorse del progetto per le unità didattiche A0-A6 comprendono presentazioni in PowerPoint, descrizioni dettagliate delle attività

¹ https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-egf/files/leaflet_it.pdf

con istruzioni per i formatori e materiali aggiuntivi, come fogli di lavoro, ecc. Il manuale ISORESS per i formatori supporta la formazione in classe. Le attività comprendono lavoro di gruppo, lavoro in coppia, giochi di ruolo, discussioni, studio di casi.

La **parte B**, 42 ore di formazione online, accessibile dal sito web del progetto, comprende le unità di apprendimento B1-B6 in base alla classificazione delle pratiche di CSR con le sue sei aree: Ambiente, Corrette Pratiche Operative, Tutela dei Consumatori, Coinvolgimento e Sviluppo della comunità, Diritti umani e Pratiche lavorative.

La **parte B** del corso è progettata per l'autoapprendimento e pertanto gli esercizi vengono automaticamente controllati dal software. Al fine di creare un corso divertente e coinvolgente, alla maggior parte delle attività viene assegnato un certo numero di punti e il tempo stimato di esecuzione. I tipi di attività comprendono: *Domande a scelta singola, Vero o falso, Sì o No, Scegli dal menu a tendina, scelta multipla, Abbina, Trascina e rilascia, Domande aperte, Completa gli spazi.*

Il materiale didattico è introdotto da brevi testi, dialoghi, descrizioni, domande aperte, grafici, tabelle, citazioni, casi di studio ecc., che lo rendono completo e di facile fruizione. Tutto il materiale didattico è presentato con una bella grafica e fumetti disegnati appositamente per il corso.

Gli argomenti vengono presentati in modo semplice, intuitivo, user-friendly e gli studenti possono anche attingere alla loro esperienza come imprenditori. Le attività non debbono essere svolte in sequenza ma gli studenti possono decidere quali sono gli argomenti a cui sono particolarmente interessati e concentrarsi su quelli.

Poiché lo scopo del corso è quello di aumentare la consapevolezza riguardo alla CSR e alla SS, sono stati forniti molti esempi pratici e commenti su diversi tipi di comportamento aziendale socialmente responsabile. La **Parte A** e la **Parte B** del corso sono complementari: mentre la **Parte B** è più focalizzata sugli aspetti tecnici relativi alla CSR e alla SS, la **Parte A** si concentra sulla riflessione, sul lavoro di gruppo, la discussione e l'autovalutazione del potenziale commerciale della RSI e della SS.

3. Parte A: Formazione in aula (8 ore)

ISORESS – Curriculum per la formazione degli Imprenditori– in aula	
Contenuti principali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità A0: Introduzione alla CSR e SS nelle micro e medie imprese (1 ora) ▪ Unità A1: Ambiente (1 ora) ▪ Unità A2: Corrette pratiche operative (1 ora) ▪ Unità A3: Tutela dei Consumatori (1 ora) ▪ Unità A4: Partecipazione e sviluppo della comunità (1 ora) ▪ Unità A5: Diritti umani (1 ora) ▪ Unità A6: Pratiche lavorative (1 ora) ▪ Conclusione, valutazione (1 ora)
Target Group	Imprenditori di micro e piccole imprese, compresi quelli con un background di immigrazione
Prerequisiti	Gestire o essere in procinto di avviare una micro o piccola impresa
Durata	8 ore di formazione in aula
Metodologia	Presentazioni, casi di studio, lavoro di gruppo, discussione, riflessione
Valutazione dei risultati di apprendimento	Consolidamento, riflessione, revisione, mini-progetto (se fattibile)
Livello EQF	4
Crediti ECTS	2 (in totale, comprese le 42 ore di apprendimento online)

UNITA' A0 –
INTRODUZIONE ALLA CSR E SS NELL MICRO
E PICCOLE IMPRESE
IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
Identificare le aree principali della CSR e dello Sviluppo Sostenibile (SS).	selezionare i concetti chiave relativi a CSR e SS che possono essere applicati nella propria azienda.	decidere quali pratiche relative a CSR e SS potrebbero essere implementate nella propria attività.
definire la maggior parte delle aree relative alla CSR e SS.	compilare un insieme di pratiche che possono essere facilmente implementate nella propria attività.	dimostrare comprensione per l'introduzione di pratiche CSR e SS nella propria attività.
esemplificare alcune delle aree relative a CSR e SS in scenari di vita reale.	verificare se esiste la possibilità di implementare alcune delle pratiche relative alla CSR e alle SS nella propria attività.	

UNITA' A1 – AMBIENTE

IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
Identificare le pratiche relative all'ambiente e allo sviluppo sostenibile.	selezionare le attività relative alla responsabilità ambientale e allo sviluppo sostenibile classificate nelle seguenti categorie: energia, risorse, inquinamento, opinione pubblica.	decidere quali pratiche legate all'ambiente e allo sviluppo sostenibile potrebbero essere introdotte nella propria attività.
Identificare potenziali problemi nell'applicare strategie relative all'ambiente nella CSR.	mostrare i benefici derivanti da diverse attività legate alla protezione dell'ambiente.	dimostrare i possibili benefici derivanti dall'introduzione di alcune misure relative alla protezione ambientale.
	selezionare le attività che possono essere attuate nella propria attività.	

UNITA' A2 – CORRETTE PRATICHE

OPERATIVE

IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
Identificare le attività relative alle corrette pratiche operative.	classificare le pratiche operative corrette in base alle categorie: standard sociali e lavorativi, partenariati equi e sostenibili con i partner commerciali, comunicazione, retribuzione equa e altri benefici per il personale, diversità e uguaglianza, istruzione e formazione, orientamento del personale e attrattività del datore di lavoro.	distinguere quali pratiche sono correlate alle corrette pratiche operative nella CSR, anche se potrebbero esserci sovrapposizioni con altri argomenti.
catalogare le corrette pratiche operative nel contesto dei principi generali della CSR.	selezionare le corrette pratiche operative potenzialmente attuabili in base alla pertinenza, ai costi, al livello di difficoltà da implementare, al tempo necessario, alle risorse necessarie.	riflettere su una strategia per applicare alcune attività relative alle pratiche operative corrette nella propria attività.
		modificare attività relative alle Corrette Pratiche operative per applicarle nella propria attività.
		sviluppare idee relative alle Corrette Pratiche Operative con più o meno potenziale per



2017-1-PL01-KA202-038501



Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori
un'implementazione immediata
nella propria attività.

--	--	--

UNITA' A3 – TUTELA DEI CONSUMATORI

IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
Identificare pratiche relative alla Tutela dei Consumatori.	classificare le problematiche dei consumatori in base a 5 categorie: politica di controllo della qualità, garanzia della sicurezza del prodotto, miglioramento della soddisfazione del prodotto, design universale, servizio e assistenza ai clienti.	decidere quali pratiche sono correlate alla tutela dei consumatori nella CSR.
catalogare le questioni relative ai consumatori nel contesto dei principi generali della CSR.	selezionare i problemi dei consumatori in base a costi, innovazione, livello di difficoltà di attuazione, tempo e risorse necessarie.	sviluppare una strategia per applicare alcune pratiche relative alla tutela dei consumatori nella propria attività.
		modificare le pratiche relative al consumatore per applicarle nella propria attività.
		prevedere le conseguenze legate all'applicazione di una particolare strategia nella propria attività.

UNITA' A4 – PARTECIPAZIONE & SVILUPPO DELLA COMUNITÀ IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
<p>Identificare possibili connessioni tra l'azienda e la comunità locale (stakeholder, bisogni della comunità, bisogni e aspettative dell'azienda, ecc.).</p>	<p>selezionare gli stakeholder per costruire partnership coerenti con lo sviluppo di specifici progetti / attività di Partecipazione & Sviluppo della comunità.</p>	<p>stimolare partnership strategiche coerenti con le attività / progetti specifici di Partecipazione & Sviluppo della comunità.</p>
<p>Identificare le aree in cui possono essere implementate le pratiche relative al coinvolgimento e allo sviluppo della comunità</p>	<p>presentare idee di progetti / attività per il vasto pubblico per promuovere la Partecipazione & Sviluppo della comunità.</p>	<p>sviluppare idee innovative di pratiche relative al coinvolgimento e allo sviluppo della comunità.</p>
		<p>prevedere pro e contro di attività / progetti di promozione della Partecipazione & Sviluppo della comunità.</p>

UNITA' A5 – DIRITTI UMANI

IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
Identificare i diritti umani legate al business.	classificare diversi tipi di discriminazione sul lavoro.	decidere quali pratiche sono relative ai diritti umani.
	selezionare le migliori pratiche in base alle possibilità dell'azienda.	sviluppare strategie per salvaguardare i diritti umani in azienda.
		modificare le pratiche relative ai diritti umani per applicarle correttamente nella propria attività.
		prevedere le conseguenze se si evita di occuparsi dei problemi dei diritti umani sul lavoro.

UNITA' A6 – PRATICHE LAVORATIVE

IN AULA

Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...		
<p>acquisire un approccio teorico in merito alle esigenze e all'ambiente di lavoro dei dipendenti nelle piccole e microimprese.</p>	<p>applicare una serie di strumenti e tecniche per gestire i rischi e per creare un team di lavoro di successo e sostenibile.</p>	<p>stabilire quali decisioni sono relative alla Pratiche lavorative nell'ambito della CSR.</p>
<p>Identificare i bisogni dei dipendenti, i potenziali rischi e le problematiche che potrebbero sorgere e influenzare l'ambiente di lavoro, la motivazione dei dipendenti e la loro sicurezza.</p>	<p>classificare idee e pratiche attraverso le conoscenze acquisite per garantire ai dipendenti in buone condizioni di lavoro.</p>	<p>sviluppare un piano d'azione per aumentare la produttività e l'impegno sociale dei dipendenti.</p>
		<p>modificare le pratiche relative alla posizione e ai comportamenti dei dipendenti all'interno della propria azienda.</p>
		<p>prevedere i risultati delle pratiche applicate nel contesto della RSI.</p>



2017-1-PL01-KA202-038501



Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

4. Parte B Formazione Online (42 ore)

ISORESS – Curriculum per la formazione degli Imprenditori – ONLINE	
Contenuti principali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unità B1: Ambiente (7 ore) ▪ Unità B2: Corrette pratiche operative (7 ore) ▪ Unità B3: Tutela dei consumatori (7 ore) ▪ Unità B4: Partecipazione e sviluppo della comunità (7 ore) ▪ Unità B5: Diritti umani (7 ore) ▪ Unità B6: Pratiche lavorative (7 ore)
Target Group	Imprenditori di micro e piccole imprese, compresi quelli con un background di immigrazione
Prerequisiti	Gestire o essere in procinto di avviare una micro o piccola impresa
Durata	7 ore di formazione online per unità compresa Introduzione e Revisione (42 ore) I partecipanti avranno accesso alla Introduzione e revisione generale anche durante la formazione in aula.
Metodologia	Esercizi, studio di casi/buone pratiche, webinar
Valutazione dei risultati di apprendimento	Inclusa nella Revisione di ciascuna unità
Livello EQF	4
Crediti ECTS	2 (in totale, comprese le 8 ore di formazione in aula)

5. Contenuti delle Unità di Apprendimento online

UNITA' B1 – AMBIENTE

ONLINE

Introduzione B1

Sezione B1_1

Gestione dei rifiuti

Sezione B1_2

Risparmio energetico

Sezione B1_3

Risparmio idrico

Sezione B1_4

Riduzione di trasporti e logistica

Sezione B1_5

Eco-design

Sezione B1_6

Produzione più pulita

Sezione B1_7

Acquisti verdi

Revisione B1

UNITA' B2 – CORRETTE PRATICHE

OPERATIVE

ONLINE

Introduzione B2

Sezione B2_1 Standard lavorativi e sociali

Sezione B2_2 Partenariati equi e sostenibili con i partner commerciali

Sezione B2_3 Comunicazione

Sezione B2_4 Retribuzione equa ed altri benefici per il personale

Sezione B2_5 Diversità e uguaglianza

Sezione B2_6 Istruzione e formazione

Sezione B2_7 Orientamento del personale e attrattività del datore di lavoro

Revisione B2

UNITA' B3 – TUTELA DEI CONSUMATORI

ONLINE

Introduzione B3

Sezione B3_1

Politica di controllo della qualità

Sezione B3_2

Sicurezza dei prodotti

Sezione B3_3

Migliorare la soddisfazione del cliente

Sezione B3_4

Assistenza clienti

Sezione B3_5

Sondaggi sui consumatori

Sezione B3_6

Aumentare la consapevolezza dei consumatori

Sezione B3_7

Design universale

Revisione B3

UNITA' B4 –
PARTECIPAZIONE & SVILUPPO DELLA
COMUNITÀ
ONLINE

Introduzione B4

Sezione B4_1 Coinvolgimento della comunità

Sezione B4_2 Coinvolgimento degli stakeholder

Sezione B4_3 Coinvolgimento dei dipendenti

Sezione B4_4 Sviluppo della comunità

Sezione B4_5 Volontariato e beneficenza

Revisione B4

UNITA' B5 – DIRITTI UMANI

ONLINE

Introduzione B5

Sezione B5_1

I diritti umani

Sezione B5_2

Situazioni sul posto di lavoro

Sezione B5_3

Discriminazione

Sezione B5_4

Pratiche aziendali

Sezione B5_5

Il future dei diritti umani

Revisione B5

UNIT B6 – PRATICHE LAVORATIVE

ONLINE

Introduzione B6

Sezione B6_1

Salute e sicurezza dei dipendenti

Sezione B6_2

Buone condizioni di lavoro

Sezione B6_3

Il concetto del lavoro di gruppo

Sezione B6_4

La diversità del capitale umano

Revisione B6

6. Risultati di apprendimento

UNITA' B1 – AMBIENTE

ONLINE

Sezione	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...			
Introduzione	Identificare le attività relative alla protezione dell'ambiente.	selezionare le pratiche nell'attività dell'azienda che sono correlate all'ambiente.	Identificare pratiche relative all'ambiente già attuate in azienda.
	definire concetti relativi all'ambiente e allo sviluppo sostenibile.	classificare le pratiche di base relative all'ambiente.	
	riconoscere i benefici derivanti dalle pratiche di CSR relative all'ambiente.		
B1_1	illustrare la catena della gestione dei rifiuti.	distinguere tra materiali riciclabili e non riciclabili.	riflettere sulla politica di riciclaggio nella propria azienda.
	classificare le tipologie di rifiuti in base al settore di attività.	stabilire se le pratiche presentate sono positive o	dimostrare consapevolezza dell'importanza di alcune azioni relative alla

		negative nei confronti dell'ambiente	gestione dei rifiuti.
	abbinare linee guida con particolari categorie di riduzione, riutilizzo e riciclaggio dei rifiuti.		
B1_2	riconoscere attività relative al risparmio energetico per il riscaldamento.	elenicare i benefici relativi al risparmio energetico.	decidere quali attività legate al risparmio energetico per il riscaldamento sono messe in atto nell'azienda del partecipante.
	Identificare modi per ridurre i carichi di raffreddamento dell'edificio.	classificare le attività legate al risparmio energetico in base al costo, al livello di difficoltà e utilità.	considerare l'attuazione di alcune strategie relative al risparmio energetico nella propria attività.
		stimare l'efficienza energetica di alcune pratiche comuni.	motivare le scelte relative all'introduzione di una politica di risparmio energetico.
			considerare i benefici a lungo termine e l'impatto dell'adozione di una particolare politica in materia di risparmio energetico.
B1_3	denominare i servizi che aiutano a risparmiare acqua.	applicare strategie di risparmio idrico.	decidere quali strategie di risparmio energetico possono essere usate nella propria azienda.
	ricordare alcuni fatti ben noti riguardanti il		

	risparmio idrico.		
	definire i termini relativi al risparmio idrico.		
B1_4	Distinguere buone e cattive pratiche legate alla guida ecologica.		Identificare le politiche nella propria attività che riducono i trasporti.
B1_5	elencare i fattori interni ed esterni che determinano l'eco-design.		
B1_6	denominare i principi relativi alla prevenzione dell'inquinamento.		Dimostrare consapevolezza dell'impatto delle attività commerciali sulla prevenzione dell'inquinamento.
	denominare i principi relativi all'utilizzo sostenibile delle risorse.		dimostrare consapevolezza dell'impatto delle attività commerciali sull'uso di risorse sostenibili.
B1_7	riconoscere i concetti di Acquisti Verdi	abbinare i concetti di Acquisti Verdi con pratiche corrispondenti.	
	classificare i benefici di Acquisti Verdi in tre categorie: risparmio di risorse e di energia, riduzione dei rifiuti e riduzione dei gas serra.		

UNITA' B2 – CORRETTE PRATICHE

OPERATIVE

ONLINE

Sezione	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...			
Introduzione	Identificare le attività relative alle corrette pratiche operative.	distinguere tra comportamento CSR e non CSR in relazione alle corrette pratiche operative.	decidere quali attività sono correlate alle corrette pratiche operative in CSR.
	catalogare le corrette pratiche operative nel contesto dei principi generali di CSR.	individuare situazioni legate a corrette pratiche operative nel contesto.	
B2_1	riconoscere le linee guida per gli standard lavorativi e sociali.	selezionare le migliori pratiche relative agli standard lavorativi e sociali.	mostrare un atteggiamento positivo verso l'introduzione di misure riguardanti il lavoro e gli standard sociali.
			sviluppare una politica del lavoro e degli standard sociali per la propria attività.
B2_2	elencare le raccomandazioni relative a partenariati equi e sostenibili con i	attuare le raccomandazioni relative a partenariati equi e sostenibili con	scegliere le migliori procedure per realizzare partenariati equi e sostenibili con i partner

	partner commerciali.	partner commerciali in casi particolari.	commerciali.
			implementare le linee guida su partenariati equi e sostenibili con i partner commerciali nella propria attività.
B2_3	esemplificare questioni legate alla comunicazione.	Identificare le buone pratiche in materia di comunicazione.	decidere quale buona pratica nel settore della comunicazione può essere trasferita nella propria attività.
	definire i valori relativi alla comunicazione.		
B2_4	elencare le attività relative alla retribuzione equa e agli altri benefici per il personale.	classificare le attività relative alla retribuzione equa e altri benefici per il personale in base al costo, al livello di difficoltà e all'utilità.	dimostrare la volontà di applicare alcune delle pratiche relative alla retribuzione equa e altri benefici per il personale nella propria attività.
B2_5	riconoscere attività legate alla diversità e all'uguaglianza.	classificare le attività legate alla diversità e all'uguaglianza in base al costo, al tempo necessario, al livello di difficoltà e all'utilità.	cercare online le migliori pratiche che riguardano diversità e uguaglianza.
	elencare i vantaggi di implementare la diversità e l'uguaglianza in azienda.	modificare buone pratiche già attuate nell'ambito della diversità e dell'uguaglianza per la propria	decidere le modifiche / miglioramenti aziendali dopo aver raccolto le buone pratiche.

		attività.	
B2_6	illustrare le diverse attività offerte al personale in relazione all'istruzione e alla formazione.	abbinare tipi di istruzione e formazione con tipo di attività.	progettare diversi tipi di istruzione e formazione per la propria attività.
	elencare le diverse attività nell'istruzione e nella formazione offerte allo staff.	stimare i costi di organizzazione dell'istruzione e della formazione per una particolare attività.	
B2_7	richiamare i principi dell'orientamento al personale e l'attrattività del datore di lavoro.	mettere in relazione le attività commerciali con l'attrattività del datore di lavoro.	agire per migliorare l'orientamento del personale e l'attrattività del datore di lavoro.
		decidere quali attività attuare nella propria attività al fine di aumentare l'attrattività del datore di lavoro.	

UNITA' B3 – TUTELA DEI CONSUMATORI ONLINE

Sezione	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...			

Introduzion e	Identificare pratiche relative alla Tutela dei Consumatori	differenziare tra comportamenti di CSR e non-CSR per quanto riguarda la Tutela dei Consumatori.	decidere quali pratiche sono relative alla Tutela dei Consumatori nella CSR.
	catalogare la Tutela dei Consumatori nel contesto dei principi generali di CSR.	riconoscere situazioni relative alla Tutela dei Consumatori.	
B3_1	riconoscere le linee guida della politica di controllo della qualità.	selezionare le migliori pratiche relative alla politica di controllo della qualità.	dimostrare un'attitudine positiva verso l'introduzione di misure di controllo della qualità.
			sviluppare una politica di controllo della qualità per la propria azienda.
B3_2	elencare le raccomandazioni relative alla sicurezza dei prodotti.	usare le raccomandazioni relative alla sicurezza dei prodotti in casi particolari.	decidere quali sono le migliori procedure nel processo di produzione e di lancio relative alla sicurezza del prodotto.
			implementare le linee guida sulla sicurezza del prodotto nella propria attività.
B3_3	esemplificare le problematiche relative alla soddisfazione del cliente.	Identificare le buone pratiche relative alla soddisfazione del cliente.	decidere quale buona pratica può essere trasferita nella propria attività.
	definire i valori relativi alla soddisfazione del cliente.		
B3_4	denominare le attività relative al servizio post-	classificare le attività relative al servizio post-	dimostrare la volontà di applicare alcune delle pratiche relative al servizio

Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

	vendita.	vendita in base al costo, al livello di difficoltà e all'utilità.	post-vendita nella propria attività.
B3_5	riconoscere le attività / tecniche relative al feedback dei clienti.	classificare le attività relative al feedback in base al costo, al tempo necessario, al livello di difficoltà e all'utilità.	ricercare online questionari per il feedback dei clienti.
	elencare quali sono i vantaggi di condurre sondaggi sulla soddisfazione dei consumatori.	compilare una serie di domande per ottenere feedback dai clienti.	Trarre conclusioni dall'analisi di questionari per migliorare prodotti/servizi.
		modificare e implementare questionari già pronti da poter usare nella propria attività.	decidere modifiche / miglioramenti del prodotto o del servizio dopo aver raccolto i feedback dei clienti.
		calcolare il costo per apportare miglioramenti a prodotti / servizi.	
B3_6	illustrare diverse attività offerte alla comunità relative a particolari attività commerciali.	abbinare attività di sensibilizzazione con tipo di attività.	progettare diversi tipi di attività di sensibilizzazione offerte alla comunità per la propria attività.
	elencare le diverse tecniche per le attività offerte alla comunità.	stimare i costi di organizzazione di attività di sensibilizzazione per una particolare attività.	
B3_7	richiamare i principi del <i>design</i>	mettere in relazione i principi di <i>Design</i>	agire per migliorare prodotti / servizi al fine di seguire i principi del <i>Design</i>

	<i>universale.</i>	<i>Universale con la Tutela dei Consumatori.</i>	<i>Universale.</i>
		<i>decidere</i> quali principi di <i>Design Universale</i> sono stati violati nei casi presentati.	

UNIT B4 –
PARTECIPAZIONE & SVILUPPO DELLA
COMUNITÀ
ONLINE

Sezione	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...			
Introduzione	definire la principale terminologia relativa alla partecipazione e sviluppo della comunità.	riconoscere i benefici che derivano dalle pratiche di partecipazione e sviluppo della comunità.	scegliere e abbinare pratiche relative a partecipazione e sviluppo della comunità.
	Identificare e confrontare la definizione in quattro parti di Carroll della CSR.	differenziare la caratteristica principale della definizione in quattro parti della CSR di Carroll.	spiegare e definire la priorità della definizione in quattro parti della CSR di Carroll.
B4_1	Interpretare l'impatto delle pratiche di coinvolgimento della comunità.	avvalersi di pratiche di coinvolgimento della comunità che massimizzano l'impatto.	agire in base ai principi fondamentali dell'impegno pubblico / comunitario.
	identificare lo scopo e l'ambito del processo di coinvolgimento.	scegliere e organizzare il piano e la strategia appropriati per conseguire il	elaborare e adattare un piano per conseguire il coinvolgimento della

		coinvolgimento della comunità.	comunità.
	<p>classificare e confrontare una vasta gamma di metodi e tecniche per eventi di coinvolgimento</p> <p>Identificare pratiche positive e negative.</p>	<p>selezionare i metodi e le tecniche più adatti per gli eventi che mirano a promuovere il coinvolgimento.</p>	<p>valutare i metodi e le tecniche più adatti per gli eventi che mirano a promuovere il coinvolgimento.</p>
B4_2	<p>illustrare attività relative al coinvolgimento degli stakeholder.</p>	<p>selezionare e organizzare pratiche relative al coinvolgimento degli stakeholder.</p>	<p>valutare l'impatto di pratiche relative al coinvolgimento degli stakeholder.</p>
	<p>Identificare gli stakeholder, i loro bisogni, le tecniche per coinvolgerli e i benefici che ne derivano.</p>	<p>scegliere le tecniche adatte a coinvolgere gli stakeholder.</p>	<p>valutare gli stakeholder e le loro esigenze, migliorare e adattare le pratiche per il loro coinvolgimento.</p>
B4_3	<p>definire i valori aziendali e una cultura di finalità.</p>	<p>delineare e riassumere i valori, la missione e lo scopo dell'azienda.</p>	<p>elaborare chiare linee guida relative ai valori aziendali.</p>
	<p>riconoscere le differenze nelle strategie di coinvolgimento che si rivolgono alle diverse generazioni di lavoratori.</p>	<p>scegliere le attività e le pratiche che coinvolgono i dipendenti.</p>	<p>esplorare nuove strategie per coinvolgere i lavoratori che appartengono alle generazioni più giovani.</p>
	<p>identificare strategie che consentono ai dipendenti di impegnarsi con la comunità.</p>	<p>avvalersi di strategie che consentano ai dipendenti di impegnarsi con la comunità.</p>	<p>esaminare, valutare e adattare diverse strategie di coinvolgimento dei dipendenti.</p>
B4_4	<p>identificare pratiche relative allo</p>	<p>decidere quali pratiche sono</p>	<p>valutare criticamente le problematiche e le</p>

Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

	sviluppo della comunità.	relative allo sviluppo della comunità	sfide legate allo sviluppo della comunità.
	ricordare la conoscenza e le competenze richieste per lavorare sullo sviluppo della comunità e riconoscere i benefici che ne derivano.	organizzare le azioni necessarie per svolgere efficacemente le attività di sviluppo della comunità seguendo un processo gerarchico.	dimostrare autonomia nell' analizzare e valutare pratiche relative allo sviluppo della comunità.
B4_5	ricordare i principi relativi al volontariato e alla beneficenza.	selezionare e organizzare pratiche che consentono la partecipazione ad attività di volontariato.	sviluppare pratiche che consentono la partecipazione ad attività di volontariato.
	identificare i bisogni dei dipendenti e confrontare le attività appropriate per soddisfare tali esigenze.	selezionare e organizzare attività che soddisfano i bisogni dei dipendenti.	riflettere e approfondire i valori del volontariato.

UNIT B5 – DIRITTI UMANI

ONLINE

Sezione	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...			
Introduzione	identificare i Diritti Umani relativi alle imprese.	differenziare tra comportamenti CSR e non-CSR nell'ambito dei Diritti Umani.	decidere quali pratiche sono relative ai Diritti Umani.
		riconoscere le pratiche ed i problemi relativi ai Diritti Umani nelle imprese.	
B5_1	conoscere le linee guida e gli strumenti principali per la tutela dei Diritti Umani.	selezionare le caratteristiche di Diritti Umani.	dimostrare consapevolezza della situazione dei Diritti Umani nelle aziende.
			sviluppare un pensiero critico sulla responsabilità dell'azienda nei confronti di Diritti Umani.
B5_2	elencare le diverse situazioni in cui i Diritti Umani non sono adeguatamente rispettati.	riconoscere le diverse possibilità di affrontare abusi o cattive pratiche di Diritti Umani.	scegliere le migliori procedure da adottare in caso di violazione dei Diritti Umani sul luogo di lavoro.

Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

			attuare una strategia o politica per uniformarsi al rispetto dei Diritti Umani.
B5_3	elenca re diversi tipi di discriminazione sul luogo di lavoro.	Identificare buone pratiche per evitare ogni tipo di discriminazione sul lavoro.	decidere quale buona pratica potrebbe essere trasferita nella propria attività.
	definire una strategia per evitare discriminazioni sul luogo di lavoro.		
B5_4	nominare diverse attività commerciali svolte relative ai Diritti Umani.	classificare le attività legate alla produzione, all'economia, ai diritti dei lavoratori, ecc.	dimostrare la volontà di applicare alcune delle pratiche di Diritti Umani nella propria attività.
	Identificare le diverse buone pratiche che potrebbero essere implementabili in azienda nelle diverse fasi.	distinguere tra il modo in cui le aziende dovrebbero conformarsi ai Diritti Umani e come le organizzazioni possono sostenere l'adempimento delle norme sui Diritti Umani.	decidere in quale misura la propria azienda può migliorare la tutela dei diritti Umani in particolari condizioni.
B5_5	riconoscere le tendenze future in merito a Diritti Umani e business.	stimare quali procedure richiederebbero un aggiornamento / cambiamento per soddisfare i requisiti relativi ai Diritti Umani.	ricercare la normativa nazionale nel campo dei Diritti Umani applicabile dall'organizzazione.
	elenca re diversi strumenti / trattati	calcolare i costi per conformarsi ai	trarre conclusioni dai principali obiettivi

Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

	per salvaguardare i diritti Umani.	principali regolamenti sui Diritti Umani.	futuri in relazione ai Diritti Umani
	elencare i vantaggi del rispetto di Diritti Umani per l'azienda.		decidere quale strategia applicare nell'azienda per soddisfare i requisiti.
B5_6	ricordare i principi dei Diritti Umani che si applicano in azienda.	riferire come i Diritti Umani potrebbero essere pubblicizzati dalle organizzazioni.	agire per migliorare prodotti/servizi per rispettare i principi dei Diritti Umani.
			decidere come affrontare le violazioni dei Diritti Umani.

UNITA' B6 – PRATICHE LAVORATIVE ONLINE

Sezione	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e Autonomia
Al completamento di questa unità didattica lo studente sarà in grado di...			
Introduzione	Identificare pratiche lavorative e CSR.	riconoscere le pratiche lavorative come un elemento importante delle aziende.	decidere quali azioni sono relative alle Pratiche lavorative.
		riconoscere pratiche lavorative e terminologia.	
B6_1	identificare i temi di Salute e Sicurezza dei dipendenti in relazione ai casi aziendali.	riconoscere le caratteristiche della Salute e Sicurezza nell'ambito delle pratiche lavorative.	dimostrare consapevolezza sul tema della Salute e Sicurezza dei dipendenti.
	elencare le raccomandazioni relative alla Salute e Sicurezza dei dipendenti.		decidere quali buone pratiche possono essere attuate nella propria azienda.
B6_2	riconoscere i benefici derivanti dal garantire buone condizioni di lavoro.	classificare le attività relative a buone o cattive condizioni di lavoro dei dipendenti.	selezionare le migliori procedure e come potrebbero essere applicate nella propria azienda.
		abbinare il contenuto più appropriato relativo alle condizioni di lavoro in azienda.	richiamare le competenze e le conoscenze acquisite necessarie per lavorare sui miglioramenti

			dell'azienda.
B6_3	elencare diversi casi in cui le condizioni di lavoro potrebbero aumentare la motivazione dei dipendenti dell'azienda.		progettare varie fasi per attività di sensibilizzazione per i dipendenti dell'azienda.
	riconoscere le migliori pratiche di promozione del concetto di team work.	usare le raccomandazioni relative al concetto di team work.	compilare un elenco delle attività per raccogliere il feedback dei dipendenti.
		classificare le attività relative al concetto di team work.	adattare diversi approcci per il coinvolgimento dei dipendenti.
B6_4	elencare le raccomandazioni relative all'ambiente di lavoro relative alla diversità.	riconoscere le pratiche relative alla diversità nelle aziende.	dimostrare consapevolezza relativa all'ambiente di lavoro che accoglie la diversità nel capitale umano.
		selezionare e organizzare pratiche che consentano la partecipazione dei dipendenti nel loro ambiente di lavoro.	definire un piano d'azione per evitare rischi legati alla diversità.
		identificare le esigenze aziendali e attuare misure adeguate a soddisfare tali esigenze.	definire i valori aziendali e la raccomandazione verso l'impegno di CSR.
		riconoscere differenti misure relative alle Pratiche lavorative.	esplorare nuovi approcci e strategie per coinvolgere la diversità dei dipendenti come parte delle pratiche



Prodotto intellettuale 3
Curriculum per imprenditori

			lavorative.
--	--	--	-------------