

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

CATALOGO CORSI

ANNO 2022

Aggiornato al 14 gennaio 2022

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:

- Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Internazionalizzazione dell’impresa
- Informatica e tecnologia
- Formazione specialistica
- Business communication
- Finanza e Credito
- Management & Qualità
- Pari opportunità: evoluzione nei ruoli professionali
- Organizzazione di impresa
- Sanità a assistenza sociale

INDICE DEI CORSI A CATALOGO

AREA	TITOLO CORSO	DURATA
SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	Corso per addetti al Primo Soccorso	12
	Corso Antincendio – Rischio Medio	8
	Corso di aggiornamento annuale per RLS	4
	Aggiornamento per la sicurezza settore idraulico	15
	Lavori elettrici sotto tensione	16
	Sicurezza in ambiente lavorativo	8
	Igiene nella distribuzione degli alimenti	8
	Addetti al montaggio, smontaggio e trasformazione ponteggi	28
	Corso di formazione relativo alla natura dei rischi	48
	Corso di formazione sulla protezione e prevenzione dei rischi	24
	Corso di aggiornamento “Coordinatori della sicurezza”	40
	Corso RLS	32
	Certificazione energetica degli edifici	72
	INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL’IM-PRESA	Inglese livello base
Inglese livello base Part Two		20
Inglese livello intermedio		40
Inglese livello avanzato		20
Inglese livello avanzato Part Two		20
English conversation		12/16
Inglese Commerciale Liv 1		20
Inglese commerciale Liv. 2		20
Corso di Spagnolo		40
INFORMATICA E TECNOLOGIA	Informatica di base	24
	Informatica avanzata	24
	Access e Power Point	40
	Introduzione al Web Marketing	32
	Photoshop	32
	File Maker	20
	File Maker 2	20
FORMAZIONE SPECIALISTICA	Corso di aggiornamento di hair styling	40
	Software applicativo per la produzione di utensili rotativi e punte a gradino	40
	Digitale Terrestre e BTv	24
	Corso propedeutico pratico di saldatura - Programma Tig	40
	Utilizzo di sistemi e strumenti informatici per gestione aziendale	40
	Formazione abilitante per installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER	80
	Percorsi di aggiornamento per installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER	16
	Gestire la relazione con la clientela a rischio Ludopatia	4
	Gestire la relazione con la clientela a rischio Ludopatia – aggiornamento	2
BUSINESS COMMUNICATION	Public speaking	24
	Intelligenza emotiva	16
	Prevenire lo stress e tecniche di efficienza personale	16
	Creazione di una squadra	36
	Marketing e tecniche di vendita	16

	Marketing: l'azienda e i suoi prodotti	32
	Come sviluppare le abilità di vendita	32
	Comunicazione interna: team building e team work	16
	Corso di comunicazione e accoglienza del cliente	30
	Marketing, pubblicità e comunicazione	28
	Corso di merchandising e tecniche di vendita	40
FINANZA E CREDITO	Analisi del bilancio delle imprese	32
	Composizione del bilancio d'esercizio	16
	Il bilancio etico	20
	Aggiornamento degli adempimenti fiscali ed amministrativi	24
	Contabilità Generale	40
MANAGEMENT E QUALITA'	Miglioramento delle competenze professionali nel sistema gestione qualità aziendale	40
	Auditor interno di Sistemi di Gestione per la qualità (UNI EN ISO 9001)	32
	Le nuove versioni delle Norme ISO 9001:2015 e ISO 14000:2015	40
	Gestione della sicurezza delle informazioni e valorizzazione dei sistemi informativi	32
	Il Sistema di qualità nell'artigianato alimentare	16
	Adempimenti ambientali per la PMI	20
PARI OPPORTUNITA': EVOLUZIONE NEI RUOLI PROFESSIONALI	La realtà aziendale e il sistema dei valori	8
	Le chiavi del successo	8
ORGANIZZAZIONE D'IMPRESA	Organizzazione aziendale	16
	La funzione organizzazione e la gestione dei contrasti e dei conflitti	16
	La soluzione dei problemi: tecniche di problem solving	16
	Organizzazione del personale e gestione delle squadre aziendali	12
	Il ruolo strategico della bilateralità nel sostegno al reddito, tra legislazione e contrattazione collettiva	40
	Comunicazione e social Network	16
SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE	Il lavoro d'equipe in RSA	8/24
	Lavorare in equipe: la pluralità come risorsa	16

AREA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

L'Azione sulla Sicurezza risponde alla necessità di favorire lo sviluppo di una cultura manageriale volta alla promozione della sicurezza e salute dei lavoratori così come dello sviluppo dei profili e delle competenze. Tale azione intende favorire lo sviluppo dei lavoratori come chiave per lo sviluppo e la crescita organizzativa e mira a promuovere un cambiamento culturale diffuso sul territorio. La formazione del personale sui temi della Sicurezza spazierà dall'analisi dei fabbisogni, alla programmazione dei piani formativi obbligatori e prevederà anche l'attivazione di specifici percorsi sullo sviluppo di capacità trasversali, sulla comunicazione e sulla gestione degli incontri di lavoro e delle riunioni, sulla negoziazione e gestione delle relazioni sindacali. Saranno previsti anche corsi di aggiornamento per dirigenti, preposti, Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), addetti del SPP, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriale (RLST), addetti alla prevenzione incendi, evacuazione dei lavoratori e pronto soccorso. Attraverso tale Area si vuole sviluppare tra i partecipanti un profilo professionale in grado di confrontarsi con dirigenti e imprenditori su aree trasversali ma critiche quali: sicurezza sul lavoro, antincendio, primo soccorso, gestione del personale, politiche di sviluppo. Si punterà su elementi di cultura aziendale, approfondimento tecnico (sicurezza in particolare), soluzioni personalizzate, gestione dei rapporti e negoziazione.

CORSI RELATIVI ALL'AZIONE "SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO"

Corso per addetti al Primo Soccorso

Obiettivo:

Il datore di lavoro, nell'ambito della propria azienda, ha l'obbligo di nominare gli addetti al servizio di primo soccorso e gestione delle emergenze. Non esiste un articolo del d.lgs 81/08 o del d.m. 388 che parla del numero minimo di addetti al primo soccorso da nominare. Dal testo unico sicurezza 81 si evince che il datore di lavoro deve garantire la sicurezza dei lavoratori e gli addetti al servizio di gestione emergenze devono essere idonei ed adeguati alle realtà aziendali e atti a garantire la sicurezza dei lavoratori. Pertanto l'obiettivo del corso è quello di illustrare come deve essere il servizio di primo soccorso, come allertare le centrali operative di ascolto del sistema nazionale dell'emergenza; Istruire i partecipanti sulle essenziali tecniche di riconoscimento, stabilizzazione e trattamento delle emergenze traumatologiche e mediche sul luogo del lavoro, fornendo i criteri per individuare l'assetto idoneo ad affrontare le emergenze sanitarie negli ambienti di (impiego del pacchetto di medicazione, cassetta di medicazione, camera di medicazione, infermeria, ambulanza, ecc.).

Durata: 12 ore

Programma:

Allertare il sistema di soccorso:

- cause e circostanze dell'infortunio;
- comunicare le predette informazioni in maniera chiara e precisa ai Servizi di assistenza sanitaria di emergenza;

Riconoscere un'emergenza sanitaria:

- scena dell'infortunio;
- accertamento delle condizioni psicofisiche del lavoratore infortunato;
- nozioni elementari di anatomia e fisiologia dell'apparato cardiovascolare e respiratorio;
- tecniche di autoprotezione del personale addetto al soccorso;

Attuare gli interventi di primo soccorso:

- sostenimento delle funzioni vitali;
- riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso;

Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta:

Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro:

- cenni di anatomia dello scheletro;
- lussazioni, fratture e complicanze;
- traumi e lesioni cranio-encefalitici e della colonna vertebrale;
- traumi e lesioni toraco-addominali;

Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro:

- lesioni da freddo e da calore;
- lesioni da corrente elettrica;
- lesioni da agenti chimici;
- intossicazioni;
- ferite lacero contuse;
- emorragie esterne;

Acquisire capacità di intervento pratico:

- tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza del S.S.N.;
- tecniche di primo soccorso nelle sindromi cerebrali acute;

- tecniche di primo soccorso nella sindrome di insufficienza respiratoria acuta;
- tecniche di rianimazione cardiopolmonare;
- tecniche di tamponamento emorragico;
- tecniche di sollevamento, spostamento e trasporto del traumatizzato;
- tecniche di primo soccorso in casi di esposizione accidentale ad agenti chimici e biologici.

Corso Antincendio

Obiettivo:

Il corso ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze e le capacità di intervento pratico necessarie per l'attuazione delle misure di prevenzione e lotta antincendio e gestione delle emergenze.

La durata e i contenuti della formazione antincendio dipendono dal rischio incendio presente in azienda; in particolare Iriapa propone corsi antincendio rischio medio. Mentre i corsi rischio basso prevedono una durata di 4 ore esclusivamente in aula (solo parte teorica), i corsi antincendio rischio medio prevedono anche una parte di pratica in cui si prova ad utilizzare l'estintore simulando un vero principio d'incendio

Durata: 8 ore

Programma:

1) L'incendio e la prevenzione incendi (2 ore):

- principi sulla combustione e l'incendio;
- le sostanze estinguenti;
- triangolo della combustione;
- le principali cause di un incendio;
- rischi alle persone in caso di incendio;
- principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi.

2) Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio (2 ore):

- le principali misure di protezione contro gli incendi;
- vie di esodo;
- procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme;
- procedure per l'evacuazione;
- rapporti con i vigili del fuoco;
- attrezzature ed impianti di estinzione;
- sistemi di allarme;
- segnaletica di sicurezza;
- illuminazione di emergenza.

3) Esercitazioni pratiche (4 ore):

- presa visione e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi;
- presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale;
- esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di nspi e idranti.

Corso di aggiornamento annuale per RLS

Obiettivo:

Il *Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza* ai sensi del D.lgs. 81/08 Testo unico sicurezza. L'RLS è una figura obbligatoria per il d.lgs 81/08 e non può essere il datore di lavoro o l'rspp.

Durata: La durata minima dei corsi è di 32 ore iniziali, di cui 12 sui rischi specifici presenti in azienda e le conseguenti misure di prevenzione e protezione adottate, con verifica di apprendimento. La contrattazione collettiva nazionale disciplina le modalità dell'obbligo di aggiornamento periodico, la cui durata non può essere inferiore a 4 ore annue per le imprese che occupano dai 15 ai 50 lavoratori e a 8 ore annue per le imprese che occupano più di 50 lavoratori.

Durata: 4 ore

Programma:

Specifici della formazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza sono stabiliti in sede di contrattazione collettiva nazionale, nel rispetto dei seguenti contenuti minimi:

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

Aggiornamento per la sicurezza settore idraulico

Obiettivi:

Obiettivo del corso è fornire agli allievi un inquadramento teorico della materia, in particolare sulla parte normativa e sulle modalità operative inerenti gli installatori del comparto idraulico, con il fine di ridurre i rischi di infortuni alle persone e a contenere i danni di eventuali incidenti che si dovessero verificare sul posto di lavoro, gestire al meglio le problematiche connesse alla sicurezza e sensibilizzare e comunicare sicurezza negli ambienti di lavoro; Il percorso

vuole far acquisire ai partecipanti nuove conoscenze e una maggiore consapevolezza delle responsabilità che le normative vigenti in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro attribuisce ai lavoratori dipendenti.

Durata: 15 ore

Programma:

MODULO 1

Argomento:

- La Legge 6 dicembre 1971, n. 1083: "Norme per la sicurezza dell'impiego del gas combustibili"
- Il D.M. 22 gennaio 2008 n° 37: "Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici."
- La Deliberazione 18 marzo 2004 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, n° 40/04: "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas"

MODULO 2

Argomento:

- La norma UNI 7129 ed. ottobre 2008: "Impianti domestici e similari per l'utilizzazione dei gas combustibili appartenenti alla 1ª, 2ª e 3ª famiglia ed alimentati da rete di distribuzione"
- Parte 1 – Impianto Interno
- Parte 2 – Installazione degli apparecchi di utilizzazione, ventilazione ed aerazione dei locali di installazione

MODULO 3

Argomento:

- La norma UNI 7129 ed. ottobre 2008: "Impianti domestici e similari per l'utilizzazione dei gas combustibili appartenenti alla 1ª, 2ª e 3ª famiglia ed alimentati da rete di distribuzione"
- Parte 3 – Sistemi di evacuazione dei prodotti della combustione
- Parte 4 – Messa in servizio degli impianti apparecchi
- Decreto Ministeriale 12 aprile 1996: "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione e l'esercizio degli impianti termici alimentati da combustibili gassosi"

MODULO 4

Argomento:

- norma UNI 10738 "impianti alimentati a gas combustibile per uso preesistenti - linee guida per la verifica delle caratteristiche funzionali"
- norma UNI 10845/00 " sistemi per l'evacuazione dei prodotti della combustione asserviti ad apparecchi alimentati a gas - criteri di verifica, risanamento, ristrutturazione ed intubamento".
- La norma UNI 11137-1 "Linee guida per la verifica e per il ripristino della tenuta di impianti interni in esercizio - Parte 1: Prescrizioni generali e requisiti per i gas della I e della II famiglia"

MODULO 5

Argomento:

- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 192 "Attuazione della direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico nell'edilizia"
- Decreto Legislativo 29 dicembre 2006, n. 311 "Disposizioni correttive ed integrative al D.Lgs. 19 agosto 2005, n. 192"
- Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n. VIII/8355 del 5 novembre 2008: "Disposizioni per l'esercizio, il controllo, la manutenzione e l'ispezione degli impianti termici nel territorio regionale"
- Decreto Ministeriale 17 marzo 2003: "Aggiornamento degli allegati F e G del DPR 512/93, recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici. Ai fini del contenimento dei consumi di energia"

Lavori elettrici sotto tensione

Obiettivo:

Il corso si propone di fornire agli allievi le competenze necessarie per essere in grado di leggere gli schemi di impianto, selezionare i materiali da assemblare ed eseguire i lavori di tracciamento, posa dei cavi e installazione dei dispositivi di funzionamento e sicurezza; infine deve collaudare il lavoro e redigere il verbale. La figura professionale in oggetto deve diagnosticare eventuali guasti degli impianti, individuarne le cause e ripararli. L'elettricista è un professionista i cui compiti sono legati all'installazione, manutenzione e riparazione degli impianti elettrici sia civili che industriali.

Può operare in proprio o alle dipendenze di aziende, nell'edilizia civile e industriale o per privati. L'Elettricista nello sviluppo del suo lavoro, quindi interviene nelle seguenti attività:

- lettura dei disegni e progetti;
- impiantistica varia.

Durata: 16 ore

Programma:

- Legislazione della sicurezza per i lavori elettrici (D.Lgs 81/2008)
- Norma CEI 11-27- principi fondamentali
- Norma CEI EN 50110 CEI 11-27 Caratteristiche del personale
- Profili professionali CEI 11-27

- Azione della corrente elettrica nel corpo umano
- Lavoro elettrico: in prossimità, a contatto, in zona prossima
- Lavoro elettrico: in tensione o fuori tensione
- Valutazione dei rischi
- Lavoro elettrico: sotto tensione BT – AT
- Interventi di pronto soccorso per i colpiti da corrente elettrica
- Tensione elettrica

Sicurezza in ambiente lavorativo

Obiettivo:

Obiettivo del corso è trasmettere agli allievi la formazione necessaria, relativamente agli aggiornamenti previsti dal Nuovo D.Lgs. 81/2008, con il fine di ridurre i rischi di infortuni alle persone e a contenere i danni di eventuali incidenti che si dovessero verificare in azienda, gestire al meglio le problematiche connesse alla sicurezza e sensibilizzare e comunicare sicurezza negli ambienti di lavoro; Il percorso vuole far acquisire ai partecipanti nuove conoscenze e una maggiore consapevolezza delle responsabilità che le normative vigenti in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro attribuisce ai lavoratori dipendenti.

Durata: 8 ORE

Programma:

- **NORMATIVA COGENTE**

Il Nuovo Testo Unico D.Lgs 81/08 – novità, obblighi, figure coinvolte e relative responsabilità

Gli organi di vigilanza e i controlli aziendali

- **ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA**

L'attività di formazione, informazione ed addestramento: definizioni ed obblighi

Riunione periodica sulla sicurezza

- **LA PROGRAMMAZIONE DELLA SICUREZZA**

L'obiettivo della valutazione dei rischi Principali rischi riscontrati connessi all'attività lavorativa: incendio, elettrico, rumore, microclima, rischio biologico, rischio chimico, ecc...

Misure per la riduzione dei rischi alla fonte

Contenuto del piano di sicurezza

- **LA SORVEGLIANZA SANITARIA**

Norme sulla tutela della salute dei lavoratori: innovazioni introdotte dal D.Lgs 81/08

Il medico competente (funzioni - compiti - responsabilità)

Gli adempimenti in caso di infortunio sul luogo di lavoro

- **LA PROTEZIONE DEI LAVORATORI**

I dispositivi di protezione individuale –

I criteri per l'individuazione e l'uso

Le istruzioni comprensibili ai lavoratori –

La formazione e l'addestramento all'utilizzo

Procedure per la manutenzione e la pulizia

- **CONTROLLO OPERATIVO, GESTIONE DELLE EMERGENZE E SICUREZZA ANTINCENDIO**

Rischio di incendio e di esplosione

L'attività di prevenzione

La prevenzione incendi

La gestione delle emergenze

I dispositivi di spegnimento

Igiene nella distribuzione degli alimenti

Obiettivo:

Il corso rispettando le normative vigenti formerà gli Addetti in materia di igiene degli alimenti , fornendo loro un adeguato sistema di comportamenti e procedure atte a far sì che essi abbiano alla fine del corso una linea guida da seguire per quanto appunto riguarda l' igiene alimentare.

Durata: 8 ore

Programma:

- Normativa in vigore in materia di controllo dell' igiene degli alimenti
- HACCP , cos'e' , a cosa serve, finalità, principi
- Principi di Autocontrollo
- Alimenti : loro composizione
- Contaminazione degli Alimenti
- Malattie derivate dagli alimenti e microrganismi
- Conservazione degli alimenti , procedure
- Esempi di HACCP in strutture come le mense o cucine
- Igiene personale e degli ambienti ove si opera.

Addetti al montaggio, smontaggio e trasformazione ponteggi

Obiettivo:

Il percorso formativo è finalizzato all'apprendimento di tecniche operative a-deguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le attività di montaggio, smon-taggio e trasformazione di ponteggi e a fornire le conoscenze normative generali e quelle relative alla organizzazione del sistema di sicurezza nei luoghi di la-voro.

Durata: 28 ore

Programma:

Al termine del percorso gli allievi avranno acquisito importanti nozioni sui seguen-ti temi:

Modulo giuridico-normativo

- Legislazione generale di sicurezza in materia di prevenzione infortuni
- Analisi dei rischi
- Norme di buona tecnica e di buone prassi
- Statistiche degli infortuni e delle violazioni delle norme nei cantieri
- D.Lgs. n. 235/2003 «Lavori in quota» e D.Lgs. n. 494/1996 e successive modifiche ed integrazioni

Modulo tecnico

- Piano di montaggio, uso e smontaggio in sicurezza (Pi.M.U.S.), autorizzazione ministeriale, disegno esecutivo, progetto
- DPI anticaduta: uso, caratteristiche tecniche, manutenzione, durata e con-servazione
- Ancoraggi: tipologie e tecniche
- Verifiche di sicurezza: primo impianto, periodiche e straordinarie

Modulo pratico

- Montaggio-smontaggio-trasformazione di ponteggio a tubi e giunti (PTG)
- Montaggio-smontaggio-trasformazione di ponteggio a telai prefabbricati (PTP)
- Montaggio-smontaggio-trasformazione di ponteggio a montanti e traversi prefabbricati (PMTP)
- Elementi di gestione prima emergenza-salvataggio

Corso di formazione relativo alla natura dei rischi

Obiettivo:

Il percorso si propone di seguenti obiettivi:

- acquisire conoscenze relative ai fattori di rischio e alle misure di prevenzione e protezione presenti negli specifici comparti aziendali;
- acquisire capacità di analisi per individuare i pericoli e quantificare i rischi presenti negli ambienti di lavoro del comparto
- contribuire alla individuazione di adeguate soluzioni tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza per ogni tipologia di rischio
- contribuire ad individuare per le diverse lavorazioni del comparto, gli idonei dispositivi di protezione individuali
- contribuire ad individuare i fattori di rischio per i quali è prevista la sorve-glianza sanitaria

Durata: 48 ore

Programma:

Obiettivo principale è di trasmettere agli allievi i seguenti argomenti:

- rischi legati alla presenza di cancerogeni o mutageni
- rischi chimici, biologici e fisici
- rischi legati alla organizzazione del lavoro
- rischi infortuni e rischi esplosioni
- sicurezza antincendio
- dispositivi protezione individuale DPI

Corso di formazione sulla protezione e prevenzione dei rischi

Obiettivo:

Il percorso riguarda la formazione su prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e psico-sociale, di organizzazione e gestione delle attivi-tà tecnico-amministrative, di tecniche di comunicazione in azienda e di relazioni sindacali.

Tale azione formativa si propone di sviluppare le capacità gestionali e relazio-nali e di far acquisire elementi di cono-scenza su:

- sistemi di gestione della sicurezza
- organizzazione tecnico-amministrativa della prevenzione
- dinamiche delle relazioni e della comunicazione
- fattori di rischio psico-sociali ed ergonomici
- progettazione e gestione dei processi formativi aziendali

Durata: 24 ore

Destinatari: responsabili dei sistemi informatici e responsabili della qualità di im-prese di piccole e media dimensione
Programma:

Al termine del percorso didattico gli allievi avranno acquisito le seguenti nozioni:

- Organizzazione e sistemi di gestione
- La valutazione del rischio come processo di pianificazione della prevenzione, conoscenza del sistema di organizzazione aziendale come base per l'individuazione e l'analisi dei rischi, elaborazione di metodi per il controllo della efficacia ed efficienza nel tempo dei provvedimenti di sicurezza presi
- Il sistema di gestione della sicurezza: linee guida UNI-INAIL, integrazione e confronto con norme e standard (OSHAS 18001, ISO, ecc.)
- Il processo del miglioramento continuo
- Organizzazione e gestione integrata delle attività tecnico-amministrative (capitolati, percorsi amministrativi, aspetti economici)
- Il sistema delle relazioni e della comunicazione
- Il sistema delle relazioni: RLS, Medico competente, lavoratori, datore di lavoro, enti pubblici, fornitori, lavoratori autonomi, appaltatori. ecc.
- Gestione della comunicazione nelle diverse situazioni di lavoro
- Metodi, tecniche e strumenti della comunicazione
- Gestione degli incontri di lavoro e della riunione periodica
- Negoziazione e gestione delle relazioni sindacali
- Rischi di natura psicosociale
- Elementi di comprensione e differenziazione fra stress, mobbing e burn-out
- Conseguenze lavorative dei rischi da tali fenomeni sulla efficienza organizzativa, sul comportamento di sicurezza del lavoratore e sul suo stato di salute
- Strumenti, metodi e misure di prevenzione
- Analisi dei bisogni didattici
- Rischi di natura ergonomica
- Ruolo dell'informazione e della Formazione
- Dalla valutazione dei rischi alla predisposizione dei piani di informazione e formazione in azienda (D.Lgs. 626/94 e altre direttive europee)
- Le fonti informative su salute e sicurezza del lavoro
- Metodologie per una corretta informazione in azienda (riunioni, gruppi di lavoro specifici, conferenze, seminari informativi, ecc.)
- Strumenti di informazione su salute e sicurezza del lavoro (circolari, cartellonistica, opuscoli, audiovisivi, avvisi, news, sistemi in rete, etc)

Corso di aggiornamento "Coordinatori della sicurezza"

Obiettivi:

A seguito dell'entrata in vigore del Nuovo D.Lgs n. 81/2008, si pone sul mercato la necessità di aggiornamento per i coordinatori della Sicurezza sui cantieri. Tale imposizione è contenuta in maniera specifica nell'Allegato XIV del Decreto stesso. In particolare l'Allegato stabilisce i contenuti minimi per la formazione dei Coordinatori per la progettazione e per l'esecuzione dei lavori. In particolare il corso di preparazione è di 120 ore, mentre il corso di aggiornamento è di 40 ore, da svolgersi entro 5 anni dall'entrata in vigore del presente Decreto. Obiettivo primario di tale intervento formativo è di trasmettere ai partecipanti le nuove regole, imposte per il Coordinatore della sicurezza cantiere, introdotte dal D.Lgs 81/2008, al fine di definire con precisione le relative nuove responsabilità introdotte dal D.Lgs 81/08.

Durata: 40 ore (o 12 ore)

Programma:

- Le novità introdotte dal D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81
 - Analisi del Titolo I – Principi comuni
- 1) Disposizioni Generali
 - 2) Gestione della Prevenzione nei luoghi di lavoro
 - Le novità introdotte dal D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81
 - Analisi del Titolo IV – Misure per la sicurezza nei cantieri temporanei e mobili
 - Definizioni
 - Gli obblighi del Committente o Responsabile dei lavori
 - Obblighi del C.S.P. e del C.S.E.
 - Le novità introdotte dal D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81
 - Analisi del Titolo VIII
 - Protezione dei lavoratori contro il rischio di esposizione a rumore, vibrazioni ed a campi magnetici
 - Analisi del Titolo IX
 - Protezione da agenti chimici
 - Protezione dai rischi connessi all'esposizione all'amianto

- Le novità introdotte dal D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81
- Il medico competente e la sorveglianza sanitaria
 - Art. 25 – obblighi del medico competente
 - La sorveglianza sanitaria
 - La cartella sanitaria (all. 3A e 3B)
- Il Titolo IV del D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81
- Cap II – Norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro nelle costruzioni e nei lavori in quota
 - Ponteggi (procedure di montaggio in sicurezza – Uso dei D.P.I.)
 - Il P.I.M.U.S. (allegato XXII)
- Il Titolo III del D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81
- Attrezzature da lavoro ed impianti elettrici
 - Apparecchi di sollevamento – verifiche
 - Impianti ed apparecchiature elettriche - verifiche
- Il Titolo III del regolamento d'igiene
- I dispositivi concernenti la prevenzione dei rischi di caduta dall'alto
 - Esempi pratici per la realizzazione dei sistemi anticaduta sulle coperture
- I documenti per la sicurezza nel cantiere
 - Il piano di sicurezza e di coordinamento
 - Contenuti (allegato XV al D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81)
 - Il piano operativo di sicurezza
 - Contenuti (allegato XV al D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81)
 - Verifica di congruenza
- I documenti per la sicurezza nel cantiere
- Il fascicolo dell'opera
 - Contenuti (allegato XVI al D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81)
- Gli organi di controllo
- La vigilanza
 - Disposizioni per il contrasto al lavoro irregolare
 - Le gravi violazioni (allegato I al D.Lgs del 09 Aprile 2008 n. 81)
 - Il sistema sanzionatorio

Corso per rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Destinatari del corso: Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza eletti dai lavoratori.

Durata: 32 ore.

Programma:

- a) principi costituzionali e civilistici;
- b) la legislazione generale e speciale in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro;
- c) i principali soggetti coinvolti ed i relativi obblighi;
- d) la definizione e l'individuazione dei fattori di rischio;
- e) la valutazione dei rischi;
- f) l'individuazione delle misure (tecniche, organizzative, procedurali) di prevenzione e protezione;
- g) aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori;
- h) nozioni di tecnica della comunicazione

Tipologia docenti

I corsi saranno tenuti da docenti di comprovata professionalità, con esperienza nelle specifiche materie di insegnamento.

Modalità di valutazione dell'apprendimento

La prova finale è composta da una prova di valutazione delle conoscenze acquisite.

Sedi e orari

I corsi si terranno presso la sede operativa di IRIAPA (Crema (Cr), Via G. Di Vittorio, 36 e/o presso idonee sedi appositamente individuate.

Gli orari delle lezioni saranno definiti sulla base delle esigenze dei partecipanti.

Certificazione energetica degli edifici

Obiettivi

Dal 1° luglio 2007, per la compravendita di edifici esistenti o in fase di costituzione, è necessario disporre del certificato energetico, come previsto dal Lgs 192/2005. Sempre dal 1° luglio 2007 è inoltre obbligatorio il "bollino verde" anche per gli edifici superiori ai 1000 metri quadrati, nel caso di compravendita dell'intero immobile. Dal 1° luglio

2008 l'obbligo verrà esteso anche agli immobili di superficie inferiore ai 1000 metri quadrati, ma sempre nel caso di compravendita dell'intero immobile. Infine, dal 1° luglio 2009, l'attestato di efficienza energetica non potrà mancare anche nelle compravendite di singoli appartamenti. Il decreto prevede inoltre l'obbligatorietà per i nuovi edifici dell'installazione di un impianto solare termico per riscaldamento dell'acqua ed impianto fotovoltaico la cui potenza sarà stabilita con decreto successivo.

Destinatari

Professionisti in possesso di uno dei seguenti titoli di studio

- diploma di laurea specialistica in Ingegneria o Architettura;
- diploma di laurea in Ingegneria o Architettura;
- diploma di laurea in Scienze Ambientali (5 anni);
- diploma di laurea specialistica in Chimica;
- diploma di Geometra o Perito Industriale.

e iscrizione al relativo Ordine, Collegio, Associazione professionale.

Durata: 72 ore (è obbligatoria, per i corsisti, la frequenza delle lezioni previste per almeno il 75% delle ore complessive)

Programma

Efficienza energetica degli edifici: inquadramento legislativo.

- Normativa regolamentare: Direttiva Europea 2002/91/CE con cenni alla Direttiva 2006/32/CE; D.Lgs. 192/05 corretto ed integrato dal D.Lgs. 311/06 e relative linee guida nazionali; disposizioni inerenti all'efficienza energetica in edilizia della Regione Lombardia.
- Normativa tecnica: Europea-CEN armonizzata; nazionale-norme UNI TS riguardanti involucro ed impianti; Regione Lombardia-metodo di calcolo di cui all'Allegato "E".

La figura del certificatore: obblighi e responsabilità

La procedura di certificazione della Regione Lombardia per edifici nuovi ed esistenti

Le basi del bilancio energetico del sistema edificio-impianto termico

Gli indicatori di prestazione energetica degli edifici (fabbisogni di energia primaria per la climatizzazione invernale, la produzione di acqua calda sanitaria, la climatizzazione estiva).

- il prEN 15217 (metodi di valutazione delle prestazioni energetiche degli edifici);
- il prEN 15603 (prestazioni energetiche degli edifici – fabbisogno globale di energia primaria);
- le norme UNI EN 832 3 UNI EN 13790 – aspetti invernali;
- la procedura di calcolo fornita dalla Regione Lombardia.
- l'influenza delle variabili climatiche (GG) e geometriche (S/V) nella determinazione del limite di fabbisogno energetico di un edificio.

Le prestazioni energetiche dei componenti dell'involucro:

- fondamenti di trasmissione del calore attraverso strutture opache e trasparenti;
- aspetti da considerare nel calcolo delle trasmittanze;
- esempi di soluzioni progettuali che garantiscano il rispetto delle trasmittanze minime previste dalla normativa vigente;
- valutazione della trasmittanza di strutture nuove ed esistenti.

Soluzioni progettuali e costruttive per il miglioramento dell'efficienza dell'involucro (prEN 15459 valutazioni economiche degli investimenti):

- materiali e tecnologie, prestazioni energetiche dei materiali;
- marcatura CE;
- valutazioni economiche degli investimenti prEN15459.

Efficienza energetica degli impianti:

- fondamenti di impianti termici esistenti e di ultima generazione;
- aspetti da considerare nel calcolo dei rendimenti (prEN 15316-1 calcolo del fabbisogno di energia primaria e dei rendimenti – parte generale).

Soluzioni progettuali e costruttive per il miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti, con particolare riguardo alle soluzioni innovative suggerite dalla legislazione vigente (caldaie a condensazione, pompe di calore, valvole termostatiche, ecc.):

- materiali e tecnologie, prestazioni energetiche dei materiali;
- marcatura CE;

- valutazioni economiche degli investimenti prEN15459.

Il contributo energetico specifico al calcolo degli indicatori di prestazione energetica fornito dalle fonti rinnovabili:

- la procedura di calcolo della Regione Lombardia;

La geotermia

- normativa di riferimento

Solare termico

- le norme UNI TS per il solare termico e fotovoltaico.

Solare fotovoltaico

- le norme UNI TS per il solare termico e fotovoltaico.

Le applicazioni delle risorse rinnovabili in edilizia, soluzioni progettuali bioclimatiche.

Cenni sull'efficienza negli usi elettrici e di domotica

La ventilazione meccanica controllata, il recupero di calore e il concetto di comfort abitativo

I dati da reperire per la certificazione energetica della Regione Lombardia

Raccolta dati sull'esistente: rilievi sul posto (involucro ed impianto), riferimenti tabellari da utilizzare (norme UNI, raccomandazioni CTI) casi particolari.

Esercitazione con il software su un edificio nuovo

Esercitazione con il software su un edificio nuovo

Esercitazione con il software su un edificio esistente con simulazioni di interventi

Modalità di valutazione dell'apprendimento

La prova d'esame finale è composta da un esame scritto e orale.

L'esame scritto prevede venti domande a risposta multipla. Le risposte errate al test scritto non dovranno superare il 25% delle venti domande che costituiscono il compito. Il tempo a disposizione del candidato per la sostenere il test scritto è fissato in 60 minuti. L'ammissione all'esame orale, che prevede la discussione di un progetto di certificazione energetica di un edificio svolto dal candidato, è subordinato al superamento della prova scritta.

Il superamento dell'esame consente al partecipante di procedere con la richiesta di iscrizione nell'elenco dei certificatori energetici della Regione Lombardia.

Sedi e orari

I corsi si terranno presso la sede operativa di IRIAPA (Crema (Cr), Via G. di Vittorio, 36) e/o presso idonee sedi appositamente individuate.

Gli orari delle lezioni saranno definiti sulla base delle esigenze dei partecipanti

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'AZIONE "INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'IMPRESA"

Corso di inglese

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.

Il percorso Part TWO, dopo un primo approccio attraverso il percorso formativo dal titolo INGLESE BASE i partecipanti potranno approfondire alcuni elementi della grammatica e alcune formule comunicative utilizzate nella quotidianità (saluto, presentazione, descrizione di se e richieste basilari).

DURATA: 40 ore

PROGRAMMA:

Sostantivi, articoli ed aggettivi

- Nomi singolari e plurali;
- I sostantivi numerabili e non numerabili : Some /Any/No – Much/Many/A lot,
- Gli Articoli: THE – A – AN;
- L'aggettivo e i comparativi e superlativi di maggioranza;
- Aggettivi dimostrativi: This/these – That/Those
- I numeri cardinali, ordinali;
- La data e l'ora.

Pronomi, preposizioni, connettivi e genitivo sassone

- Pronomi personali (soggetto e complemento);
- Paronimo possessivi;
- Preposizioni di Tempo: at – in – on;
- Question words: What, Who, Where, When, How;
- Preposizioni ed espressioni di stato in luogo;
- Preposizioni di moto a/da luogo: to, into, from, out of
- Avverbi ed espressioni di frequenza
- Connettivi: first (of all), and, then, after, before, finally, but, so etc..
- Genitivo sassone

Approfondimento e simulazioni di Conversazioni in situazioni "tipo"

- Conoscenza;
- Richiesta di informazioni generali;
- Espressioni di proprie esigenze;
- Uso dei Modali: Can (Capacità) - Can/May (permesso) – Must/Have got to (dovere) – Would you like?/Do you like? – Shall (proposte/offerte d'aiuto)

I verbi

- Presente di "to be";
- Present simple: to have;
- Present continuous – Forma in –ing;
- Present simple/Present continuous: contrasto;
- Imperativo: Let's
- Past simple: to be, to have
- Past simple: verbi regolari e irregolari
- Present continuous con valore di futuro:progetti;
- Be Going To: intenzioni, stare per...
- Future simple (will): previsioni, decisioni del momento

Corso di Inglese (Livello Intermedio)

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 inglese, 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

Durata: 4 ore

Programma:

Contenuti Grammaticali

- Domande "eco"
 - Espressioni di probabilità
- Espressioni per ampliare, concludere, controbilanciare quanto detto

- Forme passive
- Futuro anteriore & futuro progressivo
- I tempi verbali nella narrativa
- Il futuro nel passato
- Phrasal verbs
- Present perfect semplice & continuo
- Presente continuo & semplice
- Proposizioni condizionali "zero" e del I & II tipo
- Proposizioni condizionali del III tipo e miste
- Proposizioni relative
- Ripasso generale uso dei tempi verbali
- Sostantivi numerabili/non numerabili & quantificatori
- To be/get used to
- To have/get something done
- Uso dei tempi verbali per parlare di progetti futuri
- Uso del participio nella narrativa
- Uso di so & such
- Uso forma in -ing/infinito
- Uso should have/if only/wish + past perfect
- Verbi modali per esprimere deduzioni sul passato
- Verbi modali per parlare di probabilità future
- Verbi per esprimere doveri
- Verbo get

Contenuti Semantici di Conversazione:

- A teatro
- Colloqui di lavoro
- Comportamento e accettazione degli altri
- Criminalità
- Definizioni (parole crociate)
- Descrivere luoghi
- Descrivere macchinari e utensili
- Discutere di conseguenze
- Esprimere la propria opinione
- Esprimere rammarico per opportunità perse
- Eventi cruciali
- Fare previsioni: essere ottimisti/pessimisti
- Fare progetti
- Frasi fatte & modi di dire
- Interessi & obiettivi
- La società in passato
- Linguaggio formale
- Momenti/eventi di svolta nella propria vita
- Notizie
- Parlare di relazioni & sentimenti
- Regole e comportamento
- Riportare l'opinione/il pensiero altrui
- Servizi pubblici
- Situazioni ipotetiche

- Stili di vita
- Viaggi
- Vivere in città

Corso di inglese (Livello avanzato)

Obiettivi:

Il corso si propone di dotare i partecipanti della professionalità necessaria per destreggiarsi abilmente nell'utilizzo della lingua inglese.

Il corso consiste in lezioni frontali affiancate da attività pratiche di conversazione, approfondimenti e consolidamento lessicale/sintattico. Le lezioni e le esercitazioni sono affidate a docenti in possesso di titoli specifici per l'insegnamento della lingua inglese.

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).

Durata: 40 ore

PROGRAMMA:

Contenuti:

- Confrontare professioni & stili di vita
- Domande e colloqui di lavoro (Curriculum vitae)
- Effettuare ricerche su Internet
- Esprimere accordo/disaccordo
- Esprimere insoddisfazione/espone 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

English conversation

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.

DURATA: 12/16 ore

PROGRAMMA:

Contenuti:

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

Corso di inglese Commerciale

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. Al termine del percorso verranno forniti gli strumenti base per poter interagire con clienti stranieri che utilizzano la lingua inglese.

Durata: 40 ore

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,

Corso di spagnolo

Obiettivo:

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

Durata: 40 ore

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.
- Rafforzamento del tempo "Presente" del verbo essere
- Aggettivi Possessivi
- "Presente" del verbo essere con introduzione degli ausiliari nelle forme negative e interrogative
- Prima e terza persona del verbo "piacere" abbinato ad un sostantivo e abbinato al gerundio
- 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
- Introduzione del periodo ipotetico
- Tempo passato dei verbi regolari ed irregolari nelle frasi affermative, negative ed interrogative.

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'AZIONE "INFORMATICA E TECNOLOGIA"

Informatica di base

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.

Durata: 24 ore (16 t – 8 es. pr)

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

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.

DURATA: 24 ORE

PROGRAMMA:

- applicativi e di sistema
- le reti informatiche
- 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
- utilizzare il Cestino e il comando di Ricerca per rintracciare file e cartelle
- usare semplici strumenti di editing e le opzioni di stampa
- terminologia: cosa sono l'Internet e il World Wide Web, il browser, l'URL e l'http
- operazioni basilari: aprire un browser, aprire una nuova finestra, interrompere il caricamento di una pagina, aggiornare una pagina, modificare l'home page
- "navigare" utilizzando i link ipertestuali
- utilizzare un motore di ricerca
- copiare informazioni, URL e immagini da una pagina web a un documento
- archiviare i siti fra i preferiti
- consultare la cronologia
- stampare una pagina web
- Posta elettronica-PROGRAMMA di videoscrittura, foglio elettronico, database, presentazioni
- Formato Carattere (tipo, stile, grandezza, effetti, spaziatura, posizione)
- Formato Paragrafo (rientri, allineamento, interlinea, spaziatura, interruzione pagina)
- Tabulazioni e il righello, bordi e sfondi, elenchi puntati e numerati
- Tabelle (creazione, manipolazione, inserimento dati e formattazione)

- Formato del documento, intestazioni e piè di pagina, colonne, sezioni e note
- Controllo ortografico, il glossario
- Stampa unione (documento base e dati)
- Personalizzazione dell'ambiente di lavoro
- I fogli elettronici - concetti di base: il foglio di lavoro, le zone, le celle
- Ambiente di lavoro di Excel, i menù e le barre di strumenti
- I riferimenti di cella: assoluti, relativi e misti
- Immissione di numeri, stringhe di testi e le formule, i valori di errore
- Le funzioni. Funzioni temporali, logiche, di testo, matematiche, statistiche, informative
- Operazioni con il mouse e la tastiera, i tasti scorciatoia
- 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
- Tabelle Pivot: costruzione, modifica ed utilizzazione
- L'integrazione tra Excel e Word

Access e Power Point

OBIETTIVI:

Il corso in oggetto si compone di due moduli fondamentali che analizzeranno due dei sistemi operativi base del pacchetto Office: Access e Power Point. 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.

DURATA: 40 ore

PROGRAMMA:

MODULO1: Introduzione a Access

- Concetti essenziali del database
- Finestra principale
- La natura dei dati
- Struttura del database
- Scelta della chiave primaria
- Tipi di relazioni

La finestra Database

- Apertura e salvataggio di un database
- Creazione di un database nuovo
- Creazione di un database con procedura di creazione guidata
- Gestire un database (cambiare nome, eliminazione e copia di oggetti)

Tabelle

- Lavorare in modalità Visualizzazione Foglio Dati e Struttura
- Inserimento e modifica dati
- Campi e chiave primaria
- Modifiche alla struttura della tabella
- Creazione dei Campi di ricerca

Report

- Creazione in modalità Struttura
- Creazione autoguidata
- Aggiunte (immagini, calcoli, etichette) nel report
- Report semplici e complessi
- Inserire immagini, oggetti e grafici
- Il generatore di espressioni
- I sottoreport

- Creare report a più colonne

- Finestra delle proprietà

Maschere

- La funzione delle maschere in un database
- Proprietà Origine controllo e Origine record

Il gruppo di opzioni

- Intestazioni e piè di pagina delle maschere
 - Cercare, filtrare e ordinare i dati delle maschere
- Query
- Definizione di query
 - Creazione di una query usando la visualizzazione Struttura
 - Creazione guidata
 - Filtraggio e ordinamento di una query
 - Criteri per una query (caratteri jolly e like)
 - Le operazioni principali. Utilizzo delle espressioni
 - Riordinare e fissare le intestazioni di colonne e righe
 - Proprietà e formato delle query

Macro

- Gli elementi di una macro
- La griglia di struttura
- La macro Finestra di messaggio
- Eliminare le azioni di una macro
- Macro ed eventi
- Associare eventi ad una macro
- Azioni delle macro più comuni
- Macro condizionali

Web

- Creazione di pagine di accesso ai dati
- Creazione di pagine di accesso ai dati con la creazione guidata
- Struttura delle pagine di accesso ai dati
- Collegamenti ipertestuali

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
- Creare un organigramma
- Inserimento di sfondi, suoni, immagini, filmati ed animazioni
- Importazione di tabelle Word o Fogli di calcolo Excel
- Impaginazione di grafici
- Stampare un documento (anteprima e opzioni)
- Fare una presentazione
- Le barre degli strumenti di PowerPoint

Introduzione al Web Marketing

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.

DURATA: 32 ore

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

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

DURATA: 32 ore

PROGRAMMA:

- Introduzione a Photoshop
- Il colore e la risoluzione
- Strumenti e menu
- Le palette
- Utilizzo degli strumenti di selezione
- Utilizzo degli strumenti pittorici e di ritocco
- Creazione di tracciati
- Lavorare su livelli
- Modifica del documento
- Modifica delle selezioni con il comando trasforma
- Gestione del colore: metodo, regolazione cromatica
- Utilizzo dei filtri di Photoshop
- Il testo in Photoshop
- Salvataggio e stampa dell'immagine
- Formati di file grafici
- L'interfaccia di lavoro
- Gli strumenti di lavoro principali
- I colori: bilanciamento e livelli di contrasto e luminosità
- Gestione delle fotografie digitali
- Basi di fotoritocco ed effetti speciali
- Stampa delle immagini

File maker (Livello 1 e 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

DURATA: 20 ore Livello 1

PROGRAMMA Livello 1:

I contenuti pertanto del percorso formativo saranno:

- Verifica conoscenze
- Carrellata sulle funzionalità di base di FM Pro
- Carrellata sulle tecniche di base per la creazione di archivi
- Tecniche di sviluppo
- Lavorare tabelle: Tabelle locali e tabelle esterne
- Funzioni di calcolo avanzate
- Scripting avanzato
- Gestione delle finestre e degli ambienti di lavoro
- Sicurezza dei dati
- Esigenze di sicurezza nell'accesso ai dati
- Le funzioni di sicurezza in FM Pro
- User, privilegi, privilegi avanzati
- Tecniche avanzate di Sviluppo (cenni)
- Utilities
- Manutenzione dei file
- 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

DURATA: 20 ore Livello 2

PROGRAMMA Livello 2

Durante il percorso formativo verranno illustrati i principali gestionali di approvvigionamento e di gestione della logistica di magazzino con particolare attenzione alla gestione di fornitori.

Utilizzo in rete di FM Pro e FM Pro server

- 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

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, Eletttricisti, Periti elettronici) e 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).

CORSI DELL'AREA FORMAZIONE SPECIALISTICA

Corso di aggiornamento per hair styling

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 fondamentali 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.

DURATA: 80 ore

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.

Software applicativo per la produzione di utensili rotativi e punte a gradino:

OBIETTIVO:

Obiettivo del corso è fornire agli allievi le nozioni teoriche e gli approfondimenti necessari a gestire casi di guasti rilevati di componenti meccanici. L'allievo dovrà acquisire le competenze necessarie per la rilevazione e dei guastui e per la messa in atto di manovre di ripristino del funzionamento di impianti.

DURATA: 40 ore

PROGRAMMA:

- Introduzione al programma
- Database e lista lavoro
- Creazione programma da file
- Processi di generazione dei codici NC
- La lettura delle righe e il movimento degli assi

Digitale Terrestre B-Dtv

OBIETTIVI:

Obiettivo del corso è introdurre gli allievi al funzionamento del sistema digitale quale ultima frontiera delle moderne tecnologie: la trasmissione digitale che consentirà di interagire con la televisione; ciò consiste nella possibilità di dialogare attraverso il decoder, munito di modem, con l'emittente. Mentre con le trasmissioni analogiche gli impianti funzionano da semplici ricevitori, con le trasmissioni digitali è possibile interagire con l'emittente attraverso un decoder che adotta lo standard compatibile con il digitale terrestre, detto MHP.

DURATA: 24 ore

PROGRAMMA:

- La tecnologia LCD
- La struttura del display LCD
- Il principio di funzionamento LCD
- La struttura meccanica dei nuovi pixel
- L'immagine vista laterale lcd migliorata con tecnologia S-PVA(super patterned vertical alignment)

- Principi di retroilluminazione
- Confronto tra i vari formati video
- D.V.B.-T. Digital Video Broadcasting - Terrestrial
- L'aggiornamento firmware

Corso propedeutico pratico di saldatura - Programma Tig

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.

DURATA: 40 ORE

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 Gestione Aziendale

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.

DURATA: 40 ORE

PROGRAMMA:

1 Analisi strategica per le decisioni aziendali

- Il concetto di strategia aziendale, l'analisi del settore e il modello delle cinque forze. i fattori critici di successo
- L'analisi delle risorse e delle competenze e il modello della catena del valore
- Le strategie competitive di base: vantaggio di costo e di differenziazione
- Analisi del vantaggio competitivo nei costi e nella differenziazione

2. Organizzazione e gestione per processi e per progetti
 - Le principali forme organizzative e i principi della gestione per processi
 - Il concetto di processo aziendale e i suoi elementi costitutivi
 - L'identificazione dei processi primari e di supporto dell'azienda
 - Il ruolo dei processi nella determinazione delle prestazioni operative (costi, tempi, qualità, flessibilità), il process owner, le catene interne cliente-fornitore
 - Le implicazioni organizzative della gestione per processi
 - Metodologie e risorse di supporto alla gestione per processi
 - Il concetto di progetto e il project management
 - Le decisioni nella organizzazione, pianificazione e controllo dei progetti
 - Il ruolo delle tecniche reticolari nella preventivazione e nel controllo di tempi e costi

3. Valutazione e gestione del personale e dei servizi
 - Natura dei servizi e ciclo di progettazione, monitoraggio, revisione
 - Valutazione dei servizi, analisi delle prestazioni e modello dei gap
 - Valutazione delle posizioni lavorative e delle prestazioni del personale

4. Economia dell'informazione e gestione delle società di software e di servizi di informatica
 - Economia dell'informazione, strategia e struttura delle società di software
 - Modelli di business e analisi del vantaggio competitivo
 - Nascita e trasformazione del mercato del software e dei servizi di informatica
 - La gestione del personale informatico, il dilemma autonomia-controllo, profili professionali e ruoli lavorativi, il processo software e il processo di servizio informatico

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

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

DURATA: 80 ORE

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

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.

DURATA: 16 ORE

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 – corso BASE

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.

DURATA: 4 ORE

PROGRAMMA:

Modulo teorico di 4 ore in cui saranno affrontati i seguenti argomenti:

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.

Gestire la relazione con la clientela a rischio Ludopatia – corso Aggiornamento

Il corso mira ad aggiornare 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.

DURATA: 2 ORE

PROGRAMMA:

Modulo teorico di 2 ore in cui saranno affrontati i seguenti argomenti:

Normativa nazionale e regionale di riferimento relativa al gioco d’azzardo

Luoghi sensibili, Nuova installazione di Slot e VLT, Contratti di noleggio

Novità introdotte dalla legge regionale n. 11 del 6 maggio 2015, che ha modificato la legge regionale n. 8 del 2013 sulla prevenzione della ludopatia e la legge regionale n. 12 del 2005 sul governo del territorio e la legge regionale n. 6 del 2010 sul commercio

Nuove regole e sanzioni

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'AZIONE BUSINESS COMMUNICATION

Public speaking

OBIETTIVI:

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

DURATA: 24 ORE

PROGRAMMA:

I contenuti affrontano i seguenti argomenti:

- Focalizzazione dell'OBIETTIVI: 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

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.

DURATA: 16 ORE

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

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.

DURATA: 16 ore

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 inefficaci
- Ecologia del sistema emozionale
- Posture fisiche, fisiologia e stati d'animo
- Tecniche di rilassamento
- Pratiche per la prevenzione dello stress nel lungo termine

Creazione di una squadra

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.

DURATA: 36 ore

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

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'obiettivo 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.

DURATA: 16 ore

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

Obiettivo:

Il corso intende far acquisire ai partecipanti informazioni sulle metodologie di comunicazione d'impresa interna ed esterna, classica e attraverso i nuovi me-dia, 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 attraverso esercitazioni in "autocaso".

Durata: 32 ore

Programma:

Comunicazione strategica e gestione dell'immagine aziendale

- La comunicazione come leva del marketing mix
- La comunicazione aziendale e la gestione strategica dell'immagine
- Il posizionamento

Le nuove tecnologie al servizio della comunicazione: il web marketing

- Basi di Direct Marketing: differenze tra Mass Marketing e DM
- Vantaggi e aree applicabilità DM
- Il ruolo centrale del cliente, l'analisi del valore del cliente e segmentazione
- Basi di Web Marketing: come usare Internet per il DM, le specificità di Internet e del web, personalizzazione, servizio, taglio dei costi
- Database e Datamining

Il direct marketing

- Direct Mailing, Basi di DM, il Database
- Cenni di scrittura per il mailing e E-Mailing
- Differenze tra mailing e e-mailing
- Mailing list e newsletter
- Telemarketing

Le pubbliche relazioni e la gestione di un ufficio stampa

- L'immagine dell'azienda
- Le pubbliche relazioni e gli altri strumenti di comunicazione
- I rapporti con i media e i diversi media
- I giornalisti: chi sono, come lavorano
- I fattori critici del lavoro giornalistico
- Le notizie: cosa sono e come nascono
- Il fattore tempo
- Come creare valore per l'azienda attraverso i rapporti con i media
- La scrittura efficace dei comunicati e dei testi per i giornalisti
- Come gestire le interviste e come organizzare conferenze stampa di successo

La comunicazione interna

- Gli strumenti della comunicazione interna: convention, Intranet, house organ, web television, office lay out, regole interne, welcome pack, carta dei valori, road show interni, attività giorno per giorno
- Lo stile aziendale
- L'efficacia personale nella comunicazione: riunioni, posta elettronica, ringraziamenti, etc.
- La comunicazione tra marketing e creatività: strumenti e tecniche creative
- La creatività come fattore di vantaggio competitivo nella strategia di comunicazione aziendale
- La strategia creativa: dal piano di marketing al brief fino alla realizzazione della campagna
- Approcci teorici alla creatività: il processo creativo: la percezione e la definizione del problema, la produzione di idee, la selezione e il miglioramento delle idee.
- Applicazione di tecniche creative individuali e di gruppo, tra cui: strategia della catastrofe, avvocato dell'angolo, brainstorming, brainwriting, mappa mentale

Come sviluppare le abilità di vendita

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.

Si mira inoltre a:

- fornire le tecniche e gli strumenti per comunicare efficacemente con il cliente in un colloquio di vendita, analizzare le diverse fasi del colloquio di vendita e fornire modelli operativi per attivare un'efficace conduzione della trattativa di vendita
- fornire tecniche e strumenti per la gestione delle criticità nella relazione con il cliente

- fornire tecniche e strumenti per la gestione efficace di un processo negoziale
- sviluppare modelli comunicativi e comportamentali per gestire la situazione relazionale caratterizzata da forte diversità di punti di vista, interessi e obiettivi
- fornire le metodologie e tecniche per gestire efficacemente il cliente al telefono

Durata: 32 ore

Programma:

La vendita come processo di comunicazione

- La comunicazione: i principi, le regole, gli assiomi
- La comunicazione interpersonale e i suoi canali: verbale, non verbale e paraverbale
- I livelli di comunicazione: il contenuto e la relazione
- Comunicazione e ascolto
- Metodologie di ascolto attive finalizzate all'analisi dei bisogni dei clienti

Il processo di vendita

- La vendita nell'ottica del marketing e la centralità del cliente
- La comunicazione efficace nella relazione con il cliente
- Le fasi del processo di vendita: la preparazione al colloquio, il contatto con il cliente, la raccolta delle informazioni, il riassunto delle esigenze, la proposta di vendita, la gestione delle obiezioni, la conclusione, il post vendita
- La gestione delle urgenze, dei reclami e delle lamentele
- La tecnica delle domande e il mirroring

Tecniche di negoziazione

- I principi della negoziazione
- Contenuto e relazione, contrasto e conflitto
- L'assertività come strumento comportamentale
- L'analisi della situazione negoziale: competitiva, collaborativa o accomodante?
- Regole e principi della negoziazione in situazione competitiva e in situazione collaborativa
- La gestione delle concessioni in una trattativa
- Gli stili negoziali: l'individuazione del proprio stile negoziale prevalente e l'identificazione dello stile della controparte come passi necessari per impostare una negoziazione efficace

La comunicazione scritta e telefonica per la vendita

- La comunicazione telefonica: principi e regole
- I concetti di customer care, customer satisfaction gestiti al telefono
- La gestione delle obiezioni e dei reclami al telefono
- Come costruire un efficace script telefonico
- La comunicazione scritta: principi, regole, tecniche
- Come scrivere una comunicazione efficace

Comunicazione interna: team building e team work

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 risorse 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 rapporti interni, creare una cultura aziendale comune, creare e sostenere validi gruppi di lavoro, favorire comportamenti e atteggiamenti che portano all'eccellenza professionale

Durata: 16 ore

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

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.

DURATA: 30 ore

PROGRAMMA:

IL MONDO DEI SERVIZI: LA QUALITA' NEI SERVIZI

La qualità nel settore dei servizi

Che cosa significa "qualità"

Differenze tra servizio erogato, percepito ed atteso

I desideri del consumatore

COME SI PROGETTA LA CUSTOMER SATISFACTION

Concetti di Customer Care e Customer Satisfaction

Un modello per progettare la customer satisfaction

Qualità offerta e qualità percepita

Differenti dimensioni di un servizio/prodotto offerto

Le quattro fasi della progettazione: analisi dell'ambiente, scelta della strategia competitiva, disegnare il servizio, definire le attese e verifica dei risultati

COME GESTIRE LA CUSTOMER SATISFACTION

La customer satisfaction genera profitto

Dove effettuare gli interventi per la qualità

La gestione del supporto fisico e della partecipazione dei clienti

La gestione del personale e del recovery

COME MISURARE LA CUSTOMER SATISFACTION

Cosa misurare

La Critical Incident Technique

Il Problem Detection System

Il metodo del PIMS, il metodo Servqual

Il Customer Satisfaction Survey

COME REALIZZARE IL CUSTOMER SATISFACTION NELLA PRATICA

Dal progetto alla realizzazione

Gli errori nella fase di analisi, pianificazione, attuazione e controllo

LA LISTA DI CONTROLLO DEL SERVIZIO ECCELLENTE

La check-list della qualità

Conclusioni

Marketing, Pubblicità, Comunicazione

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.

DURATA: 28 ore

PROGRAMMA:

La vendita come processo di comunicazione

- La comunicazione: i principi, le regole, gli assiomi
- La comunicazione interpersonale e i suoi canali: verbale, non verbale e paraverbale
- I livelli di comunicazione: il contenuto e la relazione
- Comunicazione e ascolto
- Metodologie di ascolto attivo finalizzate all'analisi dei bisogni dei clienti

Il processo di vendita

- La vendita nell'ottica del marketing e la centralità del cliente
- La comunicazione efficace nella relazione con il cliente

- Le fasi del processo di vendita: la preparazione al colloquio, il contatto con il cliente, la raccolta delle informazioni, il riassunto delle esigenze, la proposta di vendita, la gestione delle obiezioni, la conclusione, il post vendita
- La gestione delle urgenze, dei reclami e delle lamentele
- La tecnica delle domande e il mirroring

Tecniche di negoziazione

- I principi della negoziazione
- Contenuto e relazione, contrasto e conflitto
- L'assertività come strumento comportamentale
- L'analisi della situazione negoziale: competitiva, collaborativa o accomodante?
- Regole e principi della negoziazione in situazione competitiva e in situazione collaborativa
- La gestione delle concessioni in una trattativa
- Gli stili negoziali: l'individuazione del proprio stile negoziale prevalente e l'identificazione dello stile della controparte come passi necessari per impostare una negoziazione efficace

La comunicazione scritta e telefonica per la vendita

- La comunicazione telefonica: principi e regole
- I concetti di customer care, customer satisfaction gestiti al telefono
- La gestione delle obiezioni e dei reclami al telefono
- Come costruire un efficace script telefonico
- La comunicazione scritta: principi, regole, tecniche
- Come scrivere una comunicazione efficace

Corso di Merchandising e tecniche di vendita

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

Si mira inoltre a:

- fornire le tecniche e gli strumenti per comunicare efficacemente con il cliente in un colloquio di vendita, analizzare le diverse fasi del colloquio di vendita e fornire modelli operativi per attivare un'efficace conduzione della trattativa di vendita
- fornire tecniche e strumenti per la gestione delle criticità nella relazione con il cliente
- fornire tecniche e strumenti per la gestione efficace di un processo negoziale
- sviluppare modelli comunicativi e comportamentali per gestire la situazione relazionale caratterizzata da forte diversità di punti di vista, interessi e obiettivi
- fornire le metodologie e tecniche per gestire efficacemente il cliente al telefono

DURATA: 40 ore

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.

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 di dirigenti, quadri e impiegati addetti all'Area relativa, in particolare nel caso di realtà aziendali di piccole e medie dimensioni.

CORSI PREVISTI NELL'AREA FINANZA E CREDITO

Analisi del bilancio delle imprese

OBIETTIVO:

Fornire gli strumenti utili per valutare la propria gestione aziendale attraverso l'interpretazione dei dati di bilancio. In particolare, il percorso formativo si pone gli obiettivi di

- 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.

DURATA: 32 ore

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

Composizione del bilancio d'esercizio

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.

DURATA: 16 ORE

PROGRAMMA:

Il corso si focalizza sui seguenti argomenti:

- composizione del bilancio d'esercizio;
- schemi di bilancio e schemi di bilancio abbreviato;
- descrizione delle poste di stato patrimoniale attivo, passivo e di conto economico;
- 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

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 racchiuso nell'espressione socially responsible 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.

DURATA: 20 ore

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

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.

DURATA: 24 ORE

PROGRAMMA:

1. MANOVRA FISCALE D'ESTATE 2008:
 - a) Nuova disciplina dei dividendi
 - b) Spese vitto ed alloggio; detrazione IVA
 - c) Abolizione elenchi clienti-fornitori
2. ANALISI E FUNZIONAMENTO STUDI DI SETTORE;
 - a) congruità
 - b) indicatori normalità economica
3. IMPRESA INDIVIDUALE ED IMPRESA FAMILIARE
 - a) Punti di forza e criticità
 - b) Il diverso regime tra i beni d'impresa e i beni provati
4. OPERAZIONI STRAORDINARIE ED IMPOSTA SOSTITUTIVA
 - a) Opzione tra regime neutrale e tassazione sostitutiva
 - b) Conferimento aziendale
 - c) Fusione/scissione
5. NOVITA' IN MATERIA DI IVA
 - a) Iva automezzi
 - b) Iva su vitto e alloggio
 - c) Iva nel comparto immobiliare (inversione contabile)

Contabilità Generale

OBIETTIVO:

Fornire gli strumenti utili per valutare la propria gestione aziendale attraverso l'interpretazione dei dati di bilancio.

In particolare, il percorso formativo si pone gli obiettivi di

- 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.

DURATA: 40 ORE

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

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 DELL'AREA MANAGEMENT E QUALITA'

Miglioramento delle competenze professionali nel sistema gestione qualità aziendale

OBIETTIVO:

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le necessarie conoscenze e tecniche per:

- 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;

DURATA: 40 ORE

PROGRAMMA:

- la filosofia di fondo ed i principi ispiratori della nuova ISO 9001:2008;
- i contenuti ed i concetti fondamentali della nuova ISO 9001:2008, in modo da fornire ai partecipanti le metodologie operative necessarie per impostare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Nuova norma;
- l'analisi dei processi aziendali, sulla base di dati oggettivi, in modo da permettere la razionalizzazione e la relativa ottimizzazione delle attività operative rendendo il sistema più piacente e più economico;
- Role Play: Ipotizzare un'azienda e identificare i Processi;
- Le metodologie di analisi dei Processi: gli Indicatori;
- Role Play: Ipotizzare un'azienda, identificare i Processi ed individuare per ogni processo i relativi Indici;
- 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: il concetto di "Competenza";
- 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;
- Correzione della prova e discussione di gruppo;
- Conclusioni e compilazione del questionario di soddisfazione cliente.

Auditor interno di Sistemi di gestione per la Qualità

OBIETTIVO:

Il corso si propone di approfondire principi e requisiti della ISO 9001:2008 in relazione alle attività di audit sui Sistemi di Gestione per la Qualità e, in particolare:

- 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.

DURATA: 32 ORE

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 (con esercitazione);
- Conduzione, raccolta evidenze e riunione finale (con esercitazione);
- Rapporto e azioni correttive (con esercitazione);
- La qualifica degli auditor (con esercitazione).
- Conclusioni e questionario di soddisfazione cliente

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

OBIETTIVO:

Il 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.

DURATA: 40 ore

PROGRAMMA:

I principali contenuti del corso sono:

- Principali cambiamenti introdotti dai nuovi standard
- Le origini della revisione:
 - o l'esperienza in nazioni e settori diversi;
 - o il Comitato Tecnico 176.
- Il processo di revisione della norma:
 - o Design specification;
 - o Support packaging e common expectations;
 - o Draft International Standard ISO/FDIS 9001:2015.
- I principali cambiamenti.
- Evoluzione e innovazione: la nuova ISO 9001.
- Gli step futuri
 - o uscita del documento in inglese;
 - o traduzione dell'UNI;
 - o pubblicazione della UNI EN ISO 9001:2015.
- Il processo di transizione alla nuova ISO 9001:2015.
- Individuazione dei processi e delle interazioni.
- Metodi e strumenti operativi utili per l'implementazione dei necessari aggiornamenti dei sistemi delle organizzazioni in certificazione
- Esempi di applicazione.

Gestione della sicurezza delle informazioni e valorizzazione dei sistemi informativi

Obiettivo:

L'azione formativa vuole fornire ai partecipanti visibilità su standard e metodi per la gestione della sicurezza delle informazioni aziendali. Un sistema informativo 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.

Durata: 32 ore

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

Obiettivo:

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, valutare e controllare i rischi ed i pericoli che possono rendere insalubri i prodotti alimentari.

Durata: 16 ore

Programma:

- Definizione e legislazione vigente: analisi delle norme in materia di igiene alimentare, 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 rischi 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 sorveglianza per garantire l'igiene e la salubrità del prodotto
- Stesura del Piano di autocontrollo aziendale.

Adempimenti ambientali per la PMI

Obiettivo:

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 attiva 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 perseguimento 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 inquinamento e sviluppando anche il tema della gestione dei rifiuti.

Durata: 20 ore

Programma:

- La gestione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi: definizioni, inquadramento normativo, tipologie principali di rifiuto, classificazioni, Decreto Ronchi: principi, 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 elenchi provinciali, i nuovi decreti sui rifiuti recuperabili, la gestione dei rifiuti secondo 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 contributo ambientale
- Scarichi idrici, le regole della 319/76 e il Testo Unico sulle acque: introduzione, 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

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 OPPORTUNITA'" 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.

Metodologie didattiche

La metodologia didattica dell'intera Azione, che vedrà attivare percorsi formativi stimolanti, che affronteranno tematiche quali essere Leader & Manager, elementi caratterizzanti la leadership personale, i fattori chiave per l'analisi dell'efficacia della propria leadership, I fattori chiave: sicurezza personale, coerenza, empatia, energia e vision, l'efficacia e l'autorevolezza delle comunicazioni, gli stili di leadership, la crescita del livello di maturità dei collaboratori, la responsabilizzazione ed il rispetto degli impegni, l'autonomia e il riconoscimento, il colloquio periodico di valutazione, il team, le modalità di gestione delle riunioni informative e motivazionali, alternerà momenti di formazione teorica frontale a fasi caratterizzate da un approccio pratico ed esperienziale. La metodologia innovativa che utilizzeranno i docenti durante i loro interventi sarà la PNL, Programmazione Neuro Linguistica, ovvero un modello di comunicazione che oggi viene utilizzato a livello internazionale. I docenti, identificheranno alcuni schemi che influenzano il comportamento verbale e non verbale delle persone. Attraverso la PNL verranno forniti un insieme di modelli, capacità e tecniche per pensar e agire efficacemente dal vertice delle aziende, aiutando milioni di donne manager a risolvere problemi e migliorare la propria vita relazionale e professionale. Verranno inoltre analizzate tutte quelle situazioni particolari che le donne incontrano negli ambienti di lavoro e verranno formulate, con il gruppo e nel gruppo, possibili risposte a livello di comunicazione, di gestione delle relazioni, di coordinamento di gruppi e di gestione dell'imprevisto, utilizzando simulazioni di casi di diagnosi organizzativa avanzata, simulazioni di riunioni ed esercitazioni relative all'applicazione delle tecniche specifiche a seconda delle esigenze emerse con le partecipanti.

CORSI AREA PARI OPPORTUNITA': EVOLUZIONE NEI RUOLI PROFESSIONALI

La realtà aziendale e il sistema dei valori

Obiettivo:

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

DURATA: 8 ORE

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

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

DURATA: 8 ORE

PROGRAMMA:

- Definizione di successo
- Definizione delle mete e realizzazione dei sogni
- Il principio dell'equivalenza
- Definizioni dei ruoli
- Il principio dei vasi comunicanti
- Definizione della zona di confort
- Il mondo cambia velocemente
- Gestione del disagio
- Definizione della strategia
- Definizione degli obiettivi (mete)
- Piramide di la slow
- Definizione di lavoro
- Importanza dei valori
- Caratteristiche differenziali di un'azienda alimentare
- Sicurezza sul posto di lavoro
- Rischi di inquinamento
- Buone prassi comportamentali
- Hccp - 626

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 DELL'AREA ORGANIZZAZIONE DI IMPRESA

Organizzazione aziendale

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

I responsabili delle varie aree aziendali devono integrare le proprie specifiche conoscenze personali di carattere tecnico con la capacità di dialogare ed interagire attivamente con le altre componenti dell'azienda.

L'applicazione in azienda dei principi trattati nel corso, consente tre fondamentali vantaggi competitivi:

- sicuro miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza organizzativa che inevitabilmente comporterà una riduzione dei costi fissi con immediato vantaggio economico.
 - ottimale dimensionamento delle risorse umane tramite una razionale organizzazione del lavoro e delle funzioni.
 - proiezione all'esterno di un'immagine aziendale di elevata professionalità.
- Destinatari:
- Dirigenti, responsabili del personale e dell'organizzazione aziendale

DURATA: 16 ore

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: efficacia ed efficienza, obiettivi settoriali ed obiettivi globali dell'impresa, ottimizzazione delle risorse aziendali, come raggiungere una adeguata efficienza organizzativa per non venire esclusi da un mercato sempre più competitivo.
- Modalità organizzative in funzione dello svolgimento del lavoro: organizzazione per procedure con controllo sugli adempimenti, per obiettivi con controllo sui risultati, differenti utilizzi delle due forme organizzative ed evoluzione delle forme organizzative.
- Procedure organizzative: definizione, flussi di documenti, definizione dei volumi di attività, controlli, procedure manuali e automatizzate, valutazione costi/benefici.
- Organizzazione del personale: il personale come fattore chiave per lo sviluppo dell'azienda, definizione delle mansioni e dei compiti da svolgere, dimensionamento degli organici degli uffici e valutazione dei costi, valutazione dei risultati qualitativi e quantitativi, introduzione di nuove procedure organizzative per l'evolversi del mercato e dei processi tecnologici, gestione e superamento di possibili situazioni conflittuali.
- Il controllo organizzativo: i presupposti per poter organizzare, l'organizzazione in azienda e il suo funzionamento, individuazione delle potenzialità nascoste, alcuni indicatori importanti.
- Il B.P.R. (Business Process Reengineering): metodologie di riorganizzazione e ristrutturazione

La funzione organizzazione e la gestione dei contrasti e dei conflitti

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.

Durata: 16 ore

Programma:

Gli argomenti affrontati saranno i seguenti:

- 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 progettazione organizzativa

- Sviluppo dei modelli d'impresa e nuove forme di organizzazione aziendale
- Tecnologia, sistema informativo e conseguenze sulla struttura organizzativa e i processi di lavoro.
- Il cambiamento organizzativo: pianificare, progettare, sperimentare ed attuare lo sviluppo dell'azienda.
- Gli scopi della progettazione: efficienza, flessibilità e qualità dell'organizzazione e qualità della vita di lavoro.
- Principi e criteri di progettazione organizzativa.
- Strutture e ruoli per gestire il cambiamento organizzativo
- L'ottimizzazione del funzionamento organizzativo
- Verifica delle coerenze sui risultati attesi.
- Razionalità tecnica e razionalità organizzativa
- Il funzionamento organizzativo e la sua ottimizzazione permanente: sistemi, metodi e strumenti.
- Canali di comunicazione esterni ed interni per adeguare alle strategie le strutture, i ruoli e i meccanismi.
- 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 mnemotecnica, 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
- Lo sviluppo delle potenzialità del gruppo
- Gruppo e problem solving
- Gruppo e miglioramento continuo

La soluzione dei problemi: tecniche di problem solving

Obiettivo:

Come individuare e gestire i problemi tipici e atipici in azienda

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.

Durata: 16 ore

Programma:

- La soluzione dei problemi:
- Il concetto di ottimizzazione globale, il concetto di controllo e il concetto di miglioramento.
- Modelli di Problem Solving.
- Istogrammi: costruzione e utilizzo.
- Richiamo al diagramma di Pareto.
- Diagramma di Ishikawa (causa-effetto): sei fasi operative.
- Evoluzione del diagramma causa-effetto in CEDAC.
- Stratificazione: metodologia operativa.

- La curva di Gauss: significato ed utilizzo.
- Carte di controllo per variabili e per attributi.
- Conscio e inconscio nel Problem Solving.
- Influenza devastante della "legge di contiguità"
- I meccanismi di difesa nel Problem Solving.
- La decisione: concetti base del processo decisionale.
- 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 di ricerca: complessità dei problemi, criteri di efficacia, problemi conclusivi.
- Lo sviluppo delle alternative.
- Il processo decisionale: approccio interdisciplinare; gestione delle informazioni.
- Modelli e schemi integrati di decisione.

Organizzazione del personale e gestione delle squadre aziendali

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.

DURATA: 12 ORE

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

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.

DURATA: 40 ORE

PROGRAMMA:

Il programma affronterà i seguenti temi: gli enti bilaterali, costituiti e regolati dall'autonomia collettiva, e le loro caratteristiche; attività svolte; servizi finanziati dai contributi a carico dei singoli datori di lavoro e, in misura diversa, 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

OBIETTIVO:

Il percorso vuole analizzare e comprendere le possibilità che le aziende possono avere attraverso l'utilizzo dei social Network.

Ha come obiettivo la trasmissione di nuove conoscenze ed abilità, rispetto all'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione ed interazione virtuale.

DURATA: 16 ORE

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 sé e la comunicazione interpersonale, anche di carattere professionale
- Durante il percorso saranno illustrati i nuovi strumenti comunicativi legati al mondo virtuale e dei social NETWORK.

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 DELL'AREA SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE

Il lavoro di equipe in RSA

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 dei cittadini.

DURATA: da 8 a 24 ore

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

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.

DURATA: 16 ore

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

DOMANDA DI ISCRIZIONE AL CORSO:

(specificare titolo corso)

DATI AZIENDA:

RAGIONE SOCIALE _____
 INDIRIZZO: VIA _____ CAP _____ CO-
 MUNE _____ PR _____
 TEL _____ FAX _____ E.MAIL _____ P. IVA _____
 DIMENSIONE IMPRESA(*) MICRO PICCOLA MEDIA GRANDE
 N. DIPENDENTI: _____

SETTORE DI APPARTENENZA

<input type="checkbox"/> Estrazione di minerali	<input type="checkbox"/> Attività manifatturiere
<input type="checkbox"/> Produzione di energia elettrica, di gas e acqua	<input type="checkbox"/> Costruzioni
<input type="checkbox"/> Commercio ingrosso e dettaglio, riparazione di autoveicoli, motocicli e beni personali e per la casa	<input type="checkbox"/> Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni
<input type="checkbox"/> Alberghi e ristoranti	<input type="checkbox"/> Attività immobiliare, informatica, ricerca, servizi alle imprese
<input type="checkbox"/> Attività finanziarie	<input type="checkbox"/> Sanità e assistenza sociale
<input type="checkbox"/> Istruzione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 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 dalla Comunità Europea: Piccole: imprese con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 7 Milioni di Euro oppure totale attivo patrimoniale non superiore a 5 Milioni di Euro; nell'ambito delle piccole imprese si definiscono altresì microimprese le aziende che occupano meno di 10 dipendenti; - Medie: imprese con meno di 250 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 40 Milioni di Euro oppure totale attivo patrimoniale non superiore a 27 Milioni di Euro. Tali imprese non debbono inoltre risultare controllate per una quota superiore al 25% del capitale o dei diritti di voto da altre imprese o gruppi rientranti nella categoria rispettivamente superiore. Le imprese non rientranti nelle due categorie sopra descritte sono classificate "grandi".

DATI PARTECIPANTE:

COGNOME _____ NOME _____
 NATO A _____ PROV _____ IL _____
 CODICE FISCALE _____ CITTADINANZA _____
 RESIDENZA: _____ N. _____
 COMUNE _____ CAP _____ PROV _____
 TEL. _____ FAX _____ E.MAIL _____

TITOLO DI STUDIO

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

TIPOLOGIA INQUADRAMENTO

<input type="checkbox"/> Dirigente	<input type="checkbox"/> Operaio qualificato
<input type="checkbox"/> Quadro	<input type="checkbox"/> Operaio generico
<input type="checkbox"/> Impiegato direttivo	<input type="checkbox"/> Altro personale generico

Impiegato amministrativo e tecnico

COSTO ORARIO LORDO

TIPOLOGIA CONTRATTUALE DESTINATARIO

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratto a tempo determinato | <input type="checkbox"/> Contratto a tempo indeterminato |
| <input type="checkbox"/> Contratto di lavoro intermittente | <input type="checkbox"/> Contratto di lavoro ripartito |
| <input type="checkbox"/> Contratto di lavoro a tempo parziale | <input type="checkbox"/> Contratto di apprendistato |
| <input type="checkbox"/> Cassa integrazione guadagni ordinaria/straord. | <input type="checkbox"/> Contratto di inserimento |
| <input type="checkbox"/> Contratto a progetto/occasionale | |

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
- 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

.....
(luogo e data)

L'azienda

.....
(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 Segreteria dei corsi via e-mail/fax/posta entro 10 giorni dalla data prevista di avvio corso. Mail: segreteria@iriapa.it

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:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità: amministrativo - contabili - esecuzione obblighi contrattuali.
2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale/informatizzato.
3. 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.
4. Il titolare del trattamento è: I.R.I.A.P.A. – Viale A. De Gasperi 56 B - 26013 Crema (Cr) – tel. 0373/203681– Fax 0373/203688
5. Il responsabile del titolare nel territorio dello Stato è: il legale rappresentante, Prof. Paolo Maccagni
6. Il periodo di conservazione dei dati personali sarà di 10 anni
7. 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.
8. 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

1. 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:
 - a) le finalità del trattamento;
 - b) le categorie di dati personali in questione;
 - c) 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;
 - d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - e) 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;
 - f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 - g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - h) 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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:**

1. 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:
 - a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;
 - e) 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;
 - f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.
2. 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.
3. I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:
 - a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) 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
 - e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.