



CATALOGO FORMATIVO OPEN

2023

Indice

AREA 1 - AMMINISTRATIVA

Analisi e lettura di bilancio.....	p.	3
Contabilità di base	p.	3
Il contenzioso bancario	p.	4
Controllo di gestione	p.	5

AREA 2 - SICUREZZA

RSPP Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione – datore di lavoro	p.	6
Formazione generale e specifica dei lavoratori per tutti i settori di rischio – ai sensi dell’art. 37 del Decreto 81/2008 e degli Accordi Stato Regioni del 21.12.11 e del 7.7.16	p.	7
Formazione per gli addetti al primo soccorso aziendale, ai sensi dell’art. 45 del D.lgs. 81/08 e del D.M. 388/2003	p.	8
Formazione per gli addetti all’emergenza incendio ed evacuazione aziendale, ai sensi dell’art. 46 del D.lgs. 81/08 e del D.M. 10.3.1998	p.	9
Percorso di aggiornamento per il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	p.	10
Benessere organizzativo e conciliazione in azienda	p.	11
Formazione per Preposti	p.	12
Privacy e gestione dei dati sensibili	p.	13

AREA 3 - LINGUE

Inglese (dal liv. Beginners al liv. Advanced)	p.	14
Business English	p.	15

AREA 4 - RISORSE UMANE

La comunicazione efficace	p.	16
La gestione dello stress	p.	17
La formazione al ruolo HR Generalist	p.	18
Public Speaking	p.	19
Team building	p.	19
La negoziazione efficace	p.	20
Il processo decisionale e le tecniche di problem solving	p.	21
La gestione delle vendite e del cliente	p.	22
Customer Relationship Management	p.	23
Marketing e pianificazione strategico – gestionale	p.	24

AREA 5 - INFORMATICA

Office (base)	p.	25
---------------------	----	----

Office (avanzato)	p.	26
-------------------------	----	----

AREA 6 - LAVORO

Principali elementi del rapporto di lavoro	p.	27
--	----	----

Il costo del lavoro	p.	27
---------------------------	----	----

Area 1 - Amministrativa

Titolo del corso:	ANALISI E LETTURA DI BILANCIO
Obiettivo:	La formazione mira a fornire ai discenti gli strumenti necessari alla lettura del bilancio, documento ermetico che necessita di una chiave di lettura che gli consenta di mettere in relazione determinate componenti al fine di ottenere informazioni necessarie per intraprendere decisioni future strategiche.
Principali contenuti:	Le finalità dell'analisi di bilancio Equilibrio finanziario e d economico Bilancio d'impresa e performance aziendali Processo di riclassificazione degli schemi civilistici L'analisi della solidità aziendale L'analisi della solvibilità aziendale L'analisi delle liquidità aziendale L'analisi della redditività aziendale L'analisi per flussi e il Rendiconto finanziario
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	CONTABILITA' DI BASE
Obiettivo:	L'intervento formativo mira a trasferire ai discenti i principi fondamentali per la gestione della contabilità generale a livello base: dalla conoscenza dei documenti contabili elementari fino alla liquidazione IVA periodica.
Principali contenuti:	<p>Supporti contabili</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scritture contabili obbligatorie - Codice Civile - Libro giornale - Libri IVA - Libro cespiti - Altri supporti contabili - Archivi documentali - Principi delle rilevazioni contabili - Principi della contabilità - Tecnica della - Partita doppia - Funzionamento dei conti nella logica aziendale - Piano dei conti - Stato patrimoniale e conto economico: documenti di sintesi <p>Analisi delle operazioni attive</p> <ul style="list-style-type: none"> - RegISTRAZIONI contabili del ciclo attivo - Analisi delle operazioni passive - Obblighi documentali nei passaggi di merce: il documento di trasporto - Costi di esercizio e costi pluriennali - Acquisti di beni materiali e servizi - Acquisti con IVA detraibile - Acquisti con IVA indetraibile

	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisti con IVA parzialmente indetraibile - Acquisti di beni immateriali - Diciture da inserire in fattura per acquisti ue ed extraue - Importazioni ed acquisti intracomunitari - Servizi intracomunitari - Operazioni doganali (cenni) <p>Ciclo paghe e contributi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contabilizzazione di stipendi e salari - Contributi e oneri sociali - Assegni familiari - Fondi complementari - Liquidazione TFR <p>IVA e adempimenti contabili (cenni)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principi generali: presupposto oggettivo, soggettivo, territoriale - Operazioni imponibili, non imponibili, esenti ed escluse - Fattura - IVA oggettivamente indetraibile - RegISTRAZIONI dei pagamenti - RegISTRAZIONI degli incassi - Operazioni di chiusura e di riapertura dei conti (cenni)
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	40
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste

Titolo del corso:	IL CONTENZIOSO BANCARIO
Obiettivo:	La formazione mira a fornire un orientamento tecnico e applicativo in merito agli interventi che il professionista deve effettuare in qualità di consulente tecnico d'ufficio e/o di parte in sede di contenzioso sul rapporto tra banche e clienti. Nello specifico, l'intervento formativo mira a formare i collaboratori degli studi professionali che svolgono o intendono intraprendere attività legate a incarichi di CTU o CTP in contenziosi bancari per il ricalcolo di interessi anatocistici e usurari.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Principali anomalie bancarie nei contratti di conto corrente e nei finanziamenti alle imprese. Aspetti giurisprudenziali del Contenzioso bancario - Le problematiche tecniche e le soluzioni più ricorrenti per il CTU e CTP con l'utilizzo di fogli Excel e software professionale - Calcolo del TEG, confronto con il Tasso Soglia e rideterminazione automatica degli interessi. - Linee guida per la redazione di consulenze tecniche
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	8
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 100% delle ore totali previste

Titolo del corso:	CONTROLLO DI GESTIONE
Obiettivo:	Il percorso di formazione mira a trasmettere ai discenti conoscenze e strumenti necessari ad analizzare il contesto e prendere le decisioni utili al miglioramento delle performance economico-finanziarie aziendali. Al termine dell'intervento formativo ogni discente avrà una maggiore consapevolezza rispetto al processo decisionale (risultati e contribuzione ai risultati) e un miglioramento circa la capacità di analisi dei principali fenomeni aziendali (investimenti, processi, organizzazione) da un punto di vista economico-finanziario.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Contabilità industriale, analitica, per commessa; - Centri di costo e di profitto; - Costi fissi, variabili e BEP; - Direct e full costing; - Costi standard; - Make or Buy; - Tecniche di pricing; - La valutazione degli investimenti; - I progetti speciali (cenni di Business Planning)
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	8
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 100% delle ore totali previste

Area 2 – Sicurezza sul lavoro

Titolo del corso:	RSPP RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE – DATORE DI LAVORO
Obiettivo:	L'obiettivo della formazione per Datori di Lavoro che intendono svolgere il ruolo di RSPP, in rispetto dell'Accordo Stato Regioni in vigore dal 26 gennaio 2012 e Dlgs 81/08 è fornire conoscenze e metodi ritenuti indispensabili per affrontare e risolvere le problematiche connesse all'attuazione e alla gestione della sicurezza e salute sullavoro. Sviluppare capacità analitiche (formazione per l'individuazione dei rischi), progettuali (formazione per la riduzione o l'eliminazione dei rischi), decisionali (scelta di interventi preventivi adeguati). (Rif. D.Lgs. 81/08, D.M. 16.01.1997; D.Lgs. 195/03)
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> • MODULO 1. NORMATIVO – giuridico <ul style="list-style-type: none"> - Sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori. - Responsabilita' civile e penale e la tutela assicurativa. - La «responsabilita' amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di responsabilita' giuridica» ex D.Lgs. n. 231/2001 - I soggetti del sistema di prevenzione aziendale secondo il D.Lgs. 81/08: compiti, obblighi, responsabilità. - Il sistema di qualificazione delle imprese. • MODULO 2. GESTIONALE - gestione ed organizzazione della sicurezza <ul style="list-style-type: none"> - Criteri e gli strumenti per l'individuazione e la valutazione dei rischi. - La considerazione degli infortuni mancati e delle modalità di accadimento degli stessi. - La considerazione delle risultanze delle attività di partecipazione dei lavoratori. - Il documento di valutazione dei rischi (contenuti, specificità e metodologie). - I modelli di organizzazione e gestione della sicurezza. - Gli obblighi connessi ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione. - Il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza. - La gestione della documentazione tecnico amministrativa. - L'organizzazione della prevenzione incendi, del primo soccorso e della gestione delle emergenze. • MODULO 3. TECNICO - individuazione e valutazione dei rischi <ul style="list-style-type: none"> - I principali fattori di rischio e le relative misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione. - Il rischio da stress lavoro-correlato. - I rischi ricollegabili al genere, all'età e alla provenienza da altri paesi. - I dispositivi di protezione individuale. - La sorveglianza sanitaria. • MODULO 4. RELAZIONALE - formazione e consultazione dei lavoratori <ul style="list-style-type: none"> - L'informazione, la formazione e l'addestramento. - Il sistema delle relazioni aziendali e della comunicazione in azienda. - La consultazione e la partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. - Natura, funzioni e modalità di nomina o di elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16 ore (rischio basso) 32 ore (rischio medio) 48 ore (rischio alto)
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA DEI LAVORATORI PER TUTTI I SETTORI DI RISCHIO – AI SENSI DELL’ART. 37 DEL DECRETO 81/2008 E DEGLI ACCORDI STATO REGIONI DEL 21.12.11 E DEL 7.7.16
Obiettivo:	Trasmettere nozioni sugli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro, principali fattori di rischio, misure di prevenzione e protezione.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - La normativa di riferimento - Rischi connessi al luogo di lavoro - Rischi strutturali - Rischi impiantistici - Rischi legati all’uso di macchine ed attrezzature - Rischi legati al tipo di mansione svolta - Rischi per la sicurezza - Rischi per la salute - Rischi trasversali - Rischio incendio - L’incendio e la prevenzione - Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio - Diritti dei lavoratori in tema di sicurezza - Accesso alle informazioni relative alle procedure di sicurezza - Principi di ergonomia e salvaguardia della salute - Nuovi doveri dei lavoratori in tema di sicurezza - Osservanza delle disposizioni finalizzate al perseguimento della sicurezza - Esercitazioni pratiche
Metodologia didattica:	Aula – E-LEARNING (formazione generale e specifica “rischio basso)
Durata Formazione generale:	4 ore
Durata formazione specifica:	4 ore (rischio basso) 8 ore (rischio medio) 12 ore (rischio elevato)
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	FORMAZIONE PER GLI ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO AZIENDALE, AI SENSI DELL'ART. 45 DEL D.LGS. 81/08 E DEL D.M. 388/2003
Obiettivo del corso:	Fornire tutti gli strumenti e le conoscenze per la gestione di un piano di primo soccorso.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione delle principali cause di infortunio - Conoscenze generali sui traumi in ambiente da lavoro - Conoscenza dei rischi e delle patologie specifiche connesse alle attività svolte in Azienda - Raccolta delle circostanze dell'infortunio - Comunicazione chiara e precisa dell'accaduto ai Servizi sanitari di emergenza - Tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza del Pronto Intervento - Nozioni elementari di anatomia e fisiologia - Accertamento delle condizioni psico-fisiche del lavoratore infortunato - Attuazione di interventi di primo soccorso: corretto posizionamento dell'infortunato, respirazione artificiale e massaggio cardiaco - Tecniche di auto-protezione per il personale addetto al Pronto Soccorso - Tecniche di Primo Soccorso e di Rianimazione - Conoscenza e limiti dell'intervento di Primo Soccorso - Esercitazioni pratiche
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16 ore, di cui 10 di teoria e 6 di pratica (Aziende Gruppo A) 12 ore, di cui 8 di teoria e 4 di pratica (Aziende Gruppo B e C)
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	FORMAZIONE PER GLI ADDETTI ALL'EMERGENZA INCENDIO ED EVACUAZIONE AZIENDALE, AI SENSI DELL'ART. 46 DEL D.LGS. 81/08 E DEL D.M. 10.3.1998
Obiettivo del corso:	Aggiornamento e l'addestramento per gli addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> • L'incendio e la prevenzione: <ul style="list-style-type: none"> - cenni sulla normativa di riferimento - le principali cause di un incendio - principi della combustione; - prodotti della combustione; - attrezzature ed impianti di estinzione - sostanze estinguenti in relazione al tipo di incendio, - rischi alle persone in caso di incendio - effetti dell'incendio sull'uomo; - divieti e limitazioni di esercizio; - misure comportamentali. • Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio: <ul style="list-style-type: none"> - principali misure di protezione antincendio; - procedure da adottare in caso di incendio di allarme - procedure per l'evacuazione - chiamata dei soccorsi - comunicazione con il sistema di emergenza esterno (118) - presa visione e chiarimenti sugli estintori portatili - istruzione sull'uso di estintori portatili effettuata tramite dimostrazione pratica - ulteriori misure di prevenzione incendi: vie di esodo, sistemi di allarme, segnaletica di sicurezza, illuminazione di emergenza - quali sono i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale? • Esercitazioni pratiche.
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	4 ore (teorico) – Aziende rischio basso 8 ore (di cui 5 di teoria e 3 di pratica) – Aziende rischio medio 16 ore (di cui 12 di teoria e 4 di pratica), più esame finale dei Vigili del Fuoco - Aziende rischio elevato
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	FORMAZIONE PER IL RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
Obiettivo:	Fornire ai discenti le conoscenze fondamentali per l'esercizio della funzione di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Principi costituzionali e civilistici. - Legislazione generale e speciale in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro - Principali soggetti coinvolti e relativi obblighi - Sistema delle prescrizioni e sistema sanzionatorio (giuslavorista) - Analisi degli infortuni, cause, modalità di accadimento - Il Registro infortuni - Definizione ed individuazione dei fattori di rischio - Valutazione dei rischi - Concetto di pericolo, danno e prevenzione - Individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione - Priorità e tempistica degli interventi di miglioramento - Definizione di un sistema per il controllo dell'efficienza e dell'efficacia nel tempo delle misure attuate - Aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori - Nozioni di tecnica delle comunicazioni - Gli strumenti per la trasmissione delle informazioni - La tipologia delle informazioni sulla sicurezza - Gli aspetti psicologici della sicurezza lavorativa - La dinamica psicologica dell'infortunio - La responsabilizzazione delle persone - I fattori critici per prevenire gli infortuni - Esercitazioni
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	32 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	BENESSERE ORGANIZZATIVO E CONCILIAZIONE IN AZIENDA
Obiettivo:	Trasmettere una sistematizzazione delle conoscenze relative al benessere organizzativo e alla conciliazione in azienda.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Cenni sulla legge 81/2008 - La legislazione relativa a particolari categorie di lavoro (lavoro minorile, lavoratrici madri, lavoro notturno, lavori atipici) - Importanza della contrattazione - Metodi e strumenti per la contrattazione di genere - Sensibilizzazione sulle tematiche trattate - Il benessere organizzativo - Politiche di gestione del personale - Cultura aziendale collaborative - La cultura della conciliazione - Perché conciliare conviene anche all'azienda - Quali sono gli effetti positivi prodotti? - Management training: sviluppo di competenze imprenditoriali per la gestione delle esperienze di maternità e paternità di dipendenti - Organizzazione del lavoro ed orari - Ipotesi organizzative - Ostacoli (fattori culturali presenti in azienda, resistenze dei datori di lavoro, rigida divisione dei compiti di cura all'interno della coppia, scarsità di servizi per la famiglia, criticità connesse all'organizzazione delle diverse sfere di vita e alle diverse esigenze delle diverse fasi di vita)
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	8-16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	FORMAZIONE PER PREPOSTI
Obiettivo:	Fornire conoscenze e strumenti utili alle figure che formalmente (destinatari di deleghe scritte) o di fatto (per il ruolo ricoperto) sono responsabili nel Sistema di Gestione della Sicurezza.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Cenni sulla normative di riferimento - Principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi - Il dovere di prevenzione - La responsabilità: penale, personale e in concorso - Obblighi legislativi del dirigente (Art. 18 D.Lgs 81/2008) - Obblighi legislativi del preposto (Art. 19 D.Lgs 81/2008) - La gestione della sicurezza in azienda e il DVR - La vigilanza - I soggetti obbligati - La prevenzione come: organizzazione, valutazione del rischio, informazione, formazione, coordinamento - Priorità e tempistiche degli interventi di miglioramento
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	8 ore aggiuntive alla formazione dei lavoratori
Certificazione:	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste

Titolo del corso:	PRIVACY E GESTIONE DEI DATI SENSIBILI
Obiettivo:	<p>Trasmettere ai discenti le conoscenze e gli strumenti operativi necessari a garantire la corretta gestione dei dati sensibili archiviati nel database di un'azienda, al fine di ridurre al minimo – mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza – i rischi di trattamento dati non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Nello specifico, al termine delle attività formative ogni partecipante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le finalità ed i principi della nuova normativa - Conoscere gli adempimenti richiesti per adeguarsi alle nuove disposizioni e le relative tempistiche - Verificare l'adeguatezza dell'attuale stato delle misure di sicurezza e degli altri adempimenti eventualmente già adottati dall'azienda in ossequio alla normativa in vigore rispetto alle nuove previsioni di legge - Conoscere le conseguenze in caso di non <i>compliance</i>
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> • L'attuale quadro normativo, con particolare riferimento al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice della Privacy), alle Linee Guida del Garante sul trattamento dei dati dei lavoratori alle dipendenze di datori di lavoro privati e alle Linee Guida del Garante per la posta elettronica ed Internet: <ul style="list-style-type: none"> - principi ispiratori - adempimenti e misure di sicurezza - limiti di utilizzo dei dati personali – rinvio al nuovo art. 4, Legge n. 300/1970 • Il nuovo Regolamento europeo: <ul style="list-style-type: none"> - ragioni della nuova normativa - ambito di applicazione materiale e territoriale - principi generali - diritti dell'interessato - titolare e responsabili del trattamento - <i>Data Protection Officer</i> - obbligo di tenuta di un "Registro delle attività di trattamento" ed effettuazione della "valutazione di impatto sulla protezione dei dati" - obblighi di consultazione con l'autorità di controllo - codici di condotta e certificazione - trasferimento dei dati e problematiche di diritto extracomunitario • I possibili orientamenti del Garante
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	24 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Area 3 – Lingua Inglese

Titolo del corso:	INGLESE
Obiettivo:	Trasmettere ai discenti adeguate capacità di ascolto, lettura, comunicazione e scrittura della lingua inglese in base alle effettive esigenze del proprio ruolo all'interno dell'azienda. Il livello di competenze da raggiungere al termine del corso viene stabilito nella fase iniziale dello stesso, a seguito dell'analisi dei fabbisogni.
Principali contenuti:	<p><u>LIVELLO Beginners</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi fondamentali di grammatica. - Lessico di base - Fonetica - Esercitazioni di comprensione orale e scritta - Conversazioni semplici <p><u>LIVELLO Elementary</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo della grammatica di base - Ampliamento del lessico - Perfezionamento della fonetica - Conversazione - Letture elementari <p><u>LIVELLO Pre-Intermediate</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Completamento dello studio della grammatica fondamentale - Esercizi di grammatica e di conversazione - Ampliamento del lessico - Letture <p><u>LIVELLO Intermediate</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Strutture e uso della sintassi - Espressioni idiomatiche - Conversazioni e dibattiti - Letture di autori contemporanei e di giornali e riviste - Composizioni scritte <p><u>LIVELLO Upper Intermediate</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Particolarità sintattiche e loro uso nella lingua corrente - Conversazioni e discussioni su argomenti di attualità - Letture di autori contemporanei - Lettura e analisi di quotidiani <p><u>LIVELLO Advanced</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi, uso e perfezionamento delle più complesse strutture sintattiche - Perfezionamento dello stile nella lingua scritta - Discussioni su argomenti di attualità e costume - Lettura e analisi di quotidiani
Metodologia didattica:	Aula
Durata	20-40 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	BUSINESS ENGLISH
Obiettivo:	Fornire ai discenti una formazione specialistica della lingua inglese, rivolta a chi deve utilizzare la lingua in ambiti specifici e a chi deve migliorare la propria capacità

	comunicativa in contesti lavorativi e professionali.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Fare richieste - Eseguire prenotazioni - Parlare al telefono - Stesura di lettere, rapporti, fax e memo - Scrivere e-mail e presentazioni commerciali - Socializzazione, viaggi e congressi - Partecipazione a riunioni di lavoro - Tematiche di business e management.
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	20-40 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Area 4 – Risorse Umane

Titolo del corso:	LA COMUNICAZIONE EFFICACE
Obiettivo:	Trasmettere al discente tecniche e strumenti per orientare al meglio i propri comportamenti relazionali e gestire le situazioni conflittuali in maniera efficace.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none">• <u>Il processo comunicativo</u><ul style="list-style-type: none">- Cosa significa comunicare- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale- L'ascolto • <u>Gli stili di comunicazione – stili di relazione</u><ul style="list-style-type: none">- Gestire la comunicazione in maniera situazionale- Gli errori tipici degli stili di comunicazione • <u>Comunicazione e assertività</u><ul style="list-style-type: none">- I principi della comunicazione assertiva- Assertività VS Aggressività- Le dimensioni della comunicazione assertiva- L'ascolto attivo come leva strategica di gestione della comunicazione
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	LA GESTIONE DELLO STRESS
Obiettivo:	<p>L'intervento mira a trasmettere strumenti cognitivi e operativi per leggere i problemi da diverse prospettive, favorendo l'identificazione e l'ascolto dei segnali del corpo espressione di tensioni e stress.</p> <p>Il percorso consente ai partecipanti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imparare a riconoscere le cause dello stress e le possibili conseguenze • Apprendere le tecniche per gestire lo stress e misurarne i benefici • Trasformare lo stress a vantaggio del proprio lavoro
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione di stress - Stress positivo e distress - Rapporto tra emozione e stress: decifrare I segnali del corpo per prevenire il distress - Le strategie di coping - Individuazione strategia comportamentale attuata o da attuare per fronteggiare lo stress - La gestione delle emozioni -Conoscere le proprie reazioni emotive per imparare a gestirle - Tecniche di rilassamento e gestione dello stress - La respirazione e le tecniche di rilassamento - Le resistenze che ostacolano il rilassamento: la paura di perdere il controllo - Strumenti per gestire lo stress.
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	LA FORMAZIONE AL RUOLO DI HR GENERALIST
Obiettivo:	L'intervento mira a far acquisire ai discenti una visione globale della funzione HR per supportare sia gli aspetti strategici che operativi., comprendendone appieno le logiche e conoscendo gli strumenti principali.
Principali contenuti:	<p>La funzione HR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le tendenze e le sfide per la funzione HR - Valutare le pratiche HR - Identificare la missione, il ruolo e le competenze di sviluppo delle risorse umane e di gestione delle risorse umane - Le politiche del personale: come costruire un piano d'azione HR <p>Il processo di selezione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare il processo di reclutamento aziendale - Descrivere il lavoro e il profilo - I canali di ricerca - Strutturazione del processo e delle interviste di selezione - Stabilire le tecniche di intervista e di ascolto <p>La valutazione e la gestione strategica delle risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestione strategica delle risorse umane e la centralità del processo di valutazione - I fattori che determinano la prestazione: obiettivi strategici, disegno organizzativo, competenze richieste, motivazione, clima aziendale, la cultura organizzativa - L'implementazione di un efficace sistema di valutazione individuali: attori, obiettivi, modalità di valutazione, responsabilità - Fattori di efficacia delle schede di valutazione - Definizione degli obiettivi di prestazione - Come evitare possibili distorsioni nel processo di valutazione - La gestione efficace dei feedback per attivare la motivazione interna - Impatto culturale e resistenze al cambiamento nell'introduzione dei sistemi strutturati di valutazione e retribuzione delle performance - La centralità delle revisioni dei sistemi nelle fasi di cambiamento organizzativo; - Condurre un colloquio di valutazione: dalla definizione dei criteri di valutazione e degli obiettivi ai punti essenziali di un colloquio; - La negoziazione sindacale e la gestione dei conflitti
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	36 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	PUBLIC SPEAKING
Obiettivo:	Trasmettere metodologie e tecniche di gestione della comunicazione in pubblico e per sviluppare la capacità di gestirne in maniera chiara, efficace e coinvolgente la comunicazione, l'ansia e lo stress tipico del parlare in pubblico.
Principali argomenti:	<ul style="list-style-type: none"> • <u>La dimensione del parlare in pubblico</u> <ul style="list-style-type: none"> - I fondamenti della comunicazione - Preparare l'intervento ed i materiali - Come ottenere l'attenzione - Iniziare, sviluppare e concludere un discorso • <u>La variabile "uditorio"</u> <ul style="list-style-type: none"> - Come si rapporta un uditorio ad una comunicazione pubblica - Coinvolgere l'uditorio: strategie comunicative • <u>La conduzione di un incontro</u> <ul style="list-style-type: none"> - La preparazione dell'incontro: individuazione degli elementi centrali dell'incontro - La definizione delle strategie e degli strumenti di comunicazione - Le fasi della presentazione: dagli obiettivi alla gestione degli interventi dell'uditorio
Modalità di erogazione:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	TEAM BUILDING
Obiettivo:	Fornire ai discenti le conoscenze necessarie per sperimentare le dimensioni dell'ascolto dell'ambiente, dell'altro e di sé, di sviluppare le capacità di saper interpretare l'altro come risorsa e la capacità di mettersi in discussione e sperimentare il proprio potenziale creativo.
Principali argomenti:	<ul style="list-style-type: none"> - Il ciclo evolutivo dei gruppi - Dinamiche di gruppo - Cenni sulla leadership situazionale - L'ascolto - La gestione dei gruppi in chiave energetica - Attività esperienziali e debriefing per individuare chiavi di efficacia individuale e di gruppo
Modalità di erogazione:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	LA NEGOZIAZIONE EFFICACE
Obiettivo:	Il corso è finalizzato a trasmettere tecniche e conoscenze per gestire efficacemente le relazioni negoziali. Inoltre, consente ai discenti di acquisire consapevolezza sulle caratteristiche del proprio stile negoziale e sull'impatto che esso ha nella conduzione di una negoziazione.
Principali contenuti:	<p>La negoziazione come processo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione al concetto di negoziazione - Ruolo del negoziatore e contesti negoziali: caratteristiche e comportamenti chiave - Negoziazione e psicologia della comunicazione - Le fasi generali del processo negoziale - Metodologie e prassi per l'analisi del contesto negoziale - Individuare obiettivi, vincoli e opportunità al fine di definire i margini della contrattazione <p>La gestione dinamica della negoziazione: l'influenza dello stile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il bisogno di potere - Autovalutazione dello stile negoziale - Il concetto di stile e le influenze sulla negoziazione <p>La gestione dinamica della negoziazione: la relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione delle distanze tra le posizioni e il perseguimento degli obiettivi reciproci - Il processo comunicativo: aspetti chiave e fattori di distorsione - La gestione efficace della relazione interpersonale: l'ascolto attivo - Creare circuiti virtuosi di comunicazione
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	IL PROCESSO DECISIONALE E LE TECNICHE DI PROBLEM SOLVING
Obiettivo:	Il percorso mira a far acquisire le competenze tecniche, relazionali e comportamentali per risolvere i problemi e prendere le decisioni. Conoscere i principali elementi del Problem Solving metodologico quali le basi, le fasi del processo e gli strumenti. Essere in grado di individuare e precisare i problemi; Saper risolvere i problemi prendendo le migliori decisioni possibili; Saper pianificare e controllare la realizzazione delle soluzioni anche all'interno di un Team.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Le basi del Problem Solving metodologico - Le quattro macro fasi del processo di Problem Solving - Gli strumenti del Problem Solving - Risolvere problemi e prendere decisioni - Pianificare e controllare le soluzioni - Problem Solving creativo per l'innovazione - Guidare il gruppo di lavoro nella soluzione di problemi
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	LA GESTIONE DELLE VENDITE E DEL CLIENTE
Obiettivo:	Il corso mira a : a) fornire strumenti di analisi del mercato atti a coniugare strategie di marketing e strategie di vendita; b) indagare i principali modelli di gestione delle risorse umane e di valutazione delle performance della rete di vendita; c) presentare le diverse opportunità che i sistemi di Customer Relationship Management (CRM) possono offrire per acquisire nuovi Clienti; d) fornire strumenti per instaurare relazioni durature e profittevoli con la clientela.
Principali contenuti:	<p>Il processo di vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> - La segmentazione della clientela - Il modello di comportamento d'acquisto del mercato consumer e del mercato business - Il processo psicologico dell'acquisto e il processo di vendita <p>L'organizzazione e la gestione della rete di vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le possibili strutture organizzative - Il dimensionamento della rete di vendita - La gestione della rete di vendita; il recruiting del personale di vendita <p>La pianificazione e il controllo dell'attività commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestione del tempo e del territorio; la gestione del portafoglio clienti - Determinazione del budget di vendita - Il controllo dell'attività di vendita <p>La gestione delle relazioni con il Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - I Principi della customer satisfaction. - L'approccio per processi alla customer satisfaction. - L'evoluzione della customer satisfaction: l'approccio al CRM <p>I principi base del CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRM e Fidelizzazione: il Cliente al centro dell'attenzione - Dal Marketing di relazione al Marketing one to one - Il CRM Analitico, Operazionale e Collaborativo <p>Gli strumenti del CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - I sistemi informativi aziendali - Internet ed il Web come strumenti di comunicazione e contatto con i propri Clienti, - Call center e Contact center per un contatto efficace con il Cliente , - Il ruolo del marketing; la formazione del personale - Valutazione dei ritorni economici di un sistema CRM
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	24 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
Obiettivo:	<p>Il percorso formativo mira a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approfondire le ragioni collegate all'evoluzione del mercato e conoscere le implicazioni che si riflettono sull'attività commerciale - Focalizzare la necessità per l'azienda di ricercare l'eccellenza dell'offerta, partendo dalla centralità del cliente. - Analizzare l'importanza del consolidamento delle relazioni nello sviluppo del rapporto con la clientela. - Essere in grado di realizzare un'efficace pianificazione del rapporto con il cliente nel breve e nel lungo periodo.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - L'evoluzione del rapporto cliente – fornitore - Qualità assoluta e qualità relativa dell'offerta - Come dare valore al Business partendo dalla centralità del cliente - Fattori critici di successo nella realizzazione del sistema di gestione del cliente - Ruoli e competenze della struttura nella gestione del rapporto con il cliente - Procedura per realizzare il sistema di gestione del cliente - La pianificazione delle attività inerenti la gestione del cliente
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	24 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	MARKETING E PIANIFICAZIONE STRATEGICO - GESTIONALE
Obiettivo:	<p>Consentire ai discenti di approfondire le caratteristiche e le modalità attuative di una strategia di marketing che consenta di sviluppare in modo ottimale le potenzialità della clientela di un'azienda.</p> <p>Inoltre il corso mira a: a) analizzare il concetto di marketing e le sue derivazioni, con particolare riferimento a <i>Marketing mix</i> e al ruolo ricoperto nell'ambito della pianificazione strategico- gestionale; b) individuare le principali problematiche che si presentano nell'attività di pianificazione, gestione e controllo di un'impresa, delineando infine un piano di sviluppo della propria struttura distributiva.</p>
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di economia aziendale - Il sistema essenziale di marketing - Strategie, tattiche, piani operativi - Strutture concorrenziali del mercato - Il controllo del marketing mix - Il prodotto e la sua classificazione - La distribuzione e il ciclo di vita del prodotto - Il processo di sviluppo di un nuovo prodotto - Il prezzo e i suoi criteri di determinazione
Modalità di erogazione:	Aula
Durata:	16 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Area 5 – Informatica

Titolo del corso:	OFFICE (BASE)
Obiettivo:	Trasferire le conoscenze base e competenze tecnico-operative al personale aziendale di qualunque livello e grado per utilizzare in modo autonomo uno più strumenti della suite Office
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - Word • Controllo e modifica del testo: correzione automatica, commenti, evidenziatore. • Sommari ed indici: creare, aggiornare e modificare sommari ed indici analitici, creare e modificare segnalibri. • Le immagini e i disegni: le forme predefinite, la gestione dei disegni, le caselle di testo, le immagini e il testo, raggruppare e separare immagini, le clipart. Unità Didattica - Excel • Strumenti per la visualizzazione di un foglio di lavoro. • Le funzioni: data e ora, matematiche, statistiche, di testo, di ricerca e riferimento. • Creazione e utilizzo dei grafici. • Funzioni avanzate di gestione: ordinamenti personalizzati, filtri di ricerca automatici e avanzati. • Integrazione con Word • Importare ed esportare i dati. Unità Didattica - Power Point • Lavorare con il programma: le visualizzazioni, le diapositive, gli schemi, le combinazioni di colore, inserimento e modifica caselle di testo, effetti di riempimento, inserimento immagini sfondo. • Costruire una presentazione: sviluppare la struttura della presentazione, inserire il testo, disegnare e inserire forme, formattare le diapositive, impostare un'animazione personalizzata, impostare una transizione.
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	24 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	OFFICE (AVANZATO)
Obiettivo:	Il percorso formativo mira ad approfondire la conoscenza dell'utilizzo della suite Microsoft Office e dell'ambiente Windows.
Principali contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> – Cenni sulla funzionalità del PC • Le funzioni del PC e la struttura hardware e software. • Gestire le periferiche: stampanti, fax, memorie esterne. – Panoramica sugli strumenti • Gestire e proteggere i dati: Back UP e ridondanza. • Gli strumenti di lavoro Open Source. • Sicurezza informatica e delle reti. Unità didattica - Navigazione web • Utilizzo di Internet e dei principali browser web. • Utilizzo posta elettronica e principali browser di posta. Unità Didattica – Office • Utilizzo di Word, livello avanzato. • Utilizzo di Excel, livello avanzato. • Utilizzo di Power Point, livello avanzato .
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	24 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Area 6 - Disciplina del rapporto di lavoro

Titolo del corso:	PRINCIPALI ELEMENTI DEL RAPPORTO DI LAVORO
Obiettivo:	Il corso mira ad approfondire le evoluzioni normative relative alla materia del diritto del lavoro alla luce delle recenti innovazioni. Saranno approfondite svariati elementi relativi alla nuova disciplina del rapporto di lavoro privato.
Principali contenuti:	La nuova disciplina del rapporto di lavoro privato: il rapporto di lavoro subordinato e le tipologie contrattuali; i soggetti sindacali; diritti e doveri dei lavoratori; elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro; infortuni e malattie; cessazioni del rapporto di lavoro e TFR; il rapporto di lavoro dei disabili.
Metodologia didattica:	Aula
Durata:	8 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza

Titolo del corso:	IL COSTO DEL LAVORO
Obiettivo:	<p>Il corso mira a fornire ai partecipanti strumenti concettuali ed operativi per la determinazione del costo del lavoro. Al termine del percorso i partecipanti sapranno calcolare il costo del lavoro di un dipendente partendo dalla lettura dellabusta paga. Conoscere le componenti di costo e saperne controllare e gestire il loro peso specifico per accrescere la consapevolezza che in azienda, controllare il costo del lavoro è strategico perché incentiva il miglioramento e le innovazioni.</p> <p>Viene inoltre fornito un quadro generale sugli strumenti e sulle politiche retributive alternative che possono incontrare maggior soddisfazione alle esigenze dei dipendenti. Primo fra tutti il "Welfare aziendale".</p> <p>Alla fine del corso i partecipanti possono realizzare un Project work che rappresenta una sperimentazione attiva dei contenuti appresi durante il percorso formativo.</p>
Principali contenuti:	<p>ACCORDO TRANSATTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • La redazione dell'accordo transattivo. Aspetti giuridici • La contribuzione previdenziale sulle somme oggetto di transazione • Somme fiscalmente rilevanti: individuare la corretta modalità di tassazione <p>PREMI DETASSATI E WELFARE AZIENDALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambito soggettivo ed oggettivo di applicazione dell'imposta sostitutiva sui premi di risultato • Anticipazioni e acconti di premi di risultato • Conversione del premio di risultato in beni e servizi di cui all'art.51 del Tuir <p>INCENTIVO ALL'ESODO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo all'esodo per lavoratori prossimi alla pensione • Le dimissioni incentivate • Il regime contributivo e fiscale delle somme incentivanti

LE PRINCIPALI FONTI NORMATIVE REGOLATRICI DEL RAPPORTO DI LAVORO

- La contrattazione collettiva: livelli di contrattazione e CCNL
- Contratto aziendale: disciplina generale
- Stipulazione del contratto di lavoro individuale: Elementi essenziali

LA CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

- Le declaratorie
- I passaggi di livello
- I livelli retributivi

NOZIONE DI RETRIBUZIONE

- La normativa di riferimento
- Gli elementi della retribuzione: diretta e indiretta
- Aspetti contributivi e fiscali
- Il sistema di calcolo per la determinazione della retribuzione netta
- La retribuzione in natura: fringe benefits

IL CEDOLINO PAGA

- Sezione Anagrafica: inquadramento aziendale e contrattuale;
- Descrizione della testata del cedolino: Elementi retributivi da contrattazione collettiva e di provenienza aziendale
- Analisi delle voci di competenza, trattenuta, statistica presenti nel corpo del cedolino
- Descrizione del piede del cedolino: illustrazione dei campi di trattenuta e gestione dei ratei: ferie, permessi ed ex-festività;

Il CCNL

- Malattia, Maternità, Infortunio, Ferie e Par. Incidenza dei costi legati alla mancata prestazione lavorativa
- Rimborsi spese e trasferte: il regime fiscale

LE COMPONENTI DEL COSTO DEL LAVORO

- Retribuzione diretta, indiretta, differita, accessoria
- Le indennità e i costi aggiuntivi
- Oneri contributivi e sociali
- Il TFR: le voci utili per il calcolo del TFR

Esercitazione: i casi pratici

- Determinazione della retribuzione dal lordo al netto
- Le modalità di esposizione in busta paga delle somme a transazione
- La determinazione del costo del lavoro mensile ed annuale
- L'incidenza del costo legata alla cessazione del rapporto di lavoro

Metodologia didattica:	Aula
Durata:	12 ore
Certificazione:	Attestato di frequenza