



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**



# Percorso di formazione di Alternanza Scuola - Lavoro Lo sportello didattico bancario

[www.bealab.it](http://www.bealab.it)

Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze  
del Settore Finanziario e Assicurativo



1. Il Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo .....	1
2. Le azioni previste .....	2
3. Il Percorso Formativo di Alternanza Scuola-Lavoro “Lo sportello didattico bancario .....	3
3.1. L’architettura del percorso .....	5
4. L’ambiente di apprendimento: App MyBank .....	6

# 1. Il Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo

Il Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo "BeALab - Banche e Assicurazione Laboratory" mira a consolidare e ulteriormente sviluppare la qualità dei processi formativi ed orientativi, per ampliare le competenze e le expertise degli operatori del settore finanziario ed assicurativo al fine di:

- ▶ sostenere la crescita dell'economia locale;
- ▶ migliorare le dinamiche territoriali e comprendere le trasformazioni in atto nel contesto locale;
- ▶ promuovere forme di partnership con i diversi attori del territorio;
- ▶ assumere il ruolo di interlocutore attento e di snodo per la piccola e media impresa, capace di accompagnarla anche nei processi di crescita internazionale.

Il Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo "BeALab – Banche e Assicurazione Laboratory", ha come finalità quelle di:

- interpretare le **caratteristiche**, le **potenzialità** e le **dinamiche** competitive ed evolutive del settore finanziario e assicurativo;
- assicurare la **qualità dei processi formativi** secondo una logica di miglioramento continuo, presidiando le diverse fasi di diagnosi delle core competence, di progettazione, erogazione, monitoraggio, valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze;
- sperimentare **metodologie formative** per lo sviluppo delle competenze nel settore finanziario e assicurativo;
- favorire la **cooperazione** tra istituzioni scolastiche, università, agenzie formative e imprese, per valorizzare le esperienze maturate nella ricerca di modelli di sviluppo delle competenze nell'alta formazione, nella formazione continua, nella formazione post-diploma, nell'orientamento, bilancio e certificazione delle competenze e nel placement;

finalità

- garantire il **presidio della centralità delle competenze**, esplicitando i risultati finali di apprendimento in termini di competenze documentabili, osservabili e riconoscibili, ai fini della loro messa in trasparenza e certificabilità;
- fornire una **risposta formativa e consulenziale** mirata per occupati e non occupati che vogliono costruire o migliorare le proprie competenze tecniche e manageriali, fondata sulla capacità di leggere le esigenze interne al sistema e di co-progettare assieme ai protagonisti del settore gli interventi funzionali allo sviluppo delle competenze e delle performance di business.

## 2. Le azioni previste

Le azioni previste dal Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo “BeALab – Banche e Assicurazione Laboratory” sono raggruppate in:

### a) erogazione di servizi

funzionali allo sviluppo delle competenze e al miglioramento della competitività del settore finanziario e assicurativo, quali:

- ▶ analisi dei fabbisogni formativi delle aziende del comparto
- ▶ redazione di repertori professionali
- ▶ sviluppo di metodologie didattiche innovative ed efficaci
- ▶ definizione e implementazione di sistemi di social networking e community professionali
- ▶ orientamento e bilancio di competenza
- ▶ placement
- ▶ certificazione delle competenze

## b) iniziative di formazione, riconducibili:

- all'**Alternanza scuola-lavoro**, per favorire l'innalzamento della conoscenza nelle materie caratterizzanti l'operatività del settore finanziario e assicurativo negli studenti delle Scuole secondarie
- al **Sistema delle competenze operative aziendali**, con la realizzazione di percorsi di:
  - ▶ formazione continua, progettati in base alle specifiche esigenze di training del personale occupato nelle aziende del comparto;
  - ▶ formazione manageriale, progettati per favorire lo sviluppo delle competenze del management delle aziende del comparto, necessarie per presidiare il raggiungimento dei risultati aziendali sia sul piano delle performance economiche attese, sia su quello del miglioramento della capacità competitiva attraverso l'innovazione tecnologica e gestionale;
  - ▶ formazione per l'inserimento lavorativo di giovani disoccupati e inoccupati, diplomati e/o laureati, finalizzati all'acquisizione delle core competence del settore finanziario–assicurativo.

### 3. Percorso di formazione di Alternanza Scuola - Lavoro Lo Sportello didattico Bancario

Nell'ambito delle iniziative di formazione promosse ed attuate dal "Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze nel settore finanziario e assicurativo", è stato promosso il percorso di formazione alternanza Scuola - Lavoro "Lo sportello didattico bancario" destinato a 24 alunni frequentanti la quarta B del settore economico Indirizzo AFM. Il percorso formativo mira a consolidare le competenze legate alla

24  
alunni

figura professionale di operatore bancario, riconducibili all'insieme dei compiti che attengono alle diverse operazioni di cassa e che prevedono l'utilizzo di procedure predefinite e standardizzate, per le quali è richiesta velocità, precisione e accuratezza.

In sintesi le principali competenze professionali che saranno oggetto del percorso

- ▶ **imparare** ad orientarsi nell'ambito delle normative tipiche del settore bancario,
- ▶ **acquisire** conoscenze in merito alle modalità e alle procedure per garantire il regolare funzionamento di uno sportello bancario
- ▶ **sensibilizzarsi** sull'insieme delle operazioni correlate alle attività di incasso/pagamento, siano esse complementari e/o di supporto
- ▶ **conoscere** le tecniche efficaci per promuovere con professionalità i prodotti e i servizi da banco.

L'“Alternanza Scuola-Lavoro” costituisce una metodologia didattica per offrire agli studenti la possibilità di fare scuola in situazione lavorativa e di “apprendere facendo”, alternando periodi di studio e di pratica.

Il progetto prevede un percorso così organizzato:

- ▶ **Didattica laboratoriale** in alternanza per un totale di 120 ore
- ▶ **4 visite** osservative finalizzate alla conoscenza delle aziende del settore bancario per un totale di 20 ore
- ▶ **Stage** presso le aziende coinvolte per un totale di 40 ore

## 3.1. L'architettura del percorso

Per il perseguimento degli obiettivi definiti, sono state erogate le seguenti attività formative:

UNITA' DI APPRENDIMENTO	Ore teoria	Ore Lab	Ore Stage
Le operazioni di sportello	40	10	0
Il mercato del lavoro	10	0	0
Il settore bancario e le sue funzioni	5	25	0
Supporto commerciale alla clientela	15	5	0
Stage: <ul style="list-style-type: none"><li>• Il settore bancario e le sue funzioni</li><li>• Attività transazionale di sportello</li><li>• Scenari del mercato del lavoro e orientamento occupazionale</li><li>• Introduzione all'operatività di Filiale</li><li>• Attività transazionale di sportello</li></ul>	0	0	40
Visite osservative: <ul style="list-style-type: none"><li>• Flussi della Filiale Superflash e/o strutturata</li><li>• Struttura e Format innovativi del Centro di Formazione</li><li>• Attività della Struttura di Area</li></ul>	20	0	0



## 4. L'ambiente di apprendimento: App MyBank

L'ambiente di apprendimento, denominato "App MyBank", è stato creato con l'obiettivo di sostenere e completare il processo di apprendimento dei partecipanti al percorso formativo di Alternanza Scuola - Lavoro "Lo sportello didattico bancario", mettendo a disposizione la fruizione di tutorial, animazioni, giochi e glossari, in modo da garantire la rispondenza degli obiettivi/risultati di apprendimento ai reali bisogni di competenza degli utenti.

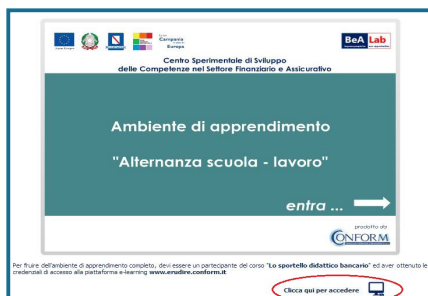
All'ambiente si può accedere sia tramite la pagina dedicata al percorso formativo "Lo sportello didattico bancario", sia dalla sezione "Prodotti" del portale di progetto, consultabile all'indirizzo internet [www.bealab.it](http://www.bealab.it). L'Ambiente, in una versione demo, può essere consultato anche da un visitatore non abilitato con credenziali di accesso alla piattaforma e-learning.



Cliccando sul tasto Entra, il visitatore potrà fruire della versione demo dell'Ambiente contenente solo alcuni oggetti multimediali formativi delle sezioni **CONTI** e **VIDEOTECA**.



Per fruire dell'ambiente di apprendimento nella sua totalità, i partecipanti al percorso formativo "Lo sportello didattico bancario" e tutti coloro i quali in futuro potranno essere abilitati alla fruizione dell'ambiente, dovranno effettuare l'accesso dalla "Landing Page" cliccando sul tasto "Clicca qui per accedere" in basso a destra e digitare le credenziali di accesso alla piattaforma e-learning [www.erudire.conform.it](http://www.erudire.conform.it).

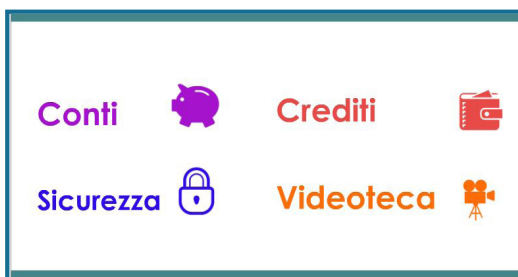


Dall'Ambiente di Apprendimento è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- ▶ Conti
- ▶ Crediti
- ▶ Sicurezza
- ▶ Videoteca

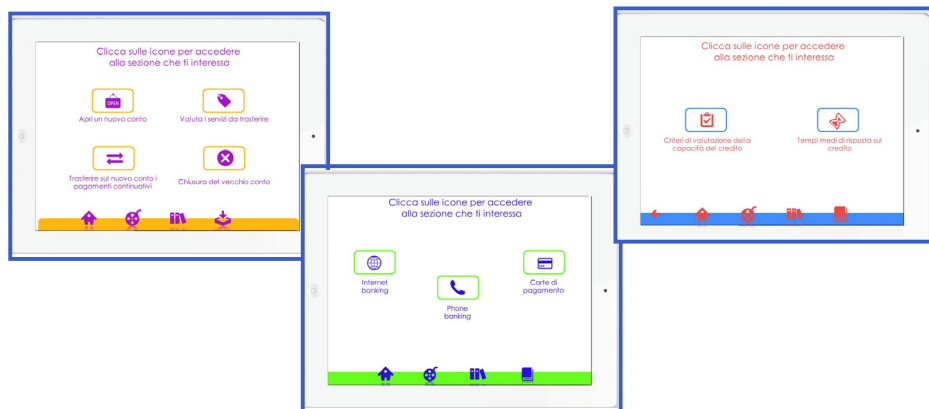
Le singole sezioni, introdotte da un breve video esplicativo delle tematiche sviluppate, consentono, all'utente abilitato, di visitare le seguenti aree di apprendimento:

- ▶ Argomenti
- ▶ Area Download
- ▶ Glossari
- ▶ Video



## Argomenti

L'area Argomenti, consultabile per le sezioni **CONTI**, **SICUREZZA** e **CREDITI**, attraverso la fruizione di diversi oggetti multimediali (animazioni, game, tutorial, approfondimenti) consente, agli utenti abilitati, di sviluppare e accrescere le proprie conoscenze sugli aspetti principali legati alle varie sezioni dell'Ambiente di Apprendimento.



## Area download

L'area download, consultabile per la sezione **CONTI**, consente all'utente di scaricare la documentazione inerente gli argomenti trattati.



## Glossario

L'area Glossario, consultabile per le sezioni **SICUREZZA** e **CREDITI**, offre la raccolta e la relativa spiegazione, dei termini specialistici in materia di Sicurezza e Credito di seguito elencati:

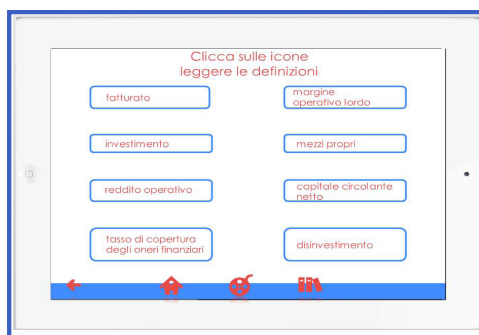
### SEZIONE SICUREZZA

- ▶ clonazione delle carte
- ▶ phishing
- ▶ virus
- ▶ spyware
- ▶ falsi annunci di lavoro



### SEZIONE CREDITI

- ▶ fatturato
- ▶ investimento
- ▶ reddito operativo
- ▶ tasso di copertura degli oneri finanziari
- ▶ margine operativo lordo
- ▶ mezzi propri
- ▶ capitale circolante netto
- ▶ disinvestimento



## Area video

I video, consultabili per la sezione **VIDEOTECA**, consentono di disporre ed analizzare le principali testimonianze in merito ai seguenti argomenti:

- ▶ il prestito
- ▶ l'educazione finanziaria
- ▶ spendi o spandi?
- ▶ ...altro



