IRIAPA
Istituto Regionale
per l'Istruzione e l'Addestramento
Professionale Artigiani

Istituto Regionale per l'Istruzione
e l'Addestramento Professionale Artigiani

CATALOGO CORSI
ANNO 2026

Aggiornato Ottobre 2026

IRIAPA
Istituto Regionale
per l'Istruzione e l'Addestramento
Professionale Artigiani

Via G. di Vittorio, 36
26013 Crema (CR)
ID Sede: 3410008144
Tel. 0373.207244

Via Malta, 12
25124 Brescia (BS)
ID Sede: 3410010237
Tel. 030.2380947

Via E. Cernuschi, 6
20900 Monza (MB)
ID Sede: 3410010137
Tel. 039.2311099

TÜV SÜD
Italia
n. 501002920 Rev. 012

E-MAIL: segreteria@iriapa.it C.F. 92511940154 P.I. 12057300159 Cod. SDI: M5UXCR1

CATALOGO CORSI

I.R.I.A.P.A. – Istituto per l'Istruzione e l'Addestramento Professionale Artigiani promuove la realizzazione di una serie di corsi di formazione, rivolti ai dipendenti e imprenditori di aziende artigiane e di piccole e medie dimensioni, raccolti all'interno di tale catalogo formativo.

La formazione che il Catalogo si propone di realizzare ha come riferimenti primari il soggetto, il processo, il contesto in cui i destinatari apprendono. In tale direzione sono state operate alcune scelte:

– concetto di formazione come sviluppo delle competenze
– set formativi
– workshop o focus group da tenere presso le sedi di lavoro, flessibilizzando e personalizzando le modalità di fruizione; la personalizzazione è intesa non solo rispetto alle esigenze degli individui ma anche rispetto a quelle dei singoli contesti organizzativi;
– seminari brevi, su temi e fabbisogni comuni

Ogni intervento formativo prevede un inquadramento teorico della materia e casi aziendali finalizzati a un confronto guidato tra docenti e allievi. Inoltre è previsto lo sviluppo sistematico di esercitazioni e di simulazioni operative tese a ricreare le diverse realtà azienda.

Nello specifico l'offerta formativa si svilupperà nelle seguenti aree:

01	Internazionalizzazione dell'impresa
02	Informatica e tecnologia
03	Formazione specialistica
04	Business communication
05	Finanza e Credito
06	Management & Qualità
07	Pari opportunità: evoluzione nei ruoli professionali
08	Organizzazione di impresa
09	Sanità a assistenza sociale

INDICE DEI CORSI A CATALOGO

01 AREA INTERNAZIONALIZZZIONE DELL'IMPRESA

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Inglese (livello base)	40	5
Inglese (livello intermedio)	40	6
Inglese (livello avanzato)	40	7
Inglese (conversazione)	12/16	7
Inglese commerciale	20	8
Spagnolo	40	8

02 AREA INFORMATICA E TECNOLOGIA

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Informatica di base	24	10
Informatica avanzata	24	10
Access e Power Point	40	11
Introduzione al Web Marketing	32	12
Photoshop	32	13
File Maker (Livello 1 e 2)	20+20	13

03 AREA FORMAZIONE SPECIALISTICA

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Artigiano della calzatura	40	14
Pelletteria	140	15
Operatore d'ufficio	140	15
Sartoria artigianale	150	16
Social Media Manager	140	16
Consulente d'immagine	40	17
Toelettatore di animali da compagnia	150	17
Pet Sitter	120	18
Assistente famigliare	160	19
Corso di aggiornamento di hair styling	40	19
Corso propedeutico pratico di saldatura - Programma Tig	40	20
Utilizzo di sistemi e strumenti informatici per gestione aziendale	40	20
Formazione abilitante per installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER	80	21
Percorsi di aggiornamento per installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER	16	21
Gestire la relazione con la clientela a rischio Ludopatia	4	22

INDICE DEI CORSI A CATALOGO

04 AREA BUSINESS COMUNICATION

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Public speaking	24	24
Intelligenza emotiva	16	24
Prevenire lo stress e tecniche di efficienza personale	16	24
Creazione di una squadra	36	25
Marketing e tecniche di vendita	16	25
Marketing: l'azienda e i suoi prodotti	32	26
Come sviluppare le abilità di vendita	32	27
Comunicazione interna: team building e team work	16	27
Corso di comunicazione e accoglienza del cliente	30	28
Marketing, pubblicità e comunicazione	28	28
Corso di merchandising e tecniche di vendita	40	29

05 AREA FINANZA E CREDITO

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Analisi del bilancio delle imprese	32	30
Composizione del bilancio d'esercizio	16	31
Il bilancio etico	20	31
Aggiornamento degli adempimenti fiscali ed amministrativi	24	32
Contabilità Generale	40	33

06 AREA MANAGEMENT E QUALITA'

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Miglioramento delle competenze professionali nel sistema gestione qualità aziendale	40	34
Auditor interno di Sistemi di Gestione per la qualità (UNI EN ISO 9001)	32	35
Le nuove versioni delle Norme ISO 9001:2015 e ISO 14000:2015	40	35
Gestione della sicurezza delle informazioni e valorizzazione dei sistemi informativi	32	36
Il Sistema di qualità nell'artigianato alimentare	16	36
Adempimenti ambientali per la PMI	20	37

07 AREA PARI OPPORTUNITA': EVOLUZIONE NEI RUOLI PROFESSIONALI

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
La realtà aziendale e il sistema dei valori	8	39
Le chiavi del successo	8	39

08 AREA ORGANIZZAZIONE D'IMPRESA

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Organizzazione aziendale	16	40
La funzione organizzazione e la gestione dei contrasti e dei conflitti	16	41
La soluzione dei problemi: tecniche di problem solving	16	42
Organizzazione del personale e gestione delle squadre aziendali	12	42
Il ruolo strategico della bilateralità nel sostegno al reddito, tra legislazione e contrattazione collettiva	40	43
Comunicazione e social Network	16	43

09 AREA SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE

TITOLO CORSO	DURATA	PAG.
Il lavoro d'equipe in RSA	8/24	45
Lavorare in equipe: la pluralità come risorsa	16	45

01

AREA INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'IMPRESA

L’Azione sull’Internazionalizzazione risponde alla esigenza delle aziende che, per lo svolgimento della loro attività, necessitano di personale che conosca le lingue straniere moderne per svolgere le attività professionali a livello tecnico-operativo e di coordinamento all'interno della loro struttura. Le competenze acquisite nell'ambito delle lingue e culture straniere, europee, permetteranno ai partecipanti di professionalizzarsi al meglio, per le attività tecnico-gestionali in azienda, per l’organizzazione di eventi culturali, convegni, fiere e mostre, per attività a favore dello sviluppo (internazionale/turistico, a seconda della tipologia di impresa) dell’azienda. Il fabbisogno formativo primario è quello di potenziare nei partecipanti le abilità linguistiche orali e scritte già acquisite a livello scolastico (comprensione orale e scritta), produttive (produzione della lingua orale e scritta) e interattive (interazione orale generale, conversazione e discussione di tipo formale ed informale), tipiche delle figure professionali che operano nell’ambito delle Aree all’interno di ogni azienda ben strutturata.

CORSI RELATIVI ALL’AREA “INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL’IMPRESA”

Inglese (livello base)

DURATA: 40 ore

OBIETTIVI:

Il corso ha come obiettivo il raggiungimento di padronanza ed autonomia linguistiche in situazioni semplici, di vita quotidiana che simulano la realtà.

Durante il corso formativo verranno trattati gli argomenti base relativi all'apprendimento della lingua inglese. Il corso è destinato ad utenti che non hanno mai avuto modo di studiare la lingua inglese oppure sono in possesso di elementari conoscenze.

PROGRAMMA:

– Sostantivi, articoli ed aggettivi
– Pronomi, preposizioni, connettivi e genitivo sassone
– Approfondimento e simulazioni di Conversazioni in situazioni “tipo”
– I verbi

Inglese (Livello Intermedio)

Durata: 40 ore

Obiettivi:

Il corso prevede un insegnamento della lingua inglese mirato a sviluppare le quattro abilità: ascoltare, leggere, parlare e scrivere, in modo funzionale sia ad un uso principalmente tecnico, sia ad un uso più generale di comprensione e conversazione. Il corso, in particolare, si rivolge a titolari di aziende e a liberi professionisti la cui attività richieda una spedita padronanza nell'utilizzo di manuali, strumenti programmi in inglesi, oppure nell'intrattenere rapporti in lingua con l'estero. L'intervento formativo si propone di fornire le terminologie specifiche utilizzate nel settore di interesse, in modo da consentire a tutti di acquisire una riconosciuta professionalità. Inoltre il corso si presta ad essere rivolto a tutte le persone che desiderino colmare le proprie lacune ed acquisire padronanza delle strutture di una lingua che oggi risulta ormai essenziale strumento alla comunicazione

Programma:

– Contenuti grammaticali
– Espressioni per ampliare, concludere, controbilanciare quanto detto
– Contenuti semantici di conversazione

Inglese (Livello avanzato)

DURATA: 40 ore

OBIETTIVI:

Il corso si propone di dotare i partecipanti della professionalità necessaria per destreggiarsi abilmente nell'utilizzo della lingua inglese. Sono previste lezioni frontali affiancate da attività pratiche di conversazione, approfondimenti e consolidamento lessicale/sintattico.

Si vuole dunque fare in modo che gli allievi siano in grado di Interagire con spontaneità anche con interlocutori di lingua madre, produrre testi chiari, comprendere concetti astratti, gestire discussioni in ambito lavorativo, perfezionare le abilità di ascolto, lettura, scrittura e comunicazione anche in contesti specialistici, approfondire le competenze grammaticali e sintattiche (forme verbali, consecutio temporum, forma condizionale, discorso indiretto, proposizioni relative).

PROGRAMMA:

Contenuti:

- Confrontare professioni & stili di vita
- Domande e colloqui di lavoro (Curriculum vitae)
- Effettuare ricerche su Internet
- Esprimere accordo/disaccordo
- Esprimere insoddisfazione/esporre lamentele
- Il messaggio dietro lo spot (strategie di marketing)
- Scrivere un CV
- Trattative commerciali
- Dialoghi complessi di lavoro
- Trattative via telefono (Dialoghi telefonici e dialoghi formali)
- Simulazioni di situazioni lavorative e specialistiche
- Costruzioni di glossari e repertori terminologici complessi
- Simulazioni di riunioni e discussioni con terminologie specifiche e professionali

Inglese (conversazione)

DURATA: 12/16 ore

OBIETTIVI:

Il corso, svolto interamente in lingua inglese, darà la possibilità ai partecipanti di misurarsi in conversazioni e role play che simulano situazioni di vita quotidiana. Il corso è progettato per meglio apprendere la lingua inglese e per aumentare la padronanza della lingua durante conversazioni quotidiane.

PROGRAMMA:

Contenuti:

- Conversazione in lingua inglese
- Interscambi di opinioni
- Risolvere problemi
- Discutere
- Simulazioni di giornate tipo e situazioni reali

Inglese Commerciale

DURATA: 40 ore

OBIETTIVI:

Il corso ha come obiettivo principale mettere a disposizione dei partecipanti nuove conoscenze ed abilità relativamente all'utilizzo della lingua inglese in ambito commerciale. Il percorso formativo ha come obiettivo principale fornire ai partecipanti gli strumenti e conoscenze utili ad affrontare una conversazione e transazione commerciale in lingua inglese. Il corso prevede diverse simulazioni (role playing) per meglio concretizzare le conoscenze apprese nella quotidianità.

PROGRAMMA:

Contenuti:

- Comunicazioni orali e scritte riferite al contesto di lavoro
- Brevi e semplici testi scritti, lineari e coesi, riferiti al contesto di lavoro
- Stesura di lettere commerciali
- Stesura di fax
- Interscambi commerciali
- Lavorare nella società all'estero
- Risolvere problemi
- Scrivere e leggere e-mail
- Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente estero
- Fornire assistenza ai reclami del cliente-utente estero
- Le transazioni commerciali con i paesi di lingua anglofona,

Spagnolo

DURATA: 40 ore

OBIETTIVI:

Fornire le conoscenze di base per sostenere una conversazione in lingua spa-gnola e stendere brevi testi

PROGRAMMA:

- Le Funzioni grammaticali
- Sillabazione delle parole
- Introduzione del "Presente" del verbo essere, in forma affermativa, negativa e interrogativa
- Vocaboli e numeri, espressioni temporali, i giorni della settimana.
- Aggettivi Possessivi
- Introduzione dei verbi di frequenza e degli avverbi di frequenza
- Introduzione delle forme di cortesia
- Sostantivi numerali e non numerali
- Aggettivi indefiniti
- Forma interrogativa del "Presente"
- Imperativo e verbi futuri
- Forme comparative/superlative dagli aggettivi
- Aggettivi brevi, aggettivi di tre o più sillabe
- Tempo passato dei verbi regolari ed irregolari nelle frasi affermative, negative ed interrogative.

02

AREA INFORMATICA E TECNOLOGIA

L’Azione Informatica e Tecnologia risponde all’esigenza di sviluppare al meglio le imprese del settore tecnico, che hanno espresso la necessità di migliorare le competenze tecnico- specialistiche del settore di lavoro in cui operano. Si tratta, in particolare, di PMI che operano nel settore delle macchine manuali, macchine con controllore logico programmabile (PLC), macchine a controllo numerico non computerizzato, macchine a controllo numerico computerizzato (CNC) e macchine a

controllo numerico distribuiti (CND) e che utilizzano Programmi a sostegno della progettazione e della produzione.

CORSI RELATIVI ALL'AREA "INFORMATICA E TECNOLOGIA"

Informatica di base

DURATA: 24 ore

OBIETTIVI:

Rivolto agli utenti che desiderano conoscere le funzioni base di un personal computer, il corso si propone di fornire ai partecipanti le nozioni elementari riguardo all'hardware ed all'utilizzo di supporti rimovibili, le conoscenze basilari per l'utilizzo efficiente del sistema operativo (Windows XP o precedenti se necessario) e di una rete informatica, nonché di far acquisire la manualità necessaria all'utilizzo del PC e l'autonomia fondamentale per gestire l'installazione e l'apprendimento di nuovi applicativi e per interagire a livello base con periferiche d'acquisizione e di output.

PROGRAMMA:

- Caratteristiche generali dei sistemi operativi
- Interfaccia utente
- Aprire e chiudere il sistema
- Il pannello di controllo e la gestione stampanti
- Personalizzazione del desktop e barra del menù Avvio
- Risorse del computer
- Accessori
- Utilità di sistema
- Installare una nuova periferica e un nuovo programma
- Salvataggio dati su supporti magnetici
- Utilizzare la gestione risorse e impostare l'esecuzione automatica
- Creazione avanzata di collegamenti
- Lavorare in rete

Informatica avanzata

DURATA: 24 ORE

OBIETTIVI:

Il possesso di conoscenze e abilità informatiche è considerato un requisito fondamentale per l'ingresso e la permanenza sul mercato del lavoro sia nel settore privato sia nel pubblico. Al fine di rispondere a questa esigenza, i corsi di informatica avanzata hanno l'obiettivo di migliorare le conoscenze informatiche dei partecipanti.

PROGRAMMA:

- Applicativi e di sistema
- Riconoscere e modificare le impostazioni del desktop
- Lavorare con icone e finestre
- Creare, nominare, gestire cartelle e sottocartelle: visualizzarne il contenuto nelle diverse modalità - selezionare, copiare, spostare, eliminare files e cartelle
- Usare semplici strumenti di editing e le opzioni di stampa
- Navigare utilizzando i link ipertestuali
- Utilizzare un motore di ricerca
- Posta elettronica
- Tabelle (creazione, manipolazione, inserimento dati e formattazione)
- Stampa unione (documento base e dati)
- Personalizzazione dell'ambiente di lavoro
- Ambiente di lavoro di Excel, i menù e le barre di strumenti
- Le funzioni. Funzioni temporali, logiche, di testo, matematiche, statistiche, in-formative
- Il formato delle celle e la formattazione del foglio di lavoro
- Stampa: le modalità, impostazioni della pagina, e le opzioni avanzate
- Grafici con Excel: creazione, formattazione e modifica
- Database: creazione e gestione, ordinamento, filtri e subtotali
- L'integrazione tra Excel e Word

Access e Power Point

DURATA: 40 ore

OBIETTIVI:

Il corso in oggetto si compone di due moduli fondamentali che analizzeranno due dei sistemi operativi base del pacchetto Office: Access e Power Ponit. Il corso ha lo scopo di introdurre al concetto di database relazionale e all'utilizzo pratico di un prodotto di database quale è appunto Access. Access rappresenta la soluzione Microsoft per la realizzazione di database relazionali Il corso ha l'obiettivo di fornire agli utenti le conoscenze base necessarie per impostare correttamente un database prendendo come spunto quello di creare un database per gestire una semplice biblioteca, si prenderà man mano dimestichezza con gli oggetti che costituiscono un database Access: tabelle, query, maschere, report.

Il secondo modulo sarà dedicato all'uso di Power Point. Per presentare un progetto, un'idea, una relazione, un rapporto, un'azienda o per predisporre diapositive di supporto ad una conferenza, ad una fiera o ad un seminario oggi è possibile utilizzare un programma di presentazione su un PC. PowerPoint permette una efficace comunicazione di idee, grazie agli effetti grafici ed alle possibilità di strutturazione delle slide.

PROGRAMMA:

Modulo 1: Introduzione a Access

- La finestra Database
- Tabelle
- Report
- Maschere
- Query
- Macro
- Web

Modulo 2: Introduzione a Power Point

- Lo schermo di Power Point
- Autocomposizione di una presentazione
- Utilizzo, Inserimento e Visualizzazione di diapositive
- Tecniche di selezione e modifica dei testi
- Modalità di visualizzazione di una presentazione
- I Modelli e gli Schemi di diapositive
- Disegnare oggetti e tabelle in una diapositiva
- Inserimento di sfondi, suoni, immagini, filmati ed animazioni
- Importazione di tabelle Word o Fogli di calcolo Excel
- Impaginazione di grafici

Introduzione al Web Marketing

DURATA: 32 ore

OBIETTIVI:

Il corso si pone l'obiettivo di trasmettere le basi del web marketing, favorendo la comprensione dei meccanismi che caratterizzano i processi di realizzazione di siti web, newsletter, strumenti a supporto delle strategie di marketing. Questo corso vuole quindi fornire un set di strumenti, istruzioni e metodologie operative per la realizzazione concreta di tale attività.

PROGRAMMA:

- Strategie di marketing on line
- Ricerca e analisi della concorrenza
- Analisi ed ottimizzazione di un sito internet
- I motori di ricerca
- Campagne pubblicitarie on-line
- Gli strumenti del marketing on-line
- Social Web marketing

Photoshop

DURATA: 32 ore

OBIETTIVI:

Obiettivo del corso è fornire i concetti fondamentali della grafica offrendo una panoramica delle principali funzioni di Photoshop consentendo di lavorare efficacemente con le immagini sia per la stampa che per il web. Il partecipante acquisirà le competenze necessarie per realizzare autonomamente volantini, biglietti da visita, manifesti, grafica per il web. Alla fine del corso i partecipanti conosceranno i principali standard hw e sw utilizzati nel settore grafico, le basi della grafica e del fotoritocco e i metodi per creare, manipolare e rielaborare immagini digitali

PROGRAMMA:

- Introduzione a Photoshop
- Il colore e la risoluzione
- Strumenti e menu
- Utilizzo degli strumenti di selezione
- Utilizzo degli strumenti pittorici e di ritocco
- Creazione di tracciati
- Gestione del colore: metodo, regolazione cromatica
- Utilizzo dei filtri di Photoshop
- Il testo in Photoshop
- Salvataggio e stampa dell'immagine
- Gestione delle fotografie digitali
- Basi di fotoritocco ed effetti speciali
- Stampa delle immagini

File maker (Livello 1 e Livello 2)

DURATA: 20 ore (Livello 1) + 20 ore (Livello 2)

OBIETTIVI:

Il corso ha come principale obiettivo formativo mettere a disposizione dei partecipanti nuovi strumenti e conoscenze che possano permettere di meglio comprendere le dinamiche di una corretta gestione del magazzino utilizzando appositi strumenti informatici.

FileMaker Pro, un database multi piattaforma conosciuto per essere un database che combina potenza e facilità d'uso. Particolare attenzione verrà dato all'utilizzo del programma nelle fasi di programmazione e gestione della produzione, utile per una corretta degli ordini e degli approvvigionamenti. Trattandosi di uno strumento fondamentale per la gestione della produzione e degli ordini, si intende struttura un percorso formativo che perfezioni le competenze dei fruitori di tale programma

PROGRAMMA

Livello 1:

- Verifica conoscenze
- Funzionalità di base di FM Pro
- Tecniche di base per la creazione di archivi
- Lavorare tabelle: Tabelle locali e tabelle esterne
- Funzioni di calcolo avanzate
- Scripting avanzato
- Gestione delle finestre e degli ambienti di lavoro
- Sicurezza dei dati
- Conversione archivi da versioni precedenti di FileMaker Pro
- Pianificazione e realizzazione del processo di conversione
- Cambiamenti conseguenti la conversione
- Potenziali criticità e modi per affrontarle

Livello 2

- Condivisione in rete di archivi
- Quando è necessario FM Pro server
- Installazione e configurazione FM Pro server
- Cenni a backup dei dati, manutenzione e troubleshooting - Utilizzo degli strumenti

03

AREA FORMAZIONE SPECIALISTICA

L'Azione Specialistica vuole soddisfare le esigenze di alcune tipologie di aziende che operano nel settore dell'artigianato (quali autotrasportatori, parrucchieri, pasticceri, panificatori, idraulici, elettricisti, periti elettronici) che necessitano di migliorare le proprie competenze tecnico-pratiche, attraverso l'esperienza sul campo, anche a seguito dell'introduzione delle novità specifiche legate ai singoli settori artigianali (analisi del mercato di riferimento delle professioni, nuove normative, regolamenti di settore, regole di igiene, novità in ambito di amministrazione aziendale e relativamente ai contenuti specifici delle varie professioni). In questa area sono previsti anche percorsi rivolti a disoccupati, con possibile finanziamento da parte di enti locali.

CORSI RELATIVI ALL'AREA FORMAZIONE SPECIALISTICA

Artigiano della calzatura

DURATA: 40 ore

OBIETTIVO:

Il corso di formazione si pone l'obiettivo di fornire le basi teoriche del mestiere del calzolaio, una vera e propria arte che nel corso degli ultimi anni sta letteralmente scomparendo dalle nostre strade.

Il corso intende fornire ai partecipanti le conoscenze di base utili per intraprendere questo affascinante mestiere.

Al termine del percorso è prevista la possibilità di partecipare a corsi di perfezionamento e specializzazione.

PROGRAMMA:

Il percorso prevede i seguenti argomenti:

– Introduzione al mestiere del Calzolaio
– Tipologia di pelli e tessuti
– Strumenti e macchinari: descrizione e principi di utilizzo
– Principali tecniche di risolatura e incollaggio
– L'accettazione del cliente: comunicazione efficace e ricerca del giusto servizio

Durante il corso i partecipanti avranno l'occasione di approfondire le caratteristiche delle differenti gomme utilizzate per la suolatura delle calzature.

Pelletteria

DURATA: 140 ore

OBIETTIVO:

L'Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria interviene nel processo di realizzazione di un prodotto di pelletteria, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni consente di svolgere attività con competenze relative alla preparazione, al taglio e all'assemblaggio dei componenti di un prodotto di pelletteria nell'ambito della lavorazione e fabbricazione di articoli in pelle.

PROGRAMMA:

– L'artigiano nel settore della pelletteria
– Utilizzo delle macchine per la lavorazione del pellame
– Utilizzo delle macchine per la cucitura del pellame
– Tecniche di lavorazione del pellame
– Ideazione, progettazione e realizzazione di piccola pelletteria.

Operatore d'ufficio

DURATA: 140 ORE

OBIETTIVO:

L'Operatore d'Ufficio è colui che gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti amministrativi e contabili, la redazione di testi amministrativi o commerciali. Generalmente presidia le attività connesse: al centralino telefonico, la redazione testi, la gestione dell'archivio e del protocollo; redige, modifica, memorizza e stampa testi, quali lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali. In genere presiede anche la gestione dell'archivio documentale aziendale.

PROGRAMMA:

– Informatica aziendale
– Elementi di amministrazione aziendale
– Trattamento di operazioni fiscali e previdenziali
– Registrazioni contabili
– Elaborazione buste paga.

Sartoria artigianale

DURATA: 150 ore

OBIETTIVO:

Il corso di sartoria artigianale intende fornire specifiche abilità necessarie per la realizzazione, rifinitura e stiratura di capi di abbigliamento. Crea le basi per intraprendere un'affascinante e sempre attuale professione artigiana.

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di lavorare autonomamente nel confezionamento di semplici capi d'abbigliamento.

PROGRAMMA:

– Elementi di merceologia tessile e strumenti di misurazione
– Strumenti e tecniche di taglio
– Cucitura manuale
– Cucitura a macchina
– Confezionamento di più tipologie di capi di abbigliamento

Il corso, considerati gli argomenti trattati, ha un taglio di tipo prevalentemente pratico; ogni contenuto teorico trattato sarà infatti supportato da momenti di esercitazioni individuali o di gruppo.

Social Media Manager

DURATA: 140 ore

OBIETTIVO:

Il corso è finalizzato a fornire una panoramica sintetica, ma esaustiva rispetto alle nuove strategie di marketing, la cosiddetta social media strategy.

L'obiettivo principale è quello di fornire adeguati strumenti per ideare una campagna promozionale utilizzando i social network.

PROGRAMMA:

– Marketing e comunicazione
– Comunicazione Digitale
– SEO (Search Engine Optimization)
– Seo Copywriting
– Social Media Marketing.

Consulente d'immagine

DURATA: 40 ore

OBIETTIVO:

L'obiettivo del corso è fornire una panoramica esaustiva rispetto ad una nuova professione emergente, "Il Consulente di Immagine", nuova figura professionale specializzata nella consulenza estetica e nella valorizzazione della figura attraverso lo stile e il portamento.

Grazie ad una conoscenza approfondita del significato dei colori, delle forme e delle linee, della comunicazione non verbale e dell'etichetta, il consulente di immagine è in grado di supportare i clienti a creare immagini di successo.

Le competenze apprese in questo corso sono utilizzabili in vari contesti quali: salone di acconciatura, centri estetici, negozi di abbigliamento ed in generale tutte le attività che offrono servizi rivolti alla persona.

PROGRAMMA:

- Elementi di bon ton e galateo
- Elementi di merceologia tessile
- Portamento, postura e andatura
- Armocromia
- Psicologia del colore
- Regole di coordinazione abbigliamento e accessori
- Forme corporee
- Make up e forme del viso Tecniche di gestione del guardaroba

Toelettatore di animali da compagnia

DURATA: 150 ore

OBIETTIVO:

I tre moduli formativi sono stati appositamente ideati per permettere ai partecipanti di conoscere da vicino una nuova attività professionale che si sta sempre di più diffondendo: il toelettatore di animali da compagnia.

La toelettatura sta alla base della salute del benessere dell'animale domestico (in particolare cane e gatto) e con questo termine non si intende solo il bagno e la cura del pelo, bensì la sua igiene in senso stretto: lavaggio, spazzolatura, taglio, igiene delle varie parti del corpo e taglio delle unghie.

I tre moduli, pertanto, sono da considerarsi propedeutici l'uno all'altro al fine di meglio comprendere da vicino la complessità di questa professione e poterne così acquisire le competenze di base previste.

Il primo modulo ha l'obiettivo di fornire una panoramica completa delle procedure da mettere in atto al fine di mantenere gli spazi e gli strumenti adeguatamente igienizzati e sicuri. Sarà l'occasione per conoscere tutta la strumentazione necessaria in dotazione a questo professionista e le relative modalità di utilizzo e le procedure di igienizzazione e sanificazione.

Nel secondo modulo le attività formative previste saranno orientate da un lato a far conoscere e comprendere meglio la normativa di settore e dall'altro a illustrare nel dettaglio i comportamenti più consoni da tenere al fine di mantenere un buon rapporto con la clientela.

L'ultimo modulo intende fornire una panoramica completa delle tecniche di toelettatura in uso (estetica ed igienica) e dell'utilizzo corretto di tutti gli strumenti disponibili.

PROGRAMMA:

Modulo 1 – igiene e sicurezza

- Normative relative alla gestione dell'attività di toelettatura dell'animale da compagnia
- Strumenti per l'igiene la sicurezza, la tutela dell'ambiente

– Procedure, protocolli, tecniche di igiene e riordino degli spazi
– Manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature per toelettatura

Modulo 2 - Rapporto con il proprietario e gestione di impresa

– Elementi di comunicazione
– Tecniche di intervista al cliente
– Normativa sulla protezione e la circolazione dei dati delle persone fisiche (privacy)
– Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica
– Tecniche di time management

Modulo 3 – Trattamenti igienici ed estetici

– Razze canine e loro caratteristiche
– Razze feline e loro caratteristiche
– Elementi di comportamento animale
– Leggi e regolamenti che disciplinano la tutela degli animali da affezione e la corretta convivenza tra uomo e animale
– Elementi di anatomia e fisiologia di cani e gatti e altri animali da compagnia
– Elementi di ectoparassitosi degli animali da compagnia
– Principali tecniche di toelettatura igienica ed estetica
– Elementi di linee di toelettatura
– Strumenti per la pulizia e la toelettatura (tosatrice, soffiatore, ecc)

Pet Sitter

DURATA: 120 ore

OBIETTIVO:

Gestire le esigenze quotidiane degli animali d'affezione coadiuvando il proprietario nella corretta gestione dell'animale, gestire la soddisfazione dei bisogni fisiologici (alimentazione e pulizia), motori e sociali (interazione e svago), secondo le indicazioni del proprietario dell'animale d'affezione

PROGRAMMA:

– Anatomia, fisiologia ed etologia dei Pet
– Repertori specie specifici
– Comunicazione e motivazione
– Laboratori pratici su: passeggiata in sicurezza, attività di svago, gioco e gestione dei Pet
– Dimostrazioni pratiche di cura degli spazi dei Pet
– Laboratori di confronto e apprendimento sulla gestione e i bisogni di tutta la famiglia Pet (umani e i loro Pet)

Assistente famigliare

DURATA: 160 ore

OBIETTIVO:

L'Assistente familiare aiuta anziani, disabili (e talvolta anche bambini) direttamente a casa per sbrigare le faccende domestiche, fare la spesa, curare l'igiene personale, offrire un servizio di veglia, diurna o notturna o ritirare ricette mediche o medicinali in farmacia.

È una figura professionalmente preparata e qualificata, che offre molte più garanzie, perché selezionata e formata adeguatamente, capace quindi di gestire il suo lavoro in maniera efficiente e organizzata.

L'Assistente familiare affianca, a una sua vocazione innata e alle sue capacità di empatia e ascolto, conoscenze e competenze – anche relazionali – diversificate, che sono la base per un servizio di alta qualità, positivo sia per l'assistito, sia per i suoi cari

PROGRAMMA:

- Elementi di anatomia e fisiologia
- Elementi di pronto soccorso e di igiene
- Alimentazione, cucina e dieta
- Economia domestica
- Elementi di psicologia e psicopedagogia
- Elementi di sociologia
- Legislazione sociale e sanitaria
- Elementi di patologia e farmacologia
- Comunicazione e marketing sociale

Corso di aggiornamento per hair styling

DURATA: 40 ore

OBIETTIVO:

Si tratta di un percorso formativo particolare, innovativo e dinamico, fondato sull'espressione di stili diversi che esaltano le doti degli allievi, che prendono forma attraverso le lezioni di pratica con le acconciature, una formazione quindi mirata alla trasmissione di stili e tecniche di hairstyle. Gli allievi hanno la possibilità di migliorare e perfezionare le proprie tecniche artistiche e professionali. Il piano formativo identificato sarà trattato seguendo una metodologia di tipo attivo: lezioni teoriche supportate da esempi per casi pratici per esaltare gli errori più diffusi commessi dagli operatori e sottolineare le capacità relazionali per realizzare un buon clima e una corretta analisi dei bisogni ed una favorevole situazione di convincimento del cliente. In tal modo i partecipanti avranno la possibilità di acquisire i fondamenti delle strategie commerciali ed illustrare da parte del formatore incaricato i vari campi di applicazione del progetto, conciliando le informazioni pregresse con le attuali innovazioni.

PROGRAMMA:

Il corso prevede di fornire ai partecipanti un chiaro punto di riferimento sulla reale importanza della clientela attuale e potenziale e di aiutarli ad impostare azioni commerciali attraverso un programma di completamento delle capacità tecniche, artistiche e professionali. Si tratta di una azione basata sulla conoscenza delle nuove tecniche di taglio e acconciatura e sulla progettazione di una soluzione personalizzata per il salone da gestire, che comprende l'elaborazione di un controllo gestionale e l'analisi attenta della situazione e delle problematiche attuali del salone.

Argomenti:

- Le nuove tendenze nel settore acconciatura
- Asciugature, Colorazioni e Trucco
- Assistenza completa: dalla cura della cute al capello,
- Hairstyling e l'utente
- Taglio e acconciatura: la nuova moda.

Corso propedeutico pratico di saldatura - Programma Tig

DURATA: 40 ORE

OBIETTIVI:

L'attività formativa in oggetto si propone di sviluppare i concetti tecnologici legati ai vari tipi di saldature, la conoscenza delle norme UNI per quanto riguarda il disegno meccanico e delle norme di sicurezza legate alla saldatura. In particolare il corso si propone di far acquisire ai partecipanti le conoscenze teoriche fondamentali e le capacità operative per eseguire correttamente la saldatura TIG.

PROGRAMMA:

- Procedimento di saldatura: ad arco con elettrodo a rivestimento cellulosico e/o basico (111)
- Tipo di giunto e posizione di saldatura: testa a testa tra lamiere in posizione piana da un solo lato senza sostegno e d'angolo tra lamiere in posizione piano-frontale (solo con elettrodo a rivestimento basico) / testa a testa tra tubi con asse orizzontale rotante, saldatura in piano da un solo lato senza sostegno (con elettrodo a rivestimento cellulosico o cellulosico in prima passata e basico in riempimento e finitura)
- Diametro e spessore dei tubi/spessore delle piastre: vari a scelta dell'istruttore
- Materiale base dei tubi/piastre: acciaio non legato a basso tenore di carbonio (carbonio – manganese)
- Procedimento di saldatura: in gas inerte con elettrodo di tungsten (141-TIG)
- Tipo di giunto e posizione di saldatura: testa a testa tra lamiere in posizione piana da un solo lato senza sostegno e d'angolo tra lamiere in posizione piano-frontale / testa a testa tra tubi con asse orizzontale rotante, saldatura in piano da un solo lato senza sostegno
- Diametro e spessore dei tubi / spessore delle piastre: vari a scelta dell'istruttore
- Materiale base dei tubi/piastre: acciaio non legato a basso tenore di carbonio (carbonio – manganese)
- Materiale d'apporto: bacchette per la saldatura di acciaio non legato a basso tenore di carbonio (carbonio – manganese)

Utilizzo di sistemi e strumenti informatici per la gestione aziendale

DURATA: 40 ORE

OBIETTIVI:

Il corso sviluppa temi di particolare attualità nella gestione di impresa, focalizzandosi all'elaborazione delle strategie, alla gestione dell'innovazione, alla gestione dell'organizzazione per processi e per progetti, alla progettazione e valutazione del personale e dei servizi, dando un particolare rilievo ai problemi dell'economia dell'informazione e all'assetto e alla gestione delle società di informatica.

Ampio spazio sarà dedicato all'analisi e alla discussione di casi aziendali.

PROGRAMMA:

- Analisi strategica per le decisioni aziendali
- Organizzazione e gestione per processi e per progetti
- Valutazione e gestione del personale e dei servizi
- Economia dell'informazione e gestione delle società di software e di servizi di informatica

Formazione abilitante per installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER

DURATA: 80 ORE

OBIETTIVI:

Il corso è finalizzato all'acquisizione di tutte le 6 competenze dello standard previsto dall'All. A del Decreto n. 8711 del 21/10/2015, ovvero:

- condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di installazione e o manutenzione straordinaria dell'impianto FER
- identificare situazioni di rischio potenziale nell'ambito della sicurezza
- interagire con il cliente per coniugare la domanda con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili
- dimensionare impianti FER termo-idraulici e/o elettrici
- predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali, curando il processo di approvvigionamento
- verificare il funzionamento dell'impianto FER, predisponendo la documentazione richiesta

PROGRAMMA:

Modulo unico: interazione con il cliente per coniugare la domanda con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili (ore 20+ 30)

Parte pratica: ore 30: Biomasse per usi energetici; pompe di calore per riscaldamento e refrigerazione e produzione ACS; Sistemi solari termici; sistemi fotovoltaici e foto termoelettrici

Percorsi di aggiornamento per installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER

DURATA: 16 ORE

OBIETTIVI:

Il corso mira all'aggiornamento dell'installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili – FER, nel rispetto delle indicazioni procedurali contenute nel Decreto regionale n. 12453 del 20 dicembre 2012.

PROGRAMMA:

- Modulo teorico unico (8 ore): Inquadramento generale delle problematiche legate allo sfruttamento delle fonti rinnovabili nel panorama nazionale con gli opportuni richiami alla normativa generale e tecnica e di sicurezza che riguardano l'installazione e la manutenzione di impianti alimentati da FER.
- Modulo pratico (8 ore): lezioni pratiche in aula attrezzata e/o laboratorio, dimostrative ed esemplificative relativamente ai processi di lavoro dell'installatore.

Il modulo pratico può essere relativo alla Macro tipologia termoidraulica (biomasse per uso energetico, pompe di calore per riscaldamento, refrigerazione e produzione acs, sistemi solari termici) o alla Macro tipologia elettrica (sistemi fotovoltaici e foto termoelettrici).

Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia

DURATA: 4 ORE

OBIETTIVI:

Il corso mira a trasmettere le conoscenze e abilità previste dalla competenza “Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia”, alla presenza, come docente, di una figura professionale autorizzata dall’ASL competente per territorio in relazione all’ambito dei “comportamenti patologici degli avventori” e delle “Reti e strutture territoriali preposte alla prevenzione e cura della ludopatia”. Gli allievi a fine corso saranno in grado di orientarsi al riconoscimento dei segnali di una potenziale dipendenza dal gioco d’azzardo e di individuare una comunicazione efficace per la prevenzione del gioco d’azzardo e per l’interrelazione con i soggetti istituzionalmente competenti.

PROGRAMMA:

– Normativa nazionale e regionale di riferimento relativa al gioco d’azzardo
– Definizione e caratteristiche del gioco d’azzardo patologico: insorgenza e sviluppo del disturbo da dipendenze
– Indicatori di comportamenti patologici negli avventori
– Approccio al cliente potenzialmente a rischio ludopatia
– Reti e strutture territoriali preposte alla prevenzione e cura della ludopatia

Al termine del percorso è prevista una prova scritta, al fine del rilascio dell’attestato di competenza, al superamento dell’80% delle domande sottoposte agli allievi.

04

AREA BUSINESS COMMUNICATION

La globalizzazione dei mercati impone sfide che trovano nella preparazione sempre più sofisticata delle risorse umane un punto centrale per lo sviluppo e la competitività delle aziende. Creatività, curiosità e dinamismo sono caratteristiche importanti che, insieme a competenze specifiche e abilità operative, determinano la formazione di una solida professionalità. L'Azione Business Communication, basata sui principali processi di Marketing e Comunicazione d'Impresa è costruita su una solida base di marketing che partendo dai principi fondamentali si sviluppa attraverso i processi di analisi, pianificazione e controllo di tutte le attività ad esso correlate. Attraverso l'analisi di

tematiche innovative l'Azione risponde alle esigenze degli allievi di avere gli strumenti giusti per affrontare le sfide del mercato.

CORSI RELATIVI ALL'AREA BUSINESS COMUNICATION

Public speaking

DURATA: 24 ORE

OBIETTIVI:

Il corso prevede di trasferire ai partecipanti le modalità principali per preparare una presentazione di lavoro, erogare efficacemente la presentazione e supe-rare le resistenze personali al parlare in pubblico

PROGRAMMA:

I contenuti affrontano i seguenti argomenti:

- Focalizzazione dell'obiettivo e sviluppo in sequenza logica dei temi
- La pianificazione dei tempi e la guida per lo speaker
- Tecniche e metodi di animazione
- I supporti visivi (tipologie di supporti visivi, parole, numeri, grafici e immagini
- L'erogazione della presentazione
- La comunicazione indirizzata a gruppi
- Comunicazione verbale, paraverbale e body language
- La gestione della discussione:
- Panoramica delle situazioni di complessità (obiezioni, dipendenze / contro-dipendenze, conflitti, etc.) e approcci per gestirle efficacemente
- Ostacoli personali al public speaking.

Intelligenza emotiva

DURATA: 16 ORE

OBIETTIVI:

Il corso si propone di individuare gli ingredienti necessari per eccellere sia sul piano operativo e nel settore lavorativo, che anche nella vita quotidiana, per sviluppare una tipologia particolare di leadership, che permetta di superare i conflitti e raggiungere gli obiettivi del team o del singolo, attraverso strategie ben specifiche.

Il percorso formativo è connesso con processi di riorganizzazione aziendale, che vedono sia cambiamenti esterni di grande portata, sia significative revisioni interne per una migliore gestione della operatività aziendale.

PROGRAMMA:

Il percorso vuole istruire i partecipanti sui seguenti argomenti:

- L'intelligenza emotiva e il quoziente intellettivo: pro & contro
- Calcolare le competenze di chi eccelle
- Il potere degli stati d'animo
- La padronanza di sé e la motivazione: armi a sorpresa
- Come creare un clima sereno di collaborazione
- Come superare le resistenze e affrontare i problemi
- Il dominio della mente: preparazione mentale agli obiettivi
- Il potere della persuasione

Prevenire lo stress e tecniche di efficienza personale

DURATA: 16 ore

OBIETTIVI:

Il percorso vuole analizzare e comprendere le cause e le dinamiche dello stress nel contesto organizzativo e sviluppare approcci per il mantenimento dell'efficienza nelle situazioni di tensione e per la prevenzione dello stress.

PROGRAMMA:

- Iperconcorrenzialità nel sistema aziendale e pressione sul sistema organizzativo e sulle persone
- Concetto di stress e meccanismi psicofisiologici
- Il lato positivo dello stress: eustress e distress
- Meccanismi organizzativi e stress
- Efficienza personale
- Autostima e automotivazione
- Tecniche per individuare e modificare atteggiamenti e comportamenti inef-ficaci
- Ecologia del sistema emozionale
- Posture fisiche, fisiologia e stati d'animo
- Tecniche di rilassamento
- Pratiche per la prevenzione dello stress nel lungo temine

Creazione di una squadra

DURATA: 36 ore

OBIETTIVI:

Come sviluppare autorità, ottenere consenso e migliorare l'organizzazione del proprio lavoro. Il percorso formativo vuole focalizzare la leadership come leva manageriale, individuare gli stili più appropriati in funzione della situazione e delineare approcci utili a controllare e flessibilizzare i propri comportamenti al fine di migliorarne l'efficacia; vuole inoltre delineare le principali criticità nella gestione e nello sviluppo di un gruppo e individuare strategie appropriate a svilupparne le potenzialità.

PROGRAMMA:

- Psicologia della leadership
- Le dimensioni della leadership: orientamento al comando e orientamento al supporto
- Autovalutazione dello stile prevalente
- Tipologie di risorse e stadi di sviluppo
- La leadership situazionale.
- Il processo del delegare.
- Stili di leadership a confronto.
- Obiettivi primari e secondari: la motivazione al cambiamento e la presa delle decisioni.
- Memoria sicura: cenni di mnemotecniche, lettura rapida e mirata.
- Il gruppo come campo di forze: Coesione e competizione, Individuo e gruppo, Ruoli formali e informali, La cultura del gruppo
- Gli stadi di sviluppo del gruppo e la comunicazione nel gruppo
- La gestione del gruppo; gestione dei collaboratori
- Lo sviluppo delle potenzialità del gruppo
- Gruppo e problem solving
- Gruppo e miglioramento continuo; la gestione del cambiamento
- La motivazione

Marketing e tecniche di vendita

DURATA: 16 ore

OBIETTIVI:

Il corso consentirà ai partecipanti di acquisire le competenze relazionali fondamentali per svolgere il ruolo di “commerciale”, figura strategica di ogni azienda in particolare nel settore dei servizi professionali alle imprese. Avrà inoltre, l'obbiettivo di trasferire ai partecipanti alcune nozioni di base relative alla comunicazione e alla vendita al fine di rendere più produttivo il proprio lavoro, sviluppando competenze trasversali all'interno del contesto organizzativo in cui sono inseriti. Verrà data particolare attenzione alle modalità necessarie per sviluppare e rafforzare le relazioni con i clienti, anche attraverso la conoscenza delle tecniche per gestire le obiezioni dei clienti, e ai suggerimenti su come trattare la postvendita utile per la fidelizzazione del cliente.

PROGRAMMA:

- Introduzione e elementi di comunicazione;
- Come instaurare una relazione positiva con il cliente;
- Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale;
- I canali della comunicazione: visivo, auditivo, cenestesico;
- Tecniche di Istant Rapport;
- Capire la mappa e le priorità del cliente;
- Il venditore e gli obiettivi;
- I livelli neurologici e il contesto della vendita;
- Il potere degli stati d’animo;
- Incrementare la motivazione;
- Allineamento dei livelli neurologici;
- Le capacità del venditore;
- Le convinzioni del venditore;
- I valori del venditore;
- Analisi e trasformazione delle obiezioni;
- La chiusura della trattativa;
- Tecniche di negoziazione

Marketing: l’azienda e i suoi prodotti

Durata: 32 ore

OBIETTIVI:

Il corso intende far acquisire ai partecipanti informazioni sulle metodologie di comunicazione d’impresa interna ed esterna, classica e attraverso i nuovi media, far acquisire la capacità di pianificare strategie di comunicazione e far conoscere gli strumenti per la gestione strategica dell’immagine aziendale. I partecipanti potranno altresì apprendere le potenzialità delle nuove tecnologie a supporto della comunicazione e sviluppare abilità di confrontarsi con al-tre aziende attraverso esercitazioni in “autocaso”.

Programma:

- Comunicazione strategica e gestione dell’immagine aziendale
- Le nuove tecnologie al servizio della comunicazione: il web marketing
- Il direct marketing
- Le pubbliche relazioni e la gestione di un ufficio stampa
- La comunicazione interna

Come sviluppare le abilità di vendita

DURATA: 32 ore

OBIETTIVO:

Coniugare raggiungimento degli obiettivi di vendita e soddisfazione del cliente rappresenta una delle sfide più critiche per chi opera nelle aree commerciali in mercati competitivi. Il corso ha per obiettivo lo sviluppo delle competenze di vendita consulenziale finalizzate all'ottenimento di risultati certi e duraturi nel tempo, lo sviluppo del vantaggio competitivo rispetto agli altri concorrenti potenziando le capacità di diagnosi e soddisfazione delle esigenze del cliente Il corso si propone di sviluppare nei partecipanti la consapevolezza dei processi che concorrono a determinare l'efficacia e l'efficienza di un evento comunicativo e relazionale e la flessibilità relazionale dei partecipanti in relazione al contesto

PROGRAMMA:

– La vendita come processo di comunicazione
– Il processo di vendita
– Tecniche di negoziazione
– La comunicazione scritta e telefonica per la vendita

Comunicazione interna: team building e team work

DURATA: 16 ore

OBIETTIVO:

Le aziende, spesso a loro spese, hanno scoperto che anche le migliori strategie imprenditoriali - senza il coinvolgimento dei collaboratori - possono rivelarsi inefficaci. Saper parlare ai collaboratori è altrettanto strategico quanto saper confrontarsi con i propri clienti. L'obiettivo primario è di ottenere le migliori performances operative e risultati aziendali, sostenendo la nascita di un sistema di comunicazione e di relazioni interne funzionali e mantenendo un clima organizzativo fondato sulla condivisione della "mission" aziendale e sul benessere dei singoli dipendenti.

L'azienda è sempre più concepita e vissuta, dagli stessi appartenenti e dal mercato, come un tutt'uno che deve esprimere una stessa identità ed un uni-co messaggio. Non è concepibile una visione individualistica delle singole risor-se se si vuole garantire un successo duraturo. Il corso offre strumenti utilizzabili immediatamente, a tutti i livelli gerarchici e in tutti i settori, per ottimizzare i rap-porti interni, creare una cultura aziendale comune, creare e sostenere validi gruppi di lavoro, favorire comportamenti e atteggiamenti che portano all'eccellenza professionale

PROGRAMMA:

– La comunicazione, la leadership e la partnership: come affrontare i rapporti con i collaboratori e i colleghi
– La motivazione al risultato e alla "mission"
– I fattori che influiscono sulla motivazione: fiducia, diffusione dell'informazione, sistemi premianti e principio di team work
– Come ottenere e generare cambiamenti profondi e duraturi assumendo maggiore controllo
– Motivare ed automotivarsi in maniera efficace
– "Rimodellare" le strategie ed i comportamenti che determinano l'eccellenza (nella vita personale e professionale)

Corso di comunicazione e accoglienza al cliente

DURATA: 30 ore

OBIETTIVO:

Fornire, tramite la spiegazione di molti esempi tratti dalle realtà aziendali, la conoscenza dei principi e delle tecniche che l'impresa deve applicare per soddisfare i propri clienti. In un mondo sempre più competitivo, dove acquisire nuovi clienti ha dei costi elevatissimi, la fidelizzazione dei clienti acquisiti è strategicamente fondamentale, pena la sopravvivenza stessa dell'impresa. E' quindi fondamentale soddisfare il proprio cliente, meglio e prima della concorrenza. Questo intervento intende promuovere la capacità di organizzare e gestire i servizi turistici in un'ottica di customer care e customer satisfaction in contesti caratterizzati da forte complessità e flessibilità dei ruoli e delle funzioni operative. Inoltre intende consentire l'acquisizione di specifiche competenze tecniche sia trasversali, sia in materia di qualità, di valutazione della soddisfazione del cliente e di sviluppo delle attitudini relazionali correlate alle differenti funzioni aziendali.

PROGRAMMA:

– La qualità nei servizi
– Come si progetta la Customer Satisfaction
– Come gestire la Customer Satisfaction
– Come misurare la Customer Satisfaction

Marketing, Pubblicità, Comunicazione

DURATA: 28 ore

OBIETTIVO:

Il corso intende far acquisire ai partecipanti informazioni sulle metodologie di comunicazione d'impresa interna ed esterna, classica e attraverso i nuovi media, far acquisire la capacità di pianificare strategie di comunicazione e far conoscere gli strumenti per la gestione strategica dell'immagine aziendale. I partecipanti potranno altresì apprendere le potenzialità delle nuove tecnologie a supporto della comunicazione e sviluppare abilità di confrontarsi con altre aziende.

PROGRAMMA:

– La vendita come processo di comunicazione
– Il processo di vendita
– Tecniche di negoziazione
– La comunicazione scritta e telefonica per la vendita

Corso di Merchandising e tecniche di vendita

DURATA: 40 ore

OBIETTIVO:

Coniugare raggiungimento degli obiettivi di vendita e soddisfazione del cliente rappresenta una delle sfide più critiche per chi opera nelle aree commerciali in mercati competitivi. Il corso ha per obiettivo lo sviluppo delle competenze di vendita consulenziale finalizzate all'ottenimento di risultati certi e duraturi nel tempo, lo sviluppo del vantaggio competitivo rispetto agli altri concorrenti potenziando le capacità di diagnosi e soddisfazione delle esigenze del cliente. Il corso si propone di sviluppare nei partecipanti la consapevolezza dei processi che concorrono a determinare l'efficacia e l'efficienza di un evento comunicativo e relazionale e la flessibilità relazionale dei partecipanti in relazione al contesto

PROGRAMMA:

- Introduzione e elementi di comunicazione;
- Come instaurare una relazione positiva con il cliente
- Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale
- I canali della comunicazione: visivo, auditivo, cenestesico
- Capire la mappa e le priorità del cliente
- I livelli neurologici e il contesto della vendita
- Il potere degli stati d'animo
- Incrementare la motivazione
- Allineamento dei livelli neurologici
- Le capacità del venditore
- Le convinzioni del venditore
- I valori del venditore
- Analisi e trasformazione delle obiezioni
- La chiusura della trattativa
- Tecniche di negoziazione.

05

AREA FINANZA E CREDITO

Il ruolo della materia Finanza aziendale, soprattutto nella fase del ciclo economico che stiamo attraversando, è assolutamente di primo piano, anche se appare spesso un buco nero nelle competenze dei dirigenti , quadri e impiegati addetti all'Area relativa, in particolare nel caso di realtà aziendali di piccole e medie dimensioni.

CORSI RELATIVI ALL'AREA FINANZA E CREDITO

Analisi del bilancio delle imprese

DURATA: 32 ore

OBIETTIVO:

- far acquisire familiarità con un linguaggio, quello contabile-bilancistico-fiscale, che non fa sempre parte del patrimonio conoscitivo delle piccole imprese, ma che tocca temi indubbiamente "sensibili"
- consentire un maggiore dialogo con i consulenti esterni (commercialista, fiscalista, etc.)
- far vedere il bilancio non come un semplice adempimento da affidare al commercialista, ma un valido strumento di analisi della situazione dell'azienda
- imparare ad individuare i punti di forza e di debolezza dell'impresa, letti nelle loro conseguenze economiche e finanziarie, attraverso i dati di bilancio
- affrontare con maggiore consapevolezza i temi della gestione economica e finanziaria della piccola impresa.

PROGRAMMA:

- Il bilancio di esercizio: obblighi, struttura e contenuti
- Le voci del bilancio: significato e modalità di formazione
- La redazione del bilancio di esercizio
- La recente riforma del diritto societario e il suo impatto sul bilancio: le principali novità
- Come valutare lo stato di salute dell'impresa attraverso l'analisi del bilancio
- La necessità della riclassificazione
- I principali indici per l'analisi: modalità di calcolo e di interpretazione dei risultati
- Il rendiconto finanziario: cenni

Composizione del bilancio d'esercizio

DURATA: 16 ore

OBIETTIVO:

Il Percorso didattico si configura come modulo formativo base sia alla comprensione del bilancio civilistico (anche alla luce delle recenti riforme in tema di società e principi contabili) sia all'introduzione e all'utilizzo del modulo bilanci ai fini della definizione del merito creditizio".

Il seminario intende fornire gli strumenti elementari propedeutici ad una soddisfacente interpretazione e lettura del bilancio d'esercizio così come dei princi-pali risultati dell'analisi del modulo bilanci.

PROGRAMMA:

- Composizione del bilancio d'esercizio;
- Schemi di bilancio e schemi di bilancio abbreviato;
- Descrizione delle poste di stato patrimoniale attivo, passivo e di conto eco-nomico;
- Impatti sulla redazione dei bilanci della riforma delle società e dei nuovi principi contabili;
- Struttura del modulo bilanci;
- Composizione dei diversi aggregati;
- Costruzione dei principali indici;
- Descrizione dei principali prospetti sintetici.

Il bilancio etico

DURATA: 20 ore

OBIETTIVO:

La finanza e l'investimento sono sempre stati visti con i parametri del rendimento, del capitale, dell'interesse. Sempre di più si sta diffondendo una nuova cultura che mira all'investimento con caratteristiche etiche, dove l'investitore mira non solo alla speculazione ma punta su attività che rispondano a certi requisiti di responsabilità sociale ed ambientale.

Il mercato è vero mercato quando non produce solo ricchezza ma soddisfa anche attese e valori etici. Il risparmiatore diviene così controllore delle conseguenze non economiche degli atti e delle azioni economiche. L'investimento etico consiste nella selezione e nella gestione degli investimenti (azioni, obbligazioni, prestiti) condizionata da criteri etici e di natura sociale, concetto rac-chiuso nell'espressione socially responsabile investment usata negli Stati Uniti, o ethical investment, espressione usata in Gran Bretagna. L'investitore etico è in-vece colui che non è unicamente interessato al rendimento delle proprie azioni, ma vuole conoscere le ragioni di fondo che realizzano questa redditività, le caratteristiche dei beni prodotti, la localizzazione dell'azienda e verificare come vengano condotti gli affari.

PROGRAMMA:

Gli argomenti affrontati saranno:

- Presentazione del corso
- Introduzione all'etica di impresa.
- Il ruolo delle ONG (Organizzazioni Non Governative)
– La principale legislazione nazionale: fattori di attenzione
– Analisi dei requisiti: lavoro minorile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione
– Come fare il bilancio sociale: linee guida nazionali e internazionali
– Come fare il bilancio sociale: un modello di rendicontazione
– Piani di zona e bilancio sociale
- Bilancio sociale e carte dei servizi: quali connessioni possibili
- Il bilancio sociale: uno strumento per enti pubblici
- Certificare il bilancio sociale
- Esperienze di bilancio sociale

Aggiornamento degli adempimenti fiscali ed amministrativi

DURATA: 24 ORE

OBIETTIVO:

Il Percorso didattico si configura come modulo formativo base sia alla comprensione del bilancio civilistico (anche alla luce delle recenti riforme in tema di società e principi contabili) sia all'introduzione e all'utilizzo del modulo bilanci ai fini della definizione del merito creditizio".

Il seminario intende fornire gli strumenti elementari propedeutici ad una soddisfacente interpretazione e lettura del bilancio d'esercizio così come dei principali risultati dell'analisi del modulo bilanci.

PROGRAMMA:

– Analisi e funzionamento degli studi di settore
– Impresa individuale ed impresa familiare
– Operazioni straordinarie ed imposta sostitutiva
– Novità in materia di IVA

Contabilità Generale

DURATA: 40 ORE

OBIETTIVO:

– far acquisire familiarità con un linguaggio, quello contabile-bilancistico-fiscale, che non fa sempre parte del patrimonio conoscitivo delle piccole imprese, ma che tocca temi indubbiamente “sensibili”
– consentire un maggiore dialogo con i consulenti esterni (commercialista, fiscalista, etc.)
– far vedere il bilancio non come un semplice adempimento da affidare al commercialista, ma un valido strumento di analisi della situazione dell’azienda
– imparare ad individuare i punti di forza e di debolezza dell’impresa, letti nelle loro conseguenze economiche e finanziarie, attraverso i dati di bilancio
– affrontare con maggiore consapevolezza i temi della gestione economica e finanziaria della piccola impresa.

PROGRAMMA:

– Il bilancio di esercizio: obblighi, struttura e contenuti
– Le voci del bilancio: significato e modalità di formazione
– La redazione del bilancio di esercizio
– La IV direttiva CEE
– La recente riforma del diritto societario e il suo impatto sul bilancio: le principali novità
– Come valutare lo stato di salute dell’impresa attraverso l’analisi del bilancio
– La necessità della riclassificazione
– I principali indici per l’analisi: modalità di calcolo e di interpretazione dei risultati
– Il rendiconto finanziario: cenni

06

AREA MANAGEMENT E QUALITA’

L’Azione MANAGEMENT & QUALITA' risponde alla necessità di favorire lo sviluppo delle PMI, che hanno avuto la necessità di adeguare il proprio sistema aziendale alle Norme di Qualità, e che devono essere continuamente aggiornate, sia per l'introduzione di nuove disposizioni in materia, sia per una maggiore definizione delle procedure standard nella propria organizzazione, attraverso strumenti di controllo e monitoraggio. Attraverso tale Azione formativa i partecipanti, che ricoprono ruoli chiave all’interno della propria Organizzazione, rispetto alla Qualità, saranno in grado di migliorare la gestione dei processi chiave della propria organizzazione, nonché le loro interazioni e criticità.

CORSI RELATIVI ALL’AREA MANAGEMENT E QUALITA’

Miglioramento delle competenze professionali nel sistema gestione qualità aziendale

DURATA: 40 ORE

OBIETTIVO:

– approfondire alcuni aspetti della norma serie ISO 9001 al fine di migliorare la gestione ed efficacia del proprio sistema qualità
– conoscere i concetti fondamentali che compongono la Norma UNI EN ISO 9001:2008, comprendendo le differenze rispetto alla versione precedente;

PROGRAMMA:

– Contenuti e concetti fondamentali della nuova ISO 9001:2008
– Analisi dei processi aziendali
– Le metodologie di analisi dei Processi e gli indicatori
– Le tecniche di analisi delle criticità dei Processi
– La gestione del Personale ed il Dossier delle Credenziali
– Il coinvolgimento del personale ed il ruolo della Formazione
– I documenti e le registrazioni necessarie per una efficace pianificazione, operatività e controllo dei Processi in azienda
– Il modello di certificazione nel rispetto delle Normative cogenti, secondo le esigenze dell’azienda
– Prova di verifica delle conoscenze acquisite

Auditor interno di Sistemi di gestione per la Qualità

DURATA: 32 ORE

OBIETTIVO:

– fornire gli strumenti necessari per la pianificazione e l'esecuzione degli audit interni, in accordo alle norme ISO 19011:2011;
– fornire le nozioni di base per l'esecuzione degli audit interni ponendo particolare attenzione all'approccio per processi ed al loro miglioramento;
– far comprendere il processo di audit e le interazioni con gli altri processi dei S.G.Q.;
– ridefinire il ruolo e l'importanza degli audit e degli auditor interni alla luce dei principi della ISO 9001:2008 e della ISO 19011:2011;
– fornire informazioni sui passi successivi per la qualificazione come auditor di Sistemi di Gestione per la Qualità, secondo i principali schemi di certificazione nazionali ed internazionali.

PROGRAMMA:

– I principi di base delle norme ISO 9001
– Le definizioni principali delle ISO 9001
– Analisi della norma ISO 9001:2008
– Pianificazione, checklist e riunione di apertura
– Conduzione, raccolta evidenze e riunione finale
– Rapporto e azioni correttive
– La qualifica degli auditor (con esercitazione).
– Conclusioni e questionario di soddisfazione cliente

Le nuove versioni delle Norme ISO 9001:2015 e ISO 14000:2015

DURATA: 40 ore

OBIETTIVO:

I corso si propone di presentare i cambiamenti introdotti dalla nuova edizione della norma ISO 9001 e fornire ai partecipanti una visione complessiva sull'evoluzione in atto nelle normative relative ai sistemi di gestione, focalizzando in particolare l'attenzione sulla nuova edizione della ISO 9001:2015 inerente i sistemi di gestione per la qualità. Intende altresì fornire una prima "lettura" dei nuovi requisiti normativi, illustrando le principali novità rispetto al passato.

PROGRAMMA:

– Principali cambiamenti introdotti dai nuovi standard
– Le origini della revisione:
– Il processo di revisione della norma:
– I principali cambiamenti.
– Evoluzione e innovazione: la nuova ISO 9001.
– Individuazione dei processi e delle interazioni.

Gestione della sicurezza delle informazioni e valorizzazione dei sistemi informativi

DURATA: 32 ore

OBIETTIVO:

L'azione formativa vuole fornire ai partecipanti visibilità su standard e metodi per la gestione della sicurezza delle informazioni aziendali. Un sistema informati-vo è costituito da un insieme di elementi che includono attività di tipo organizzativo volte al corretto utilizzo delle risorse informatiche. Presso l'organizzazione delle aziende deve essere consapevolmente definito e attuato il processo che assicuri all'azienda presidio al rischio che anomalie di diverso tipo vanifichino lo sforzo economico sostenuto per l'acquisto del sistema informatico. Il percorso ha quindi per obiettivo l'analisi dei rischi e l'individuazione di controlli e di indicatori, utili all'Organizzazione delle strutture per costruire e ottenere visibilità sull'efficacia dei processi di somministrazione delle funzioni informatiche agli utenti interni e la salubrità.

PROGRAMMA:

- Metodi per la gestione della sicurezza delle informazioni aziendali
- Analisi dei rischi
- Individuazione di controlli e di indicatori per costruire e ottenere visibilità sull'efficacia dei processi di somministrazione delle funzioni informatiche

Il Sistema di qualità nell'artigianato alimentare

DURATA: 16 ore

OBIETTIVI:

La corretta preparazione dei prodotti destinati alla alimentazione risulta essere un tema molto importante al giorno d'oggi, che coinvolge a vari livelli, tutte le fasi del ciclo produttivo in una azienda. La formazione del personale nelle aziende agroalimentari, in particolare nel campo dell'artigianato alimentare, viene evocata da più parti come una delle principali misure di prevenzione dei rischi connessi alla non corretta preparazione degli alimenti. I sistemi di controllo della salubrità e igiene degli alimenti chiamato HACCP (Hazard Analysis and Critical Control), in più fasi richiedono, quale misura di controllo e di prevenzione del rischio, la formazione del personale. Il progetto formativo ha lo scopo di formare gli artigiani del settore alimentare (panettieri, pasticceri, gelatai, ecc.), circa la corretta applicazione del metodo HACCP.

Si tratta di un sistema di controllo metodico e sistematico per individuare, valu-tare e controllare i rischi ed i pericoli che possono rendere insalubri i prodotti a-limentari.

PROGRAMMA:

- Definizione e legislazione vigente: analisi delle norme in materia di igiene a-limentare, i soggetti obbligati, le sanzioni
- Ruolo degli operatori: compiti e responsabilità dell'operatore alimentare, l'autocontrollo
- Analisi del ciclo produttivo: l'approccio sistematico alla individuazione dei rischi per gli alimenti presenti nel ciclo produttivo, corretta valutazione dei ri-schi e predisposizione delle opportune misure per la loro eliminazione
- Igiene e rischi dell'individuo
- Informazioni sulla metodologia applicativa onde scongiurare i rischi relativi alla salute e all'igiene nella produzione: procedure di controllo e sorveglian-za per garantire l'igiene e la salubrità del prodotto
- Stesura del Piano di autocontrollo aziendale.

Adempimenti ambientali per la PMI

DURATA: 20 ore

OBIETTIVI:

La protezione e salvaguardia dell'ambiente è un tema di grande attualità sul quale le aziende cominciano oggi a dedicare un notevole impegno per adeguarsi alle normative in vigore e alle legislazioni mirate a regolamentare le varie fonti potenziali di inquinamento, con specifico riferimento alle acque e all'atmosfera. Si tratta di problematiche che richiedono la partecipazione atti-va di tutte le figure aziendali che devono quindi essere informate e formate, in base al livello di responsabilità, sulle legislazioni esistenti, sulle procedure adottate in azienda, sulle responsabilità civili/penali e sulle sanzioni previste, cosicché ognuno sia in grado di agire correttamente e concorrere non solo al per-seguimento degli obiettivi dell'azienda, ma anche alla tutela di se stessi durante le attività.

Il corso sviluppa il tema delle problematiche relative all'ambiente, evidenziando, oltre agli aspetti normativi ed organizzativi, le principali forme di inquina-mento e sviluppando anche il tema della gestione dei rifiuti.

PROGRAMMA:

- La gestione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi: definizioni, inquadramento normativo, tipologie principali di rifiuto, classificazioni, Decreto Ronchi: prin-cipi, obiettivi e definizioni, catasto dei rifiuti, adempimenti, albo smaltitori, procedure semplificate, legislazione ambientale degli oli esausti, packaging (obiettivi e definizioni, finanziamento del sistema, CONAI, adempimenti), le materie prime seconde
- Materie prime secondarie: la gestione dei rifiuti recuperabili: definizioni, l'evoluzione della normativa, gli adempimenti di chi produce e le scritture contabili, gli adempimenti per chi recupera, l'iscrizione agli albi e agli elen-chi provinciali, i nuovi decreti sui rifiuti recuperabili, la gestione dei rifiuti se-condo il D. Lgs 22/97
- Imballaggi: il Conai e il nuovo sistema di recupero, definizioni, l'evoluzione della normativa, il Decreto Ronchi e le norme sugli imballaggi, il Conai e i consorzi di filiera, gli adempimenti per chi produce, il contrbuto ambientale
- Scarichi idrici, le regole della 319/76 e il Testo Unico sulle acque: introduzio-ne, l'evoluzione della normativa (la legge Merli, il DPR 236/88, la legge 36/94), la legge 317/76, i sistemi tabellari, il Testo Unico per le acque
- Emissioni in atmosfera: l'attuale regolamentazione: introduzione e l'evoluzione della normativa, il DPR 203/88, sistemi di abbattimento fumi e trattamento inquinanti

07

AREA PARI OPPORTUNITA': EVOLUZIONE NEI RUOLI PROFESSIONALI

La forte presenza femminile nel mondo del lavoro è un dato attestato in tante aziende e più o meno in tutti i settori. Tuttavia le forme e le caratteristiche della forza lavoro femminile presentano ancora limiti e debolezze. Alle donne che ricoprono ruoli importanti in azienda viene richiesto uno standard di performance molto elevato. Non basta infatti saper applicare tecniche generali di gestione, ma diventa necessario mettere in atto una vera e propria "leadership", intesa come capacità di gestire i collaboratori, intraprendenza, orientamento all'obiettivo, capacità decisionale e, non per ultimo, autostima. L'Azione dedicata alle "pari opportunità'" vuole rispondere alle Aziende che hanno compreso il valore e le potenzialità dei gruppi di lavoro guidati da manager donne (e il loro utilizzo come soluzione organizzativa di gestione sia dell'impresa, che di specifici progetti) e dare loro l'opportunità di crescere e di divenire maggiormente competitive. Tale Azione sarà dedicata ad interventi formativi con elevata partecipazione di donne, che si trovano a dover gestire un gruppo, e che intendono migliorare la padronanza di strumenti e metodologie di lavoro utili per l'efficacia e l'efficienza professionale ed economica dell'azienda. Tale Azione intende assumere come priorità lo sviluppo di una maggiore e migliore partecipazione femminile al mercato del lavoro, ed in particolare al ruolo delle donne come Leader delle Aziende o di alcuni rami di esse. Le partecipanti

attraverso tale Azione vedranno accrescere le loro competenze manageriali e la leadership, propria di chi ha la responsabilità di un'azienda o di una unità di business.

CORSI RELATIVI ALL'AREA PARI OPPORTUNITA'

La realtà aziendale e il sistema dei valori

DURATA: 8 ORE

OBIETTIVI:

Il corso si propone di migliorare la formazione e le conoscenze dei dipendenti dell'azienda e di coloro che tra essi hanno incarichi dirigenziali

PROGRAMMA:

- Il tempo che viviamo
- Il cambiamento e l'innovazione
- Il trend di mercato
- I valori tangibili
- Il mercato agro-alimentare
- L'azienda e le sue strategie
- La struttura dell'azienda
- Sistemi gestionali
- Lo stile direzionale
- Lo staffing
- La cultura e i sistemi di valore
- Gestione del personale
- Sistemi di valorizzazione ed incentivanti

Le chiavi del successo

DURATA: 8 ORE

OBIETTIVI:

Il corso ha l'obiettivo di formare i dipendenti impegnati nella gestione manageriale di un'azienda e specializzati nella progettazione di organizzazioni. L'intento è quello di fornire gli strumenti per la gestione di strutture che funzionino grazie al miglior contributo di coloro che la compongono. Colui che gestisce queste attività farà in modo di alimentare le opportunità per fare squadra con il proprio gruppo di lavoro per giungere a risultati operativi di grande impatto con un uso efficiente del tempo.

PROGRAMMA:

- Definizione di successo
- Definizione delle mete e realizzazione dei sogni
- Il principio dell'equivalenza
- Definizioni dei ruoli e principio dei vasi comunicanti
- Definizione della zona di confort
- Gestione del disagio
- Definizione della strategia
- Definizione degli obiettivi (mete)

08

AREA ORGANIZZAZIONE D'IMPRESA

Lo scenario competitivo, le nuove forme di organizzazione e produzione, l'evoluzione della tecnologia e dei sistemi informativi, sono tutti fenomeni che accentuano il bisogno di una visione sistemica dell'azienda e l'esigenza di acquisire competenze specifiche e capacità trasversali nelle diverse aree funzionali: dallo studio minuzioso dei costi al controllo di gestione, dai sistemi informativi all'organizzazione aziendale, dalla informazione economico-finanziaria alla gestione delle risorse umane. L'Azione sull'Organizzazione d'Impresa risponde alla necessità di favorire lo sviluppo di una cultura manageriale volta alla promozione della Mission e del ruolo dello specialista d'organizzazione all'interno delle PMI. Le aziende che vogliono progettare il cambiamento organizzativo al loro interno e che si predispongono a competere nei nuovi scenari, hanno la necessità di avere funzioni preparate che collaborino nel modo migliore con le altre funzioni aziendali

CORSI REALTIVI ALL'AREA ORGANIZZAZIONE DI IMPRESA

Organizzazione aziendale

DURATA: 16 ore

OBIETTIVO:

Il corso si propone di fornire in modo pratico la conoscenza dei principi e dei metodi per ottimizzare la propria organizzazione aziendale attraverso:

- la comprensione delle logiche operative delle varie funzioni.
- la motivazione del personale e l'importanza del clima aziendale.
- la conoscenza della logica delle 3P (posizione - potenziale - prestazione).
- l'organizzazione come elemento essenziale per potere assumere scelte valide, in sintonia con le richieste dell'ambiente economico

PROGRAMMA:

– Obiettivi dell'organizzazione aziendale e principali forme organizzative: organizzazione gerarchica, per funzioni, per divisioni, a matrice, etc.
– Come deve essere l'organizzazione per migliorare la risposta dell'azienda alle sollecitazioni del mercato
– Modalità organizzative in funzione dello svolgimento del lavoro
– Procedure organizzative
– Organizzazione del personale
– Il controllo organizzativo
– Il B.P.R. (Business Process Rengineering)

La funzione organizzazione e la gestione dei contrasti e dei conflitti

DURATA: 16 ore

OBIETTIVO:

Il percorso è mirato a trasmettere ai partecipanti le nozioni necessarie per sapere gestire una squadra e saper presidiare le problematiche organizzative dell'azienda. L'azione formativa vuole analizzare tipi e caratteristiche delle tensioni interpersonali che si possono registrare nei contesti di lavoro e individuare approcci per gestirli in positivo.

PROGRAMMA:

- Contrasti e conflitti: differenze tra le due tipologie e criteri d'analisi.
- Aspetti strutturali e dinamiche comunicazionali
- Stili e tecniche manageriali per gestire i contrasti e contenere o risolvere i conflitti: approcci problem solving; gestione degli aspetti comunicativo-relazionali e approcci negoziali
- Categorie e modelli per descrivere e interpretare le organizzazioni, mutamenti in atto, nuovi principi e nuove forme di organizzazione.
- I principali oggetti dell'analisi organizzativa: strutture, processi, procedure e ruoli, l'analisi organizzativa.
- Un modello integrato di analisi e interpretazione dell'organizzazione: obiettivi e prestazioni, componenti organizzative e risorse.
- Analisi degli aspetti formali e non formali dell'organizzazione
- Analisi del processo lavorativo dei compiti e delle varianze.

La soluzione dei problemi: tecniche di problem solving

DURATA: 16 ore

OBIETTIVO:

Un capo deve assumere un approccio positivo nei confronti dei problemi che, di volta in volta, gli si presentano nello svolgimento dell'attività quotidiana. Ma ciò è possibile solo se riesce ad indagare con serenità sul perchè nascono degli inconvenienti (Problem Finding) e sul come gli stessi possono essere quantificati, analizzati e gestiti (Problem Solving). Il seminario si propone pertanto di fornire ai partecipanti schemi razionali d'approccio ai problemi aziendali, per identificarne e rimuoverne le cause nell'ottica dell'ottimizzazione globale delle risorse.

Nella realtà il capo si trova molte volte a dover decidere tempestivamente in assenza di informazioni o dati certi. In questi casi la capacità di "percepire" il problema diventa elemento fondamentale per la sua risoluzione. Si manifesta così una nuova abilità manageriale, quella di reagire all'ambiente attraverso un processo cognitivo dinamico. Tale processo richiede molto più della facoltà di pensare in generale e, cioè, la capacità di osservare, ricercare e modificare sulla base di alcune semplici indicazioni ricevute con un meccanismo di retroazione (feedback) ben noto nella teoria dei controlli e delle regolazioni.

PROGRAMMA:

- La soluzione dei problemi:
- Il concetto di ottimizzazione globale, il concetto di controllo e il concetto di miglioramento.
- Modelli di Problem Solving.
- La curva di Gauss: significato ed utilizzo.
- Carte di controllo per variabili e per attributi.
- Conscio e inconscio nel Problem Solving.
- I meccanismi di difesa nel Problem Solving.
- La decisione: concetti base dei processi decisionali
- Aspetti principali del processo cognitivo: sistematicità, sequenzialità, presa di coscienza, soluzione pratica.
- Il nesso tra Problem Solving e Decision Making.
- Tecniche di analisi e tecniche di sintesi.
- Il processo decisionale: approccio interdisciplinare; gestione delle informa-zioni.

Organizzazione del personale e gestione delle squadre aziendali

DURATA: 12 ORE

OBIETTIVO:

Il percorso formativo vuole focalizzare la leadership come leva manageriale, individuare gli stili più appropriati in funzione della situazione e delineare approcci utili a controllare e flessibilizzare i propri comportamenti al fine di migliorarne l'efficacia; vuole inoltre delineare le principali criticità nella gestione e nello sviluppo di un gruppo e individuare strategie appropriate a svilupparne le potenzialità.

PROGRAMMA:

- Pianificare la produzione
- Valutare le caratteristiche delle diverse tipologie di strutture produttive
- Pianificare un gruppo-progetto per la progettazione di un processo da gestire all'interno di un team di lavoro
- Ripartizione della manodopera diretta e indiretta
- Saturazione della manodopera
- Semplificazione di un ciclo di produzione
- Analisi della riduzione dei costi
- Eliminazione degli sprechi

Il ruolo strategico della bilateralità nel sostegno al reddito, tra legislazione e contrattazione collettiva

DURATA: 40 ORE

OBIETTIVO:

Il percorso prevede l'analisi e l'approfondimento del fenomeno della bilateralità in Italia. In particolare, si intende analizzare le modalità di articolazione degli enti bilaterali e, soprattutto, degli strumenti da essi predisposti a sostegno del lavoratore nelle ipotesi di sospensione o mancanza di lavoro a lui non imputabili. Dunque, ricostruendo il quadro legislativo entro cui si colloca l'azione della bilateralità sul mercato del lavoro, ed esaminando come essa si pone nel contesto socio-economico italiano; il corso si prefigge l'obiettivo di verificare quali possano essere le tendenze e le future direttrici lungo le quali potrebbero dispiegarsi gli effetti dell'azione della bilateralità nei vari comparti produttivi, in ambito di sostegno al reddito.

PROGRAMMA:

- Gli enti bilaterali e le loro caratteristiche
- Servizi finanziati dai contributi a carico dei singoli datori di lavoro e dei lavoratori
- Strumenti della bilateralità
- Il principio della bilateralità
- Lo strumento di partecipazione sociale
- La contrattazione collettiva
- Il sistema delle relazioni industriali

Comunicazione sociale e social Network

DURATA: 16 ORE

OBIETTIVO:

Il percorso vuole analizzare e comprendere le possibilità che le aziende possono avere attraverso l'utilizzo dei social Network, avendo come obiettivo la trasmissione di nuove conoscenze ed abilità, rispetto all'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione ed interazione virtuale.

PROGRAMMA:

- Gli strumenti tecnologici e informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare e rappresentare dati, anche in forma grafica
- Come interagire in situazioni comunicative utilizzando linguaggi e codici di diversa natura per l'espressione di se' e la comunicazione interpersonale, anche di carattere professionale

09

AREA SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE

L’Azione socio-sanitaria-assistenziale comprende più discipline che mirano a sviluppare nei partecipanti non solo competenze specifiche dell’Area sanitaria ma anche competenze comunicative, psicologiche e relazionali proprie degli individui che svolgono un servizio “alla persona”. L’obiettivo è quello di trasmettere concetti importanti che portino a formare “professionisti del sociale” in grado di saper instaurare una relazione d’aiuto comprensiva ed empatica, per assistere la persona in difficoltà in una presa di consapevolezza circa i propri pensieri, credenze, valori ed emozioni coinvolti

nelle scelte dilemmatiche di natura bioetica ed esistenziale, sempre più frequenti nei contesti medico-sanitari contemporanei.

CORSI RELATIVI ALL'AREA SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE

Il lavoro di equipe in RSA

DURATA: da 8 a 24 ore

OBIETTIVO:

Oggi le politiche sociali devono fronteggiare domande sempre più numerose da parte dei cittadini. Esse non si limitano più alla povertà tradizionale, dovuta all'assenza di reddito, ma cercano di prevenire e rimuovere sia le vecchie che le nuove forme di discriminazione ed esclusione. Si vuole dare una risposta a famiglie che cercano protezione da ogni tipo di handicap sociale, fisico (economici, pari opportunità, collocazione geografica) e questo può avvenire promuovendo reti di relazione tra individui e comunità. Queste reti di relazioni non sono altro che il principio emerso nella legge 328/00, che prevede l'adozione di piani regionali e piani di zona in modo coerente su tutto il territorio nazionale. Il corso si propone di analizzare i principi che sottendono tale provvedimento e di analizzare il processo di trasformazione da una struttura di welfare redistributivo, e di tipo assistenziale, ad un welfare state sociale che promuove interventi di politica attiva sostenendo la partecipazione de cittadini.

PROGRAMMA:

- L'organizzazione del nucleo
- Funzionalità dei bisogni
- La responsabilità diffusa
- Qualità ed integrazione
- Il chiaro e diretto processo di circolazione delle informazioni
- Equipe: gruppo, squadra
- La verifica degli obiettivi e degli interventi
- La figura del coordinatore
- La professionalità

Lavorare in equipe: la pluralità come risorsa

DURATA: 16 ore

OBIETTIVO:

Come sviluppare autorità, ottenere consenso e migliorare l'organizzazione del proprio lavoro

Il percorso formativo vuole focalizzare la leadership come leva manageriale, individuare gli stili più appropriati in funzione della situazione e delineare approcci utili a controllare e flessibilizzare i propri comportamenti al fine di migliorarne l'efficacia; vuole inoltre delineare le principali criticità nella gestione e nello sviluppo di un gruppo e individuare strategie appropriate a svilupparne le potenzialità.

PROGRAMMA:

- Analisi delle aspettative e "patto formativo"
- Il valore del lavoro di gruppo
- L'interazione funzionale tra colleghi
- Comunicare per migliorare la collaborazione tra colleghi
- Strategie di utilizzo della critica costruttiva
- Sperimentazione, cambiamento e miglioramento
- Mediazione relazionale e condivisione degli obiettivi
- Obiettivi personali di miglioramento

Fac-simile

DOMANDA DI ISCRIZIONE AL CORSO:

(specificare titolo corso)

DATI AZIENDA:

RAGIONE SOCIALE

INDIRIZZO: VIA | CAP

COMUNE | PR

TEL | FAX | E.MAIL | P. IVA

DIMENSIONE IMPRESA(*)

☐ MICRO ☐ PICCOLA ☐ MEDIA ☐ GRANDE

N. DIPENDENTI:

SETTORE DI APPARTENENZA

☐ Estrazione di minerali
☐ Attività manifatturiere
☐ Produzione di energia elettrica, di gas e acqua
☐ Costruzioni
☐ Commercio ingrosso e dettaglio, riparazione di autoveicoli, motocicli e beni personali e per la casa
☐ Alberghi e ristoranti
☐ Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni
☐ Attività finanziarie
☐ Attività immobiliare, informatica, ricerca, servizi alle imprese
☐ Istruzione
☐ Sanità e assistenza sociale
☐ Altri servizi pubblici, sociali e personali

Altro(specificare……)

DATI LEGALE RAPPRESENTANTE:

COGNOME E NOME | C.F.

(*) la dimensione dell'impresa indicata nella presente scheda di adesione è stata definita secondo i seguenti parametri stabiliti dall'UE:

– Microimpresa: impresa che occupa meno di 10 persone e che realizza un fatturato annuo e/o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro;
– Piccola impresa: impresa che occupa meno di 50 persone e che realizza un fattu rato annuo e/o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di euro;
– Media impresa: impresa che occupa tra 50 e 250 (escluso) persone e che realizza un fatturato annuo compreso tra 10 e 50 milioni di euro e/o un totale di bilancio annuo compreso tra 10 e 43 milioni di euro
– Grande impresa: impresa che non soddisfa i requisiti della PMI

DATI PARTECIPANTE:

COGNOME NOME

NATO A PROV IL

CODICE FISCALE CITTADINANZA

RESIDENZA: N.

COMUNE CAP PROV

TEL. FAX E.MAIL

TITOLO DI STUDIO

- ☐ Nessun titolo/licenza elementare
- ☐ Licenza media
- ☐ Diploma di qualifica professionale
- ☐ Qualifica professionale regionale
- ☐ Qualifica tramite apprendistato
- ☐ Diploma di maturità o scuola superiore
- ☐ Specializzazione tecnica superiore (IFTS)
- ☐ Diploma universitario
- ☐ Laurea triennale
- ☐ Master post-laurea triennale
- ☐ Laurea 4/5 anni
- ☐ Dottorato di ricerca, master o specializzazione post laurea

TIPOLOGIA INQUADRAMENTO

- ☐ Dirigente
- ☐ Quadro
- ☐ Impiegato direttivo
- ☐ Impiegato amministrativo e tecnico
- ☐ Operaio qualificato
- ☐ Operaio generico
- ☐ Altro personale generico

COSTO ORARIO LORDO .....

TIPOLOGIA CONTRATTURALE DESTINATARIO

- ☐ Contratto a tempo determinato
- ☐ Contratto di lavoro intermittente
- ☐ Contratto di lavoro a tempo parziale
- ☐ Cassa integrazione guadagni ordinaria/straord.
- ☐ Contratto a progetto/occasionale
- ☐ Contratto a tempo indeterminato
- ☐ Contratto di lavoro ripartito
- ☐ Contratto di apprendistato
- ☐ Contratto di inserimento

TIPOLOGIA DESTINATARIO

- ☐ Lavoratore di imprese private con meno di 15 dipendenti
- ☐ Lavoratore inserito nelle tipologie contrattuali previste dal Titolo V, VI e VII del D.lgs. 276/03 (lavoro intermittente, ripartito, tempo parziale, apprendistato, contratto di inserimento, lavoro a progetto e occasionale)
- ☐ Lavoratore di imprese private in CIGO e CIGS

TIPOLOGIA DESTINATARIO

- ☐ Persona iscritta nelle liste di mobilità
- ☐ Lavoratore over 45
- ☐ Lavoratore in possesso del solo titolo di licenza elementare o di istruzione obbligatoria
- ☐ Lavoratore in stato di disoccupazione per ristrutturazione aziendale nonché in aree e settori di crisi
- ☐ Donna over 40
- ☐ Lavoratore proveniente da Paesi non appartenenti all'Unione Europea
- ☐ Altro non prioritario

L'azienda:

– dichiara di avere sede1 in Lombardia

– garantisce la partecipazione del/dei dipendente/i al corso

– autocertifica il costo orario lordo del/dei dipendente/i e dichiara che presso la propria sede sono conservati i cedolini paga ed ulteriore documentazione attestante la tipologia di inquadramento del/dei dipendente/i, che potrà essere fornita in qualunque momento, qualora richiesta dall'Ente finanziatore.

Qualora, in caso di mancata partecipazione o di assenze del partecipante superiore al 25% del monte ore complessivo del corso (senza giusta motivazione), l'Ente finanziatore non dovesse riconoscere e finanziare parte dei costi sostenuti per la realizzazione del corso, IRIAPA si riserva di richiedere un rimborso al partecipante.

Il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali che, in caso di mendaci dichiarazioni, sono comminate ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale, visionati gli elementi esposti nella presente comunicazione attesta, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 28/12/2000 n. 445 e di quanto previsto dal DPR n. 403/1998, la regolarità di quanto contenuto nella presente comunicazione. Dichiara inoltre di aver preso visione del Codice etico di I.R.I.A.P.A. sul sito www.iriapa.it

L'azienda

…… ……

(luogo e data) (timbro e firma)

Allegato: carta di identità del firmatario

Compilare, firmare e trasmettere alla Segreteria Corsi – Mail: segreteria@iriapa.it

L'accettazione della presente iscrizione è subordinata alla compilazione di tutte le informazioni richieste

Le domande pervenute incomplete annulleranno l'adesione senza ulteriore avviso.

RINUNCIA: L'eventuale disdetta dovrà pervenire alla mail segreteria@iriapa.it almeno 10 giorni prima della data prevista di avvio corso.

ANNULLAMENTO CORSO: In caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, I.R.I.A.P.A. si riserva la facoltà di annullare il corso o di riprogrammarlo in altra data, dandone tempestiva comunicazione agli iscritti.

COSTO: Il corso è gratuito, finanziato da ……..…… *oppure* Il corso è a pagamento: costo € ……

1 Per identificare la localizzazione in Lombardia si fa riferimento alla sede dell'unità locale in cui è formalmente inserita e opera il partecipante/la partecipante all'edizione corsuale. Le imprese che hanno unità operative anche in altre Regioni possono far partecipare all'intervento formativo anche dipendenti di tali unità purchè in misura non superiore al 50% del totale dei partecipanti.

Informativa Articolo 13 Regolamento Europeo 679/2016

"Informazioni da fornire qualora i dati personali siano raccolti presso l'interessato"

Gentile Signore/a,

desideriamo informarLa che il Regolamento Europeo 679/2016 prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei relativi dati personali.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.679/2016, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità: marketing - amministrativo - contabili - esecuzione obblighi contrattuali.

Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale/informatizzato.

I dati potranno essere comunicati a: studi professionali e di consulenza o professionisti incaricati in ambito amministrativo, commerciale o tecnico, all'interno dello Stato italiano.

Il titolare del trattamento è: I.R.I.A.P.A. – Via G. Di Vittorio, 36 - 26013 Crema (Cr) – tel. 0373/207244

Il responsabile del titolare nel territorio dello Stato è: il legale rappresentante, Prof. Paolo Maccagni

Il periodo di conservazione dei dati personal sarà di 10 anni

L'interessato ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.15 del Reg. Europeo, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Regolamento Europeo 679/2016, Art. 15 Diritto di accesso dell'interessato

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

le finalità del trattamento;

le categorie di dati personali in questione;

i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;

quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;

l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;

il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;

qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;

l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento.

Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.

Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Inoltre l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano, secondo quanto citato nell'Art 17 del Regolamento Europeo 679/2016, Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio), ivi citato:

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;

l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;

l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;

i dati personali sono stati trattati illecitamente;

i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;

i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

Il titolare del trattamento, se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato, ai sensi del paragrafo 1, a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:

per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;

per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;

per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3;

a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o

per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.