

*"La fortuna è quel momento in cui la preparazione incontra l'opportunità"*  
(Randolf Frederick Pausch)



**2013/2014**

## **CATALOGO CORSI AZIENDALI**

---



Presentazione Formazione tre pag 4

## **AREA TECNOLOGICA**

INFORMATICA DI BASE - Alfabetizzazione computer pag 5  
PACCHETTO OFFICE pag 6  
EXCEL AVANZATO pag 7  
MICROSOFT OFFICE 2010 pag 8  
ACCESS AVANZATO pag 9  
MICROSOFT POWERPOINT pag 10  
WEB MARKETING pag 11  
AUTOCAD 2 D pag 12  
AUTOCAD 3 D pag 13

## **AREA LINGUISTICA**

ENGLISH ELEMENTARY pag 14  
ENGLISH INTERMEDIATE pag 15  
BUSINESS ENGLISH pag 16  
ENGLISH COMMERCIAL pag 17  
LINGUA SPAGNOLA pag 18  
LINGUA ARABA pag 19  
CINESE MANDARINO BUSINES pag 20

## **AREA AMMINISTRATIVA**

CONTABILITA' GENERALE pag 21  
PAGHE E CONTRIBUTI pag 22  
FISCALITA' D'IMPRESA pag 23

## **AREA MARKETING & VENDITE**

MARKETING PER PMI pag 24  
COMUNICAZIONE E VENDITA pag 25  
IL PIANO DI MARKETING pag 26

## **AREA COMUNICAZIONE**

LE TECNICHE DI NEGOZIAZIONE NEL GRUPPO E LA GESTIONE DEL CONFLITTO pag 27  
CORSI PUBBLIC SPEAKING pag 28  
LA COMUNICAZIONE: STRUMENTO INDISPENSABILE PER LAVORARE EFFICACEMENTE pag 29  
TIME MANAGEMENT: GESTIRE AL MEGLIO IL TEMPO SUL LUOGO DI LAVORO pag 30  
LA VALUTAZIONE DEL POTENZIALE DELLE RISORSE UMANE pag 31  
LA COMUNICAZIONE E VENDITA CON LA TECNICA DELL'ENNEAGRAMMA pag 32  
L'EMPOWERMENT DEI COLLABORATORI pag 33  
LA VALUTAZIONE DEL POTENZIALE DELLE RISORSE UMANE pag 34  
LA VALUTAZIONE DEL POTENZIALE - MODULO AVANZATO PER VALUTATORI pag 35

<b>IL COACHING ORGANIZZATIVO</b>	<b>pag 36</b>
<b>LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO</b>	<b>pag 37</b>
<b>IL RUOLO DEL “TEAM LEADER” E LE TECNICHE DI GESTIONE DEI COLLABORATORI “TEAM BUILDING E TEAM WORKING</b>	<b>pag 38</b>
<b>LA GESTIONE DELLO STRESS IN SITUAZIONI DI EMERGENZA E LA PREVENZIONE DEL BURN OUT</b>	<b>pag 39</b>

## ***AREA SICUREZZA***

<b>ADDETTO AL PRONTO SOCCORSO AZIENDALE GRUPPO A</b>	<b>pag 40</b>
<b>ADDETTO AL PRONTO SOCCORSO AZIENDALE GRUPPO B E C</b>	<b>pag 41</b>
<b>ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE (RISCHIO MEDIO)</b>	<b>pag 42</b>
<b>ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE (RISCHIO BASSO)</b>	<b>pag 43</b>
<b>RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)</b>	<b>pag 44</b>
<b>AGGIORNAMENTO RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)</b>	<b>pag 45</b>
<b>FORMAZIONE LAVORATORE(rischio basso, medio e alto)</b>	<b>pag 46</b>
<b>FORMAZIONE PREPOSTO (8 ore in aggiunta al corso lavoratore)</b>	<b>pag 47</b>
<b>FORMAZIONE DIRIGENTE</b>	<b>pag 48</b>
<b>RSPP datore di lavoro (rischio basso =16 ore; rischio medio = 32 ore ; rischio alto = 48 ore)</b>	<b>pag 49</b>
<b>STRESS DA LAVORO CORRELATO: corso base per dirigenti e preposti e aggiornamento per datore di lavoro che svolge il compito di RSPP</b>	<b>pag 50</b>
<b>STRESS DA LAVORO CORRELATO:corso base per lavoratori</b>	<b>pag 51</b>
<b>STRESS DA LAVORO CORRELATO Corso base e aggiornamento per Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza</b>	<b>pag 52</b>

## CONSULENZA PER LA FORMAZIONE FINANZIATA

**Formazione Tre** è una società di consulenza e servizi formativi, con particolare attenzione alla formazione finanziata.

Grazie all'esperienza maturata e alle competenze specifiche di ciascun membro dello staff di consulenti ed esperti, Formazione Tre è in grado di analizzare, progettare e gestire piani formativi finanziati a **costo zero**. La Formazione Finanziata consente, infatti, di aggiornare o riqualificare il personale fruendo di finanziamento a fondo perduto. Un'opportunità importante per tutte le realtà che desiderano specializzare, aggiornare e incrementare il livello di conoscenza dei propri dipendenti.

### MISSION

La mission di **Formazione Tre** è quella di supportare ed affiancare imprese e organizzazioni nello sviluppo formativo dei talenti, interpretandone strategie ed obiettivi di crescita.

Sulla base del fabbisogno formativo di ciascuna azienda, **Formazione Tre:**

1. **analizza** il fabbisogno formativo dell'azienda
2. **identifica** le opportunità migliori di Formazione Finanziata
3. **gestisce** tutte le fasi del processo: dagli adempimenti burocratici per l'accesso ai fondi messi a disposizione, alla progettazione delle sessioni formative; dall'organizzazione dei corsi, all'ottenimento del contributo.

### LE AREE DELLA FORMAZIONE FINANZIATA

Quali sono le fonti che Formazione Tre utilizza per permettere alle aziende clienti di usufruire di formazione professionale finanziata?

1. **Fondi Paritetici Interprofessionali**, che hanno la finalità di promuovere Piani formativi aziendali, settoriali, territoriali e individuali presentati dalle imprese ai Fondi stessi;
2. **Contributi Regionali**, nell'ambito degli stanziamenti stabiliti da ogni singola Regione, quali ad esempio le risorse messe a disposizione dalla Legge 236/93 per il finanziamento dei lavoratori dipendenti oppure il finanziamento dei percorsi formativi per apprendisti.

## **AREA TECNOLOGICA**

### **INFORMATICA DI BASE - Alfabetizzazione computer**

Il modulo si propone di mettere chiunque in condizione di usare in modo autonomo e in breve tempo lo strumento informatico in ambito Office.

In particolare si affronteranno i seguenti argomenti:

- Come e fatto un PC e collegamento periferiche;
- Il sistema operativo Windows e il suo utilizzo
- Backup: come si esegue la copia dei dati
- Installare e disinstallare programmi;
- Word, Excel, Power Point
- Internet e posta elettronica
- Configurare e aggiornare antivirus per difendersi dalla rete;

#### **DURATA**

42 ORE

## **AREA TECNOLOGICA**

### **PACCHETTO OFFICE**

Nozioni fondamentali di informatica per l'azienda

-Excel per l'azienda: concetti e funzioni di base; gestione dei dati / funzioni statistiche; funzioni logiche; -calcoli con fattore temporale; utilizzo dei grafici e delle immagini; utilizzo delle macro

-Access per l'azienda: nozioni generali; tabelle; maschere; query; report; linguaggio SQL

-Powerpoint per l'azienda: gestione delle diapositive; layout diapositive e inserimento oggetti; inserimento grafici; transizioni, effetti speciali e stampa

-Word per l'azienda: formattazione del testo e visualizzazioni; inserimento di oggetti; strumenti

I risvolti pratici della formazione suggeriscono una formazione essenzialmente dedicata all'esercitazione tramite l'ausilio dei supporti informatici presenti nel contesto lavorativo

### **DURATA**

30 ORE

## **AREA TECNOLOGICA**

### **EXCEL AVANZATO**

1. **Gestione efficiente dei dati**
  - Creare e filtrare elenchi e DataBase
  - Ordinare i dati
  - Subtotali
  - Struttura automatica
  - Funzioni condizionali
2. **Le Tabelle Pivot**
  - Creare Tabelle Pivot
  - Creare Grafici Pivot
  - Manipolare la Tabella Pivot.
  - Le opzioni
3. **Le formule**
  - Statistiche/Matematiche
  - Logiche
  - Ricerca
  - Testo
4. **La grafica**
  - Usare la barra degli strumenti Disegno
  - Manipolare gli oggetti
  - Utilizzare clipart e file esterni
5. **I Modelli e i Moduli**
  - Utilizzo Moduli / Creazione di Modelli
  - Gestione e modifica dei Modelli
6. **Macro**
  - Creazione di una macro di comandi
  - Modifica delle macro
  - Utilizzo delle macro

**DURATA**

**30 ore**

## **AREA TECNOLOGICA**

### **MICROSOFT OFFICE 2010**

Sfruttare tutte le nuove caratteristiche e miglioramenti in Office 2010,.

#### **PROGRAMMA**

Il corso si rivolge a tutte le figure professionali di ogni ambito aziendale, che vogliono conoscere ed imparare ad utilizzare in tempi rapidi le nuove funzionalità e i nuovi strumenti offerti dal pacchetto applicativo Office 2010. Microsoft ha incluso diverse nuove caratteristiche e miglioramenti in Office 2010, fra i quali una nuova interfaccia grafica, the Ribbon, che ha sostituito i menu, le toolbar e i principali task panels.

#### **Contenuti:**

- Overview o Presentazione Office 2010
- Novità: La nuova interfaccia: Ribbon e Command tabs Quick Access Toolbar e personalizzazione
- Il pulsante Office
- I nuovi formati dei file
- Word 2010 Novità
- Excel 2010 Novità
- Outlook 2010 Novità
- PowerPoint 2010 Novità
- Access 2010 Novità

Il corso prevede moduli di teoria alternati da ampi spazi dedicati alle esercitazioni pratiche.

#### **DURATA**

20 ORE



## **AREA TECNOLOGICA**

### **ACCESS AVANZATO**

Il corso è orientato all'acquisizione delle conoscenze e delle competenze necessarie per utilizzare, correttamente il PC in ambito Office ed implementare e gestire database.

Il corso è finalizzato al conseguimento delle relative Certificazioni Microsoft MOS Core e dei relativi moduli della E.C.D.L (Patente Europea del Computer).

### **OBIETTIVI**

Il corso ha l'obiettivo di trasmettere ai discenti i concetti fondamentali riguardanti la Tecnologia dell'Informazione, in particolare Access, applicativo per la gestione dei database.

Al termine del corso, i discenti saranno in grado di:

- creare e utilizzare le banche dati.

### **PROGRAMMA**

- creazione ed aggiornamento banche di dati (database);
- creazione e modifica tabelle;
- creazione maschere;
- query;
- report;
- cenni di macro;

### **DURATA**

18 ore

## **AREA TECNOLOGICA**

### **MICROSOFT POWERPOINT**

Il corso è orientato all'acquisizione delle conoscenze e delle competenze necessarie per utilizzare, correttamente il PC in ambito Office.

Il corso è finalizzato al conseguimento delle relative Certificazioni Microsoft MOS Core e dei relativi moduli della E.C.D.L (Patente Europea del Computer).

#### **OBIETTIVI**

Il corso ha l'obiettivo di trasmettere ai discenti i concetti fondamentali riguardanti la Tecnologia dell'Informazione, in particolare Power-Point, applicativo per la creazione di presentazioni.

Al termine del corso, i discenti saranno in grado di:

- realizzare presentazioni tecniche e commerciali

#### **PROGRAMMA**

- grafici e animazioni;
- immagini e suoni;
- utilizzo dell'applicazione Word-Art;
- clip-art;
- uso delle diapositive (sequenza e transizioni);

#### **DURATA**

**18 ore**

## **AREA TECNOLOGICA**

### **WEB MARKETING**

Il corso si propone di far conoscere il mercato per le tecniche di marketing maggiormente utilizzate con particolare riguardo alle nuove tecnologie.

#### **OBIETTIVI**

Saper utilizzare i nuovi strumenti di comunicazione e le strategie di marketing avanzate on line.

#### **PROGRAMMA**

- Sistemi comunicativi
- Marketing one to one e CRM
- Tecnologie e comunicazione
- Le tecnologie a supporto del marketing
- Il marketing mix
- Il web marketing
- E-mail marketing
- News letters
- Creazione e gestione Warehouse
- Data minning
- Clicksteam
- Internet Banking
- E-Banking
- L'e-commerce
- Controllo della customer satisfaction con il supporto informatico

#### **DURATA**

**24 ore**

## ***AREA TECNOLOGICA***

### ***AUTOCAD 2 D***

#### **PROGRAMMA DEL CORSO :**

- Parte 1: Gestione dell'interfaccia di Autocad e delle impostazioni preliminari
- Parte 2 : Come cominciare a disegnare
- Parte 3 : Come utilizzare gli snap ad oggetto e gli strumenti di modifica
- Parte 4 : Imparare l'utilizzo delle forme di disegno
- Parte 5 : Come impostare le Proprietà degli oggetti
- Parte 6 : Come aggiungere di testo e quote ai disegni
- Parte 7 : Come stampare il proprio lavoro
- Parte 8 : Panoramica dell'interfaccia di Autocad 2010/2012

DURATA

24 ORE

## ***AREA TECNOLOGICA***

### ***AUTOCAD 3 D***

Il corso “AutoCAD 3D”, intende fornire un'analisi degli strumenti di creazione, modifica e rappresentazione dei modelli tridimensionali, con particolare attenzione alle nuove funzioni di gestione dell'ambiente di lavoro nello spazio 3D introdotte nelle ultime versioni di AutoCAD. Acquisire nozioni necessarie per la rappresentazione fotorealistica degli oggetti

Al termine del corso “AutoCAD 3D” verrà rilasciato Attestato di frequenza ufficiale Autodesk, numerato e riconosciuto a livello europeo.

È inoltre una valida integrazione per prepararsi alla certificazione Autodesk Certified Associate che attesta la valutazione delle competenze del professionista, incentrate sulla conoscenza del prodotto usato

Il corso si rivolge a utenti già esperti nell'uso di AutoCAD che hanno la necessità di introdurre nel processo di progettazione, anche l'elaborazione di modelli 3D

Al termine del corso gli utenti avranno acquisito le nozioni necessarie per la progettazione 3D, gestione solidi e mesh, luci e rendering

### ***DURATA***

***24 ore***

## ***AREA LINGUISTICA***

### ***ENGLISH ELEMENTARY***

Il corso è rivolto ad un'utenza entry level che intende focalizzare l'attenzione sulla conversazione e sullo sviluppo di abilità linguistiche per gestire con efficacia le differenti situazioni lavorative e non.

#### **OBIETTIVI**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- raccontare in maniera semplice esperienze e avvenimenti;
- spiegare semplicemente progetti ed idee;
- redigere semplici documenti scritti anche a carattere professionale;
- utilizzare un vocabolario generale e specifico nell'ambito dell'attività professionale svolta.

#### **PROGRAMMA**

- Elementi di base della grammatica: verbi, preposizioni e pronomi;
- Le coniugazioni: presente, passato e futuro;
- I vocaboli e le forme verbali: vocabolario generale e specifico

#### **DURATA**

42 ore

## ***AREA LINGUISTICA***

### ***ENGLISH INTERMEDIATE***

Il corso è rivolto ad un'utenza con una conoscenza scolastica della lingua inglese che intende sviluppare competenze per esprimersi con una buona padronanza linguistica e rapportarsi a clienti, partner e altri referenti professionali.

#### **OBIETTIVI**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- presentarsi e presentare le persone, l'attività professionale e la propria formazione;
- spiegare progetti e idee;
- comprendere conversazioni relative ad argomenti quotidiani e professionali;
- utilizzare le strutture grammaticali a livello intermedio.

#### **PROGRAMMA**

- Ripasso generale di grammatica approfondimento verbi, preposizioni e pronomi.
- Ripasso e approfondimento delle coniugazioni: presente, passato e futuro.
- Vocaboli e forme verbali nell'attività professionale.
- Approfondimento delle capacità espressive sia a livello orale che scritto

#### **DURATA**

42 ore

## ***AREA LINGUISTICA***

### ***BUSINESS ENGLISH***

Il corso è destinato a professionisti che necessitano di una buona padronanza della lingua inglese. Intende sviluppare competenze che consentano ai partecipanti di gestire conversazioni ad alto livello anche in contesti di business internazionale e sociali.

#### **OBIETTIVI**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- esprimersi in maniera chiara e dettagliata in relazione ad argomenti di carattere generale e legati alla professione;
- strutturare il linguaggio a seconda del contesto;
- redigere documenti scritti anche a carattere professionale;
- utilizzare un vocabolario specifico legato all'attività professionale svolta.

#### **PROGRAMMA**

- Ripasso tempi verbali: Passato Remoto, Passato Prossimo, Futuro e Passato Continuo.
- Esercitazioni di espressione e pronuncia.
- Ampliare il vocabolario.
- I vocaboli e le forme verbali: approfondimento del linguaggio specifico.
- La riunione d'affari e la presentazione (tecnica, commerciale, finanziaria)

#### **DURATA**

32 ore



## ***AREA LINGUISTICA***

### ***ENGLISH COMMERCIAL***

Il corso è destinato a chi già possiede una discreta conoscenza della lingua inglese. Intende sviluppare competenze linguistiche che consentano di operare in ambito commerciale per impostare e gestire i rapporti fra l'impresa e il proprio mercato di riferimento.

### **OBIETTIVI**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- comunicare correttamente in lingua inglese in ambito commerciale;
- utilizzare gli strumenti per la gestione dei rapporti commerciali;
- conoscere la normativa nazionale e internazionale;
- gestire clienti stranieri on e off line;
- intrattenere rapporti con clienti anglofoni.

### **PROGRAMMA**

- La comunicazione telefonica.
- La corrispondenza.
- La gestione dei contratti.
- Offerte, ordini, prenotazioni e Conferme.
- La posta elettronica.

### ***DURATA***

*32 ore*

## **AREA LINGUISTICA**

### **LINGUA SPAGNOLA**

#### **SESSIONE DI GRAMMATICA**

- L'alfabeto, la pronuncia e l'ortografia dei suoni. Intonazione, accento e ritmo
- L'articolo: determinativo e indeterminativo. Le preposizioni articolate *al* e *del*
- Il genere e il numero dei nomi e degli aggettivi
- I gradi dell'aggettivo qualificativo: comparativo e superlativo
- Numeri ordinali e cardinali
- Pronomi personali
- Pronomi e aggettivi possessivi
- Pronomi e aggettivi dimostrativi
- Pronomi interrogativi
- Avverbi
- Preposizioni
- Il verbo:

Modo indicativo: presente dei verbi regolari ed irregolari

*ser – estar*: usi contrastivi

*tener – haber*: usi contrastivi

*estar* + gerundio

- Tempo passato dei verbi, la differenza tra il Preterito Perfecto ed il Preterito Indefinido

#### **SESSIONE DI LESSICO**

- Saluti formali e informali
- Paesi del mondo e nazionalità
- Alimenti e pasti
- Lavori
- Le attività quotidiane
- La famiglia
- Descrizione fisica
- La casa
- L'abbigliamento

#### **SESSIONE DI PRODUZIONE ORALE E COMPrensIONE**

- Salutare e presentarsi
- Chiedere e dare informazioni personali: nome e cognome, età, nazionalità etc.....
- Occupazione: studi, lavoro
- Descrivere le persone, la famiglia, l'abitazione
- Esprimere e chiedere preferenze riguardo al cibo e l'abbigliamento
- Chiedere e dare indicazioni stradali e su negozi, alberghi e ristoranti

### **DURATA**

**ORE 48**

## ***AREA LINGUISTICA***

### ***LINGUA ARABA***

#### **CORSO BASE DI LINGUA ARABA- A2**

L'Obiettivo del corso è quello di portare i partecipanti alla comprensione di frasi isolate ed espressioni di uso frequente in lingua araba, relative ad ambiti di immediata rilevanza (ad es. informazioni di base sulla persona e sulla famiglia, acquisti, geografia locale, lavoro)

Al termine del modulo lo studente riuscirà a comunicare in attività semplici e di routine che richiedono solo uno scambio di informazioni semplice e diretto su argomenti familiari e abituali in lingua araba e riuscirà a descrivere in termini semplici aspetti del proprio vissuto, e del proprio ambiente ed elementi che si riferiscono a bisogni immediati.

In questa fase si cercherà innanzitutto di far familiarizzare il partecipante con **l'alfabeto arabo**, si spiegheranno le **regole grammaticali**, le frasi utili per farsi comprendere e si lascerà spazio alla traduzione di testi semplici.

Programma del corso:

l'alfabeto  
le regole grammaticali base  
le frasi più usate  
la scrittura  
la lettura

***DURATA***

***75 ORE***

## AREA LINGUISTICA

### CINESE MANDARINO BUSINNES

Al completamento del percorso lo studente, partito da un livello A0, avrà raggiunto il livello B1 del CEFR, sarà quindi in grado di: comprendere frasi ed espressioni usate frequentemente e relative ad ambiti di immediata rilevanza (informazioni personali di base, fare la spesa, la geografia locale, l'occupazione); comunicare in attività semplici e di routine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti comuni; descrivere in termini semplici aspetti del proprio background; esprimere bisogni immediati. Al termine delle 120 ore saprà muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel paese di cui studia la lingua; produrre un testo semplice relativo ad argomenti comuni o di interesse personale; raccontare esperienze, desideri, speranze e ambizioni e spiegare brevemente i propri progetti e le ragioni delle proprie opinioni. Conoscenza vocaboli: c.a. 800.

#### Programma:

- Acquisizione dei fondamenti della fonetica e dei principi di scrittura dei caratteri cinesi
- La frase semplice (predicato verbale, aggettivale e nominale) e la costruzione "tema+commento"
- Le tipologie di frase interrogativa: semplice, mediante ripetizione, con il ricorso a sostituti interrogativi
- Gli specificativi nominali
- La particella strutturale di determinazione 的 *de*
- I verbi di esistenza: 是 *shì*, 有 *yǒu* e 在 *zài*
- I gruppi preposizionali
- Costruzione di verbi in serie
- Verbi servili
- Verbi che reggono il doppio oggetto
- La particella modale di fine frase 了 *le*
- Il complemento di risultato
- Uso del dizionario e scrittura dei caratteri al PC
- Gruppi preposizionali con 到 *dào*, 坐 *zuò*, 跟 *gēn*, 对 *duì*, 从 *cóng*, 向 *xiàng*, 往 *wǎng*
- Gli avverbi 就 *jiù*, 才 *cái*, 最 *zuì*, 又 *yòu*
- Raddoppiamento del verbo
- Frasi interrogative disgiuntive
- Il complemento direzionale semplice
- L'azione in progresso
- I locativi semplici e composti
- Specificativi indefiniti
- Consolidamento della grammatica di base
- Uso del dizionario e scrittura dei caratteri al PC
- Approfondimento verbi servili
- Subordinate temporali e congiunzioni subordinative
- Costruzioni 除了 *chúle*... 以外 *yǐwài*; 一 *yī*+verbo... 就 *jiù*+verbo; 不是 *búshì*... 就是 *jiùshì*
- Indicatori di futuro imminente
- Suffissi verbali 了 *le*, 过 *guo* e 着 *zhe*
- Gli specificativi verbali
- Approfondimento complemento di risultato e complemento direzionale semplice
- Complemento di grado
- Complemento di durata di tempo
- Complemento direzionale composto e figurato

### DURATA

120 ORE

## **AREA AMMINISTRATIVA**

### **CONTABILITÀ GENERALE**

Il corso, grazie al taglio pratico che lo contraddistingue, è consigliato a collaboratori, imprenditori, artigiani, liberi professionisti che si occupano in maniera diretta o indiretta di contabilità. Per gli imprenditori ed artigiani l'elaborazione interna della contabilità, consente di ridurre i costi contabili e di possedere nel contempo le conoscenze per comprendere la correttezza delle scelte attuate e le competenze per valutare l'andamento della propria Azienda.

#### **OBIETTIVI**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Effettuare tutte le registrazioni contabili in regime semplificato ed in partita doppia.
- Gestire gli adempimenti previsti dalla Vigente Normativa fiscale per quanto concerne IVA, Bilanci, Dichiarazioni dei redditi.
- Attuare una corretta Gestione Aziendale (investimento, make or buy e centri di costo).
- Gestire il credito ed i rapporti con gli Istituti di Credito e con le società di Leasing
- Elaborare il processo contabile su Personal Computer.

#### **PROGRAMMA**

- Adempimenti di inizio attività, C.C.I.A.A.
- Imposte dirette, Imposte indirette
- Regime fiscale semplificato, ordinario
- Soggetti IVA, Registri IVA, Adempimenti IVA
- Fattura, Ricevuta fiscale, Scontrino Fiscale, Documento di trasporto
- Ammortamento e beni ammortizzabili
- Registro dei beni ammortizzabili
- Scritture elementari, riassuntive, contabili
- Libro degli inventari
- Prima nota, libro giornale
- Registrazione in partita doppia
- Piano dei conti
- Scritture di esercizio e di assestamento
- Rilevazione dell'utile, formazione del bilancio di esercizio
- Bilancio di verifica e situazione contabile
- Dichiarazioni fiscali
- Elementi di gestione aziendale: strategie e controllo, budget, organizzazione, gestione finanziaria, decisioni d'investimento, make or buy, centri di costo
- Gestione del credito, rapporti con Istituti di Credito, leasing
- Novità fiscali
- Tecniche di elaborazione del processo contabile al PC

#### **DURATA**

*40 ore*

## **AREA AMMINISTRATIVA**

### **PAGHE E CONTRIBUTI**

Il corso, grazie al taglio pratico che lo contraddistingue, è consigliato a collaboratori, imprenditori, artigiani, liberi professionisti che si occupano in maniera diretta o indiretta di gestione del personale e necessitano di raggiungere una piena autonomia contabile indispensabile per l'esamina e l'adempimento degli emolumenti (sia di fonte legale che contrattuale collettiva), per individuare i meccanismi di calcolo dei diversi istituti legali/contrattuali e per una corretta elaborazione degli stipendi.

#### **OBIETTIVI**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Conoscere i vari contratti di lavoro;
- Calcolare la retribuzione del Personale in condizioni ordinarie;
- Calcolare la retribuzione del Personale per straordinario, malattia, maternità e casi particolari ;
- Conoscere e predisporre la documentazione da inviare agli Enti Assicurativi e Previdenziali e conoscere i rapporti da intrattenere con gli stessi;
- Conoscere costantemente il costo effettivo del lavoro dei propri Dipendenti;

#### **PROGRAMMA**

- Contabilità del Personale ;
- Organizzazione del processo di amministrazione del Personale;
- Esame dei Contratti di lavoro;
- Assunzioni agevolate;
- Obblighi Assicurativi e Previdenziali;
- Libri obbligatori;
- Ritenute sociali ;
- Ritenute fiscali;
- Liquidazione delle retribuzioni mensili;
- Compilazione della busta paga (assegno per il nucleo familiare, straordinario, sciopero, malattia, astensioni per gravidanza, assenza per infortunio, ecc.);
- Mensilità aggiuntive;
- Conguaglio di fine anno - T.F.R. - anticipazioni;
- Denuncia riepilogativa mensile (compilazione dei modelli DM 10);
- Denuncia annuale delle retribuzioni (compilazione del modello C.U.D.);
- Dichiarazione unificata (ipotesi in cui verrà eliminato il mod. 770);
- Trasmissione telematica;
- Esame delle aliquote contributive, dell'unificazione delle scadenze, della compensazione fra debiti previdenziali e crediti d'imposta;
- Riflessi dell'IRAP con riferimento al costo del Personale;
- Nuove forme di lavoro introdotte dalla Legge 30/2003 (Job on call, Contratto a progetto, Collaborazioni occasionali);
- Il Part-time;
- I rapporti con gli Enti Assicurativi e Previdenziali;
- Gli organi di controllo;

**DURATA: 30 ore**

## **AREA AMMINISTRATIVA**

### **FISCALITÀ D'IMPRESA**

Il corso è rivolto a collaboratori, imprenditori, artigiani, liberi professionisti che nella pratica si trovano a dover risolvere problemi legati alla fiscalità d'impresa e di normativa di determinazione del reddito d'impresa, nonché di calcolo delle imposte sul reddito e dell'imposta regionale sulle attività produttive.

#### **OBIETTIVI**

Il corso ha l'obiettivo di trasferire conoscenze e competenze specifiche legate alla riforma fiscale e alle novità tributarie, alle disposizioni generali sull'Iva, all'amministrazione degli adempimenti formali e alla gestione del nuovo regime di detraibilità, alle sanzioni, alle disposizioni generali sulle imposte dirette, agli adempimenti connessi alle diverse tipologie di reddito e alla dichiarazione del modello unico (società di persone e di capitali).

#### **PROGRAMMA**

- Riforma fiscale
- La riforma fiscale e le novità tributarie
- Adempimenti fiscali
- Fiscalità d'impresa
- Gli strumenti della fiscalità

#### **DURATA**

30 ore

## AREA MARKETING & VENDITE

### IL MARKETING PER PMI

Il corso offre la possibilità di conoscere e utilizzare gli strumenti di marketing che consentono di realizzare strategie di rafforzamento e sviluppo del proprio business.

#### OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di trasferire metodi e tecniche per operare una corretta segmentazione e definire il proprio posizionamento competitivo, e far acquisire strumenti per identificare i clienti potenziali e classificare i concorrenti diretti.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di elaborare strategie di marketing mix in modo coordinato e coerente con gli obiettivi aziendali.

#### PROGRAMMA

- Il marketing per la piccola impresa: concetti generali
- Tecniche di segmentazione, comportamenti d'acquisto e valutazione dei potenziali clienti
- Analisi del posizionamento competitivo e sviluppo dei punti di forza
- Come reperire le informazioni sul mercato a basso costo e con le nuove tecnologie
- Le leve del marketing mix (prodotto/servizio, prezzo, promozione e distribuzione) analisi della loro coerenza
- Esercitazioni e casi aziendali
- La scelta del marketing mix più efficace in rapporto al ciclo di vita del prodotto
- L'impiego delle nuove tecnologie nella vendita e nella comunicazione: Internet marketing
- Le strategie di sviluppo: penetrazione, sviluppo prodotti, sviluppo mercati, diversificazione
- Il budget di vendita e il conto economico per prodotto/cliente

#### DURATA

16 ore



## AREA MARKETING & VENDITE

### COMUNICAZIONE E VENDITA

Il corso si propone di fornire informazioni e strumenti utili ad assumere competenze nel settore della promozione e della vendita nell'ottica dell'attenzione al cliente.

#### OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di:

- Affinare strumenti e metodologie atte a sviluppare le abilità comunicative.
- Promuove la vendita di prodotti e servizi nell'ottica della soddisfazione del cliente.
- Migliorare le performance di vendita.

#### PROGRAMMA

- Principi generali della comunicazione
- La comunicazione verbale e non verbale
- Processi di codifica e decodifica dei messaggi
- Diagnosi di contesti e interattivi
- La comunicazione efficace
- La leadership
- Tecniche di conduzione di gruppo
- Modelli comportamentali
- Promozione delle vendite
- Il messaggio pubblicitario
- Comunicazione e tecnologia (posta elettronica, chat, forum, videoscrittura e internet)
- Tecniche di vendita
- Modalità di vendita
- Vendere nell'ottica del cliente
- Vendere nel settore assicurativo
- Superamento dell'obiettivo
- La chiusura
- Il post-vendita
- Customer satisfaction
- Gestione dello spazio e del tempo
- Monitoraggio delle vendite e del gradimento con l'utilizzo di software dedicato

#### DURATA

16 ore

## AREA MARKETING & VENDITE

### IL PIANO DI MARKETING

Per affrontare le sfide economiche che il mercato odierno propone il Manager deve avere un'elevata preparazione per la gestione e programmazione di breve periodo, nonché per lo sviluppo di idee e progetti nuovi. Non può limitarsi ad ottimizzare le risorse e massimizzare i profitti, ha l'obbligo e la necessità di acquisire una mentalità e un metodo di lavoro che punta allo sviluppo e all'innovazione, garantendo la sopravvivenza e la crescita della propria azienda in termini concreti e di lunga durata.

#### OBIETTIVI

- Fornire conoscenze dettagliate sul marketing, sulle strategie e sugli obiettivi
- Permettere di elaborare previsioni di mercato e di vendita
- Redigere piani di marketing usando programmi specifici.

#### PROGRAMMA

- Il concetto di Marketing e gli elementi fondamentali: l'offerta e la domanda
- L'analisi della situazione interna ed esterna
- La missione d'impresa
- I punti di forza, debolezza, le opportunità ed i rischi
- La gestione del prodotto o servizio
- La strategia di marketing
- La strategia competitiva e il posizionamento strategico
- Il marketing e le vendite
- Il portafoglio prodotti
- La pianificazione di marketing e i suoi vantaggi
- La segmentazione del mercato
- La competizione del marketing
- Le previsioni di mercato e le previsioni di vendita
- I volumi, i prezzi ed i valori
- Le analisi complessive dell'aspetto economico
- Il marketing mix
- Elaborare il piano del marketing utilizzando un programma informatico specifico

#### DURATA

8 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LE TECNICHE DI NEGOZIAZIONE NEL GRUPPO E LA GESTIONE DEL CONFLITTO**

Il corso prevede l'utilizzo di tecniche di analisi e gestione del conflitto sviluppate dal modello moreniano.

#### **OBIETTIVI**

- Apprendimento e applicazione delle strategie di analisi e gestione del conflitto
- Gestione del conflitto introducendo dinamiche intersoggettive invece che interdipendenti
- Apprendimento delle tecniche di comunicazione direttiva moreniane
- Trasformazione del conflitto in occasione di crescita
- Gestione delle situazioni e dei colleghi potenzialmente critici

#### **PROGRAMMA**

- Introduzione del modello moreniano, principi di comunicazione intersoggettiva
- Definizione di conflitto, quali scenari?, quali attori?
- Il modello di Gasl, escalation del conflitto
- La terza posizione e il modello Burmeister. Processo di conciliazione
- Restorative justice, un modello di gestione del conflitto delle nazioni unite
- Conflict setting
- Conflict managing
- Conflict solving

**DURATA:** 8 ore

## AREA COMUNICAZIONE

### Corso di public speaking

#### OBIETTIVI

Tutti coloro che devono parlare di fronte a diversi tipi di pubblico (riunioni ristrette o allargate, convegni, convention, meeting in genere) e che desiderano acquisire sicurezza e capacità di influenza nei confronti degli ascoltatori, aumentando il proprio successo professionale e imparando a tenere sotto controllo lo stress.

Il corso fornisce tecniche e strumenti indispensabili per lo sviluppo delle competenze oratorie: utilizzando le leve in grado di colpire con efficacia il proprio pubblico consente di raggiungere brillantemente gli obiettivi prefissati, accrescendo la propria influenza dentro e fuori l'organizzazione.

Perché l'arte di parlare in pubblico si può acquisire, non è innata.

In particolare il focus verterà su:

- \_ Preparare, costruire e presentare un discorso di successo
- \_ Utilizzare le regole di un'efficace comunicazione per essere disinvolto ed incisivo
- \_ Utilizzare al meglio le proprie capacità espressive, linguistiche e corporee
- \_ Gestire in modo ottimale il tempo a disposizione
- \_ Coinvolgere il pubblico, trasmettendo i propri contenuti
- \_ Affrontare le situazioni polemiche e delicate
- \_ Affrontare brillantemente il giudizio del pubblico, interno o esterno all'azienda
- \_ Valorizzare le proprie proposte ed incrementare il prestigio della propria immagine
- \_ Creare e utilizzare supporti audiovisivi capaci di coinvolgere il pubblico
- \_ Imparare a gestire lo stress riconoscendogli un ruolo "chiave"

#### PROGRAMMA

- Teoria del parlare in pubblico
- Saper comunicare con efficacia durante una riunione
- In triangolo Visione-Parola-Movimento
- Essere a proprio agio davanti a un gruppo di persone
- Comunicare con efficacia
- Principi fondamentali di comunicazione efficace
- Principali ostacoli e barriere ad una comunicazione efficace
- La retorica - elementi della comunicazione orale
- La differenza tra convinzione e persuasione
- Definire la regia della propria presentazione: pubblico, obiettivi, contenuti, tempi,
- Utilizzare le tracce necessarie per memorizzare il filo del discorso
- Come ottenere l'attenzione dell'uditorio
- Il potere delle parole per convincere la platea
- Avere ben presente il proprio obiettivo per sviluppare una struttura coerente
- Identificare le strutture di presentazione più consone ai propri contenuti e al target di riferimento
- Iniziare, sviluppare e concludere un discorso
- Come far fronte ad interruzioni e disturbi
- Cause psicologiche e rimedi per gestire il nervosismo
- Come mantenere un atteggiamento disinvolto e rilassato
- Cognizione vs. Emozione
- Psicologia delle masse
- Linguaggio, struttura e inconscio: come "costruire" il consenso
- L'improvvisazione come strumento creativo di Public Speaking
- Tecniche di improvvisazione efficace
- Auto-presentazione : comprendere se stessi per "persuadere" gli altri.
- Focalizzare gli elementi fondamentali del parlare in pubblico
- Applicazione delle tecniche di costruzione di un discorso
- Simulazione finale con verifica dell'efficacia della propria comunicazione e verifica della strutturazione del discorso
- Elaborazione di un piano d'azione per il miglioramento personale

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LA COMUNICAZIONE: STRUMENTO INDISPENSABILE PER LAVORARE EFFICACEMENTE**

#### **DESTINATARI**

Tutti i Responsabili di processo e personale di tutti i livelli

#### **OBIETTIVI**

Il corso ha l'obiettivo di migliorare ed ottimizzare la comunicazione nell'ambito dell'Organizzazione e di entrare quindi più efficacemente in rapporto con i propri colleghi e collaboratori per raggiungere insieme i migliori risultati

In particolare il corso si propone di:

- rendere più efficaci le relazioni interpersonali, creando una sintonia con il proprio interlocutore
- fornire la capacità di formulare messaggi chiari ed efficaci
- migliorare l'incisività nel rapporto con i colleghi, i superiori, i dipendenti e le parti interessate
- imparare a sviluppare il proprio modo di comunicare e riconoscere i punti deboli
- apprendere modi di comunicazione cooperativa per evitare incomprensioni e conflitti
- riconoscere e sperimentare dinamiche che favoriscono il lavoro di gruppo

#### **PROGRAMMA**

Il corso è strutturato in quattro moduli che affrontano i seguenti elementi:

- La comunicazione come processo dinamico, tipologie modalità ed elementi per una corretta comunicazione, l'ascolto e i postulati della comunicazione
- I postulati, le modalità, gli stili di comunicazione, la comunicazione interna
- L'importanza del lavoro di gruppo, riunioni e presentazioni, report e documenti
- Comunicazione e strategie rivolte all'esterno, L'ascolto del Cliente, la gestione del reclamo, la comunicazione telefonica

#### **DURATA**

16 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **TIME MANAGEMENT: GESTIRE AL MEGLIO IL TEMPO SUL LUOGO DI LAVORO**

#### **DESTINATARI**

Personale di tutti i livelli

#### **OBIETTIVI**

Il corso ha l'obiettivo di migliorare ed ottimizzare la gestione del proprio tempo sia nello svolgimento delle attività di competenza, sia nei rapporti con i colleghi. Il tempo infatti è una risorsa importante che non ritorna e non si ricrea e va quindi gestito tenendo conto che il tempo sprecato è perduto per sempre. La buona gestione del tempo è un'abilità che è possibile apprendere.

In particolare il corso si propone di:

- gestire, prevedere e pianificare il proprio tempo
- saper analizzare l'attuale uso che ciascuno fa del proprio tempo
- considerare l'uso del tempo nell'ambito dei propri compiti lavorativi
- migliorare gli aspetti della propria psicologia che influiscono negativamente su un'efficace gestione del tempo
- imparare a rapportarsi con le altre persone che possono farci risparmiare o perdere tempo

#### **PROGRAMMA**

Il corso è strutturato in quattro moduli che affrontano i seguenti argomenti:

- Il tempo: un capitale a disposizione di tutti, analizzare l'attuale uso del tempo, il giusto approccio al miglioramento della gestione del tempo, i costi della gestione del tempo, le cause della cattiva gestione, gli atteggiamenti che influenzano la gestione del tempo
- Il lavoro: compiti, mansioni e ruoli, pianificare il lavoro,, mirare alla bontà piuttosto che alla perfezione
- Noi e gli altri: chi fa risparmiare e chi fa perdere tempo, gli strumenti per gestire i rapporti, la struttura lavorativa in cui operiamo

#### **DURATA**

16 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LA COMUNICAZIONE E VENDITA CON LA TECNICA DELL'ENNEAGRAMMA**

#### **DESTINATARI**

Il corso è indirizzato al personale aziendale di tutti i livelli nonché i liberi professionisti.

#### **OBIETTIVI**

L'enneagramma è uno strumento di relazione e comunicazione e una pista di crescita per la maturazione personale.

Il corso intende introdurre i concetti base dell'enneagramma, la derivazione storica dello strumento e definirne alcuni degli immensi spazi di applicazione. Le esercitazioni pratiche che verranno condotte permetteranno ai discenti di autoriconoscersi nel proprio modello di enneabase.

Attraverso la sperimentazione di gruppo tra modelli relazionali di diversi tipi, il corso intende dimostrare la possibilità di interazione e l'uso di questo strumento nell'ambiente di lavoro, nella vita di coppia ed in tutti i segmenti della relazione. L'osservazione dei propri automatismi ed il riconoscimento di quelli altrui, offre degli strumenti di evoluzione personale che permetteranno di approfondire il lavoro su se' stessi in modo progressivo..

#### **PROGRAMMA**

- Struttura ed applicazione della tecnica
- I concetti di centro emotivo, cognitivo, istintivo;
- Enneabase ed Enneafase;
- Le direzioni di integrazione e disintegrazione,
- I 9 tipi psicologici
- Comunicare con la tecnica;
- I sottotipi: interpersonale, sociale, di stabilità;
- I livelli dell'enneagramma, l'interazione tra i sottotipi
- Applicazioni pratiche dell'enneagramma nella relazione professionale: osservazione e comprensione, accettazione a cambiamento

#### **DURATA**

Modulo base: 16 ore

Modulo avanzato: 16 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **L'EMPOWERMENT DEI COLLABORATORI**

#### **DESTINATARI**

Il corso è indirizzato a personale aziendale che opera in team

#### **OBIETTIVI**

Il corso fornisce le basi teoriche di riferimento del concetto di empowerment e l'importanza dello sviluppo dello stesso all'interno dei contesti organizzativi.

In questo modulo si presentano i concetti di base, che verranno analizzati nelle loro dimensioni personale e organizzativa, con cenni ai costrutti psicologici che li sottendono.

Il corso è costruito a moduli che forniscono, oltre alla base teorica, anche le parti esperienziali che permettono ai partecipanti di vivere personalmente un percorso di sviluppo dell'empowerment personale, con l'uso di metodologie di tipo psicodinamico. Attraverso il vissuto esperienziale diretto delle dinamiche descritte nella parte teorica, i partecipanti saranno in grado di capire il processo di sviluppo dell'empowerment e di coglierne i nessi con il benessere organizzativo e individuale e la capacità assertiva che ne conseguiranno.

#### **PROGRAMMA**

- Empowerment: descrizione e presupposti teorici di riferimento: Perché è importante sviluppare l'empowerment
- I concetti basilari dell'empowerment: possibilità, desiderio, assertività
- Sperimentazione personale delle tecniche e delle metodologie per sviluppare l'empowerment

#### **DURATA**

16 ore



## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LA VALUTAZIONE DEL POTENZIALE DELLE RISORSE UMANE**

#### **DESTINATARI**

Managers e Valutatori, Direzioni Risorse Umane

#### **OBIETTIVI**

Il corso introduce i partecipanti alle basi teoriche del concetto di potenzialità della risorsa umana e dell'utilità della valutazione della stessa nell'ambito delle politiche di sviluppo delle HR. Verranno presentati i campi di applicazione della valutazione del potenziale, e le metodologie principali. Si analizzerà in particolar modo la metodologia denominata "assessment centre". I partecipanti conosceranno obiettivi e strumenti dell'assessment e verranno messi in grado, attraverso l'esercitazione pratica, di scegliere ed utilizzare gli strumenti più adatti alle particolari esigenze aziendali, di leggere i report finali e trarre da essi conclusioni sulle potenzialità dei candidati.

Durante il corso i partecipanti costruiranno, attraverso esercitazioni pratiche, un modello valutativo ad hoc per la propria azienda, attraverso le fasi di progettazione dell'intervento, la scelta degli strumenti e metodi, l'inserimento dell'intervento all'interno delle politiche aziendali per la gestione e lo sviluppo della risorsa umana.

#### **PROGRAMMA**

- Concetto di Potenziale: cosa significa , i fondamenti teorici, le aree statiche e quelle dinamiche
- I campi di applicazione: orientativo, valutativo, selettivo, di sviluppo
- La metodologia dell'Assessment Centre: descrizione degli strumenti e dei metodi utilizzati e sull'interpretazione dei risultati.
- Strumenti e metodi di valutazione: esercitazione pratica sulla costruzione e utilizzo degli stessi e lettura dei reports
- L'impianto di un sistema di valutazione della HR in azienda: costruzione di un modello valutativo ad hoc

#### **DURATA**

32 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LA VALUTAZIONE DEL POTENZIALE - MODULO AVANZATO PER VALUTATORI**

#### **OBIETTIVI**

In questo modulo i partecipanti si eserciteranno praticamente, sia in maniera individuale che in gruppo, nella gestione di una sessione completa di assessment, con la simulazione di tutte le fasi del processo e la somministrazione degli strumenti, fino alla stesura dei report.

#### **PROGRAMMA**

- La valutazione del potenziale: fondamenti teorici e campi di applicazione. Le aree di indagine ,
- La mappa delle competenze aziendali
- L'Assessment centre: Descrizione degli strumenti e dei metodi utilizzati e sull'interpretazione dei risultati
- Utilizzo degli strumenti di valutazione- esercitazione pratica individuale
- La lettura dei risultati e l'utilizzo degli stessi nei piani di sviluppo, selezione e orientamento

#### **DURATA**

20 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **IL COACHING ORGANIZZATIVO**

#### **OBIETTIVI**

- Comprendere le caratteristiche del proprio stile di comunicazione
- Sviluppare le competenze relazionali, con particolare riferimento all'ascolto, alla comunicazione interpersonale e alla gestione dei reclami e dei conflitti
- Migliorare lo spirito di squadra e il lavoro di team
- Sviluppare le competenze organizzative e gestionali necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa

#### **PROGRAMMA**

- Le diverse tipologie di ascolto
- Gli stili di comunicazione: principi base di PNL (Programmazione Neuro Linguistica)
- L'orientamento al cliente/paziente
- La gestione dei conflitti e dei reclami
- Concetti base su: ruolo, competenze e responsabilità
- Definizione delle linee guida per il "Case study"
- Introduzione e ancoraggio all'incontro precedente
- La gestione del tempo e delle priorità
- Il lavoro di team
- Definizione delle competenze organizzative e gestionali del ruolo
- La capacità di gestire e risolvere i problemi
- Un modello di servizio compatibile con il paziente
- Quale modello possibile di leadership all'interno di una struttura sanitaria?
- Presentazione e discussione di un "Case Study"

**DURATA:** 16 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO**

#### **PREMESSA**

Al giorno d'oggi il cambiamento è la sola costante all'interno di ogni contesto lavorativo e professionale. Per questo il saper gestire il cambiamento è divenuta una capacità fondamentale. La gestione di una fase di cambiamento richiede molta attenzione ad aspetti legati alla comunicazione, al saper capire il contesto degli altri, al saper infondere fiducia, al saper trasmettere un atteggiamento positivo, al riuscire a trovare soluzioni creative per stimolare un senso di partecipazione e responsabilità a tutti i livelli aziendali. Il cambiamento richiede una spiegazione chiara e sintetica sul perché sta avvenendo ed è essenziale essere in grado di articolare le ragioni di questa spiegazione.

#### **OBIETTIVI**

- Accompagnare il discente alla riscoperta del Sé attraverso l'analisi e la definizione degli obiettivi personali e la valutazione del grado di soddisfazione personale raggiunto e delle proprie motivazioni al cambiamento
- Analizzare i meccanismi di difesa e le possibili strategie di coping per affrontarli
- Analizzare e comprendere le dinamiche di gruppo e i conflitti legati al cambiamento

#### **PROGRAMMA**

- La conoscenza di sé come strumento per affrontare il cambiamento
- Test sulle motivazioni
- Motivazioni e cambiamento
- Il gruppo e le sue dinamiche: i conflitti legati al cambiamento
- Gruppo, gruppo di lavoro e lavoro di gruppo
- Esercitazione: "Naufragio"
- Come sviluppare collaborazione e cooperazione nei gruppi di lavoro

**DURATA:** 8 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **IL RUOLO DEL “TEAM LEADER” E LE TECNICHE DI GESTIONE DEI COLLABORATORI “TEAM BUILDING E TEAM WORKING”**

Il corso è rivolto a Responsabili Risorse Umane, Responsabili di Processo, Responsabili di Direzione/Ufficio, Capi Reparto, Direttori di Unità Operative

#### **OBIETTIVI**

Il corso mira a far crescere la figura del responsabile di processo soprattutto sotto l'aspetto umano e manageriale in merito alla consapevolezza di dover motivare e coinvolgere i propri collaboratori nel perseguimento di obiettivi comuni e coerenti con la strategia dell'alta direzione. Attraverso il corso si sviluppano conoscenze e abilità relative al proprio ruolo di leader sia mediante un approccio psicologico sia attraverso tecniche applicative del miglioramento continuo per gestire i processi di propria competenza e misurare concretamente, tramite gli indicatori e i quadri di gestione, i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati. A completamento del percorso individuale, il corso fornisce indicazioni sulle principali metodologie di creazione, gestione e motivazione di un team di lavoro, soffermandosi sul concetto di leadership e sui vari stili di conduzione di un gruppo.

#### **PROGRAMMA**

- La consapevolezza del proprio ruolo, la comunicazione efficace nella relazione con gli altri, la gestione autorevole della decisione, la delega ed il lavoro per obiettivi
- La pianificazione delle attività, le tecniche di controllo e monitoraggio dei processi di pertinenza, il miglioramento continuo
- Le dinamiche di gruppo: prospettive teoriche e principali modelli
- La comunicazione nelle dinamiche di gruppo e la gestione delle dinamiche di gruppo
- La leadership a favore dell'integrazione del gruppo
- Caratteristiche del ciclo di vita del gruppo; ruoli dei membri
- Come motivare il team: Coaching e counseling aziendale
- Il gruppo e le qualità individuali: La gestione dei conflitti
- Mediazione e negoziazione
- Il gruppo e la Vision e Mission aziendale
- Le dinamiche conflittuali e la loro gestione

**DURATA:** 16 ore

## **AREA COMUNICAZIONE**

### **LA GESTIONE DELLO STRESS IN SITUAZIONI DI EMERGENZA E LA PREVENZIONE DEL BURN OUT**

La Sindrome da Burn Out è un fenomeno sempre più diffuso nei servizi sanitari con notevoli conseguenze sia sul piano della salute dell'operatore che su quello della produttività del singolo e del gruppo.

Le condizioni lavorative, che spesso rappresentano quadri di emergenza, e che sono in continua evoluzione nel panorama sanitario italiano pesano sugli operatori dei servizi sanitari creando situazioni di stress che possono sfociare in un corollario di sintomi definitivi "sindrome da Burn Out".

Il corso intende offrire oltre ad una conoscenza teorica sulla Sindrome da Burnout anche la possibilità di attivare risorse atte a creare condizioni di difesa verso tale fenomeno.

#### **OBIETTIVI**

- Riconoscere le caratteristiche e le cause dello stress
- Riconoscere lo stress in situazioni di emergenza
- Riconoscere i sintomi della Sindrome da Burn Out
- Identificare strategie organizzative che possano prevenirne l'insorgenza
- Conoscere tecniche di gestione dello stress e delle emozioni utilizzabili in situazioni a rischio di Burn out

#### **PROGRAMMA**

- Lo stress: che cos'è, le cause, le caratteristiche
- Lo stress in situazioni di emergenza
  - Stress e coping
  - Stress e burn out
- Lo stress in situazioni di emergenza: analisi di casi e confronto tra i partecipanti
- La presa in cura del paziente: la gestione dei problemi relazionali e la gestione delle emozioni (lavoro a piccoli gruppi)
- La presa in cura del paziente: problemi relazionali e bisogni emergenti dal lavoro di cura (lavoro a piccoli gruppi)

**DURATA:** 8 o 16 ore

## ***AREA SICUREZZA***

### ***ADDETTO AL PRONTO SOCCORSO AZIENDALE GRUPPO A***

Destinatari: Addetti al pronto soccorso aziendale

Contenuti:

allertare il sistema di soccorso

riconoscere un'emergenza sanitaria

attuare gli interventi di primo soccorso

conoscere i rischi specifici della attività svolta

acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro

acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro

acquisire capacità di intervento pratico

Programma: come da normativa (*D.lgs 81/08; DM 388/2003 Sanità*)

Durata: 16 ore

Attestato: Attestato di frequenza

Credito formativo: Triennale /aggiornamento solo parte pratica

## ***AREA SICUREZZA***

### ***ADDETTO AL PRONTO SOCCORSO AZIENDALE GRUPPO B E C***

#### **Addetto al pronto soccorso aziendale gruppo B e C**

Destinatari: Addetti al pronto soccorso aziendale

Contenuti:

allertare il sistema di soccorso

riconoscere un'emergenza sanitaria

attuare gli interventi di primo soccorso

conoscere i rischi specifici della attività svolta

acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro

acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro

acquisire capacità di intervento pratico

Programma: come da normativa (*D.lgs 81/08; DM 388/2003 Sanità*)

Durata: 12 ore

Attestato: Attestato di frequenza

**Credito formativo: Triennale (sono previsti aggiornamenti solo parte pratica)**



## **AREA SICUREZZA**

### **ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE (RISCHIO MEDIO)**

Destinatari: Addetti antincendio

Contenuti:

l'incendio e la prevenzione incendi (2 ore)

principi sulla combustione e l'incendio

le sostanze estinguenti

triangolo della combustione

le principali cause di incendio

rischi alle persone in caso di incendio

principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi

protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio (3 ore)

le principali misure di protezione contro gli incendi

vie di esodo

procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme

procedure per l'evacuazione

rapporti con i vigili del fuoco

attrezzature ed impianti di estinzione

sistemi di allarme

segnaletica di sicurezza

illuminazione di emergenza

esercitazioni pratiche (3 ore)

presa visione e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi

presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale

esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di naspi e idratanti

Programma: come da normativa ( *D.lgs 81/08; DM 10/03/1998 Interno* )

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc

**Credito formativo: Permanente**

## ***AREA SICUREZZA***

### **ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE (RISCHIO BASSO)**

Destinatari: Addetti antincendio

Contenuti:

- l'incendio e la prevenzione incendi (2 ore)
- principi sulla combustione e l'incendio
- le sostanze estinguenti
- triangolo della combustione
- le principali cause di incendio
- rischi alle persone in caso di incendio
- principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi
- protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio (3 ore)
- le principali misure di protezione contro gli incendi
- vie di esodo
- procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme
- procedure per l'evacuazione
- rapporti con i vigili del fuoco
- attrezzature ed impianti di estinzione
- sistemi di allarme
- segnaletica di sicurezza

Programma: come da normativa ( *D.lgs 81/08; DM 10/03/1998 Interno*)

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc

Credito formativo: Permanente

## ***AREA SICUREZZA***

### **RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)**

*D.lgs 81/08 art. 37 comma 11 e 12*

Destinatari: Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza

Contenuti:

- principi giuridici comunitari e nazionali
- legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- principali soggetti coinvolti e relativi obblighi
- definizione e individuazione dei fattori di rischio
- valutazione dei rischi
- individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione
- aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori
- nozioni di tecnica della comunicazione

Durata: 32 ore

Valutazione : Verifica finale di apprendimento

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc

**Credito formativo: Annuale (sono previsti aggiornamenti di 4h/8H in base al profilo di rischio)**

## **AREA SICUREZZA**

### **AGGIORNAMENTO RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS)**

*D.LGS 81/08 ART. 37 COMMA 11 E 12*

Durata: non inferiore a 4 ore annue per le imprese che occupano dai 15 ai 50 lavoratori, 8 ore annue per le imprese che occupano più di 50 lavoratori.

Destinatari: Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) come individuati ai sensi del D.Lgs. 81/2008, art.2, comma 1, lett. i)

Contenuti: *La formazione dei rappresentanti dei lavoratori deve avvenire, in collaborazione con gli organismi paritetici, così come definiti alla lettera ee) dell'art.2, del capo I, Titolo I del D.lgs. 81/08, ove presenti nel settore e nel territorio in cui si svolge l'attività del datore di lavoro*

Frequenza: Obbligo di Frequenza

**Attestato: Attestato di Frequenza Federsicurezza-Ebicc**

## ***AREA SICUREZZA***

### **Formazione Lavoratore (rischio basso, medio e alto)**

*D.lgs 81/08 art. 37 comma 2, Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011*

Destinatari: tutti i lavoratori

Durata: rischio basso = 4 ore formazione generale + 4 ore formazione rischio specifico;  
rischio medio = 4 ore

formazione generale + 8 rischio specifico; rischio alto = 4 ore formazione generale + 12  
rischio specifico

Contenuti e programma: conforme all'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc

**Credito formativo: Credito permanente per le 4 ore di formazione generale, sono previste 6 ore di aggiornamento nel quinquennio per la formazione a rischio specifico**

## ***AREA SICUREZZA***

### **Formazione Preposto (8 ore in aggiunta al corso lavoratore)**

*D.lgs 81/08 art. 37 comma 2, Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011*

Destinatari: tutti i lavoratori aventi una responsabilità in materia di sicurezza

Durata: 8 ore

Contenuti e programma: conforme all'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011

Valutazione : Verifica finale di apprendimento

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento verifica finale

## ***AREA SICUREZZA***

### **Formazione Dirigente**

*D.lgs 81/08 art. 37 comma 2, Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011*

Destinatari: i dirigenti in materia di sicurezza

Durata: 16 ore

Contenuti e programma: conforme all'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011

Valutazione : verifica di apprendimento

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento verifica

Credito formativo: permanente

## ***AREA SICUREZZA***

**RSPP datore di lavoro (rischio basso =16 ore; rischio medio = 32 ore ;  
rischio alto = 48 ore)**

*D.lgs 81/08 art. 37 comma 2, Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011*

Destinatari: datori di lavoro secondo Dlgs 81/08 art 2 comma 1 lett.b

Durata: rischio basso =16 ore; rischio medio = 32 ore; rischio alto = 48 ore

Contenuti e programma: conforme all'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011

Valutazione : verifica di apprendimento finale

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento della verifica finale

Credito formativo: E' previsto un aggiornamento di 6, 10,14 ore nell'arco del quinquennio



## ***AREA SICUREZZA***

### **Aggiornamento RSPP datore di lavoro (6,10,14 ore in funzione del livello di rischio aziendale)**

*D.lgs 81/08 art. 37 comma 2, Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011*

Destinatari: datori di lavoro secondo Dlgs 81/08 art 2 comma 1 lett.b

Durata: rischio basso =6 ore; rischio medio = 10 ore; rischio alto = 14 ore

Contenuti e programma: conforme all'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011

Valutazione : verifica di apprendimento finale

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento della verifica finale

Credito formativo: E' previsto un aggiornamento ogni 5 anni

## ***AREA SICUREZZA***

### **Stress da lavoro correlato: corso base per dirigenti e preposti e aggiornamento per datore di lavoro che svolge il compito di RSPP**

*D.lgs 81/08 art. 28*

Destinatari: lavoratori

Durata: 8 ore

Contenuti e programma:

- Elementi di base per una corretta identificazione delle condizioni e dei sintomi indicativi di stress lavoro-correlato;
- Percorso metodologico per l'effettuazione della valutazione del rischio stress lavoro-correlato secondo la normativa e le indicazioni nazionali vigenti (art.6 comma 8 lettera m-quater, art.28 comma 1 bis. D.Lgs. 81/08);
- Interventi preventivi e correttivi di tipo organizzativo, tecnico, procedurale, comunicativo e formativo per la gestione del rischio stress lavoro-correlato

Valutazione : verifica di apprendimento finale

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento della verifica finale

Credito formativo: Non previsto

## ***AREA SICUREZZA***

### **Stress da lavoro correlato: corso base per lavoratori**

*D.lgs 81/08 art. 28*

Destinatari: lavoratori

Durata: 4 ore

Contenuti e programma:

- Cenni normativi;
- Elementi di base per una corretta identificazione delle condizioni e dei sintomi indicativi di stress lavoro-correlato;
- Ruolo dei lavoratori nel percorso di valutazione del rischio stress lavoro-correlato secondo la normativa e le indicazioni nazionali vigenti (art.6 comma 8 lettera m-quater, art.28 comma 1 bis. D.Lgs. 81/08);
- Cenni sugli interventi preventivi e correttivi del rischio stress lavoro-correlato

Valutazione : verifica di apprendimento finale

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento della verifica finale

Credito formativo: Non previsto

## ***AREA SICUREZZA***

### **Stress lavoro correlato. Corso base e aggiornamento per Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**

*D.Lgs. 81/2008, art. 28, art.37, comma 11 e 12*

Destinatari: Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) come individuati ai sensi del D.Lgs. 81/2008, art.2, comma 1, lett. i)

Durata: 4 ore

Contenuti e programma:

- Cenni normativi;
  - Elementi di base per una corretta identificazione delle condizioni e dei sintomi indicativi di stress lavoro-correlato;
  - Ruolo degli RLS nel percorso metodologico di valutazione del rischio stress lavoro-correlato secondo la normativa e le indicazioni nazionali vigenti (art.6 comma 8 lettera m-quater, art.28 comma 1 bis. D.Lgs. 81/08)
  - Interventi preventivi e correttivi di tipo organizzativo, tecnico, procedurale, comunicativo e formativo per la gestione del rischio stress lavoro-correlato
- Valutazione :  
verifica di apprendimento finale

Frequenza: obbligo di frequenza 90%

Attestato: Attestato di frequenza Federsicurezza-Ebicc al superamento della verifica finale

Credito formativo: Non previsto

## **FORMAZIONE TRE SOC. COOP.**

**Sede Legale: via Corridoni 3 - 20822 SEVESO (MB)**  
**Sede operativa: via del Commercio, 1 - 20851 Lissone (MB)**

**Servizio Fondi Paritetici Interprofessionali:**

**tel. 039/9056306**

**fax 039/9056311**

**e mail [g.colombo@formazionetre.com](mailto:g.colombo@formazionetre.com)**