

## Contenuti Catalogo Competenze Trasversali Avviso 2/2023 Fondimpresa

---

### INDICE

LINGUE .....	3
<b>English in the Office – Principiante</b> .....	3
<b>English in the Office – Intermedio</b> .....	3
<b>Espanol Profesional – Principiante</b> .....	4
<b>Espanol Profesional – Intermedio</b> .....	4
<b>Francais Professionnel – Principiante</b> .....	4
<b>Francais professionnel – Intermedio</b> .....	4
<b>Deutsch beruflich – Principiante</b> .....	5
<b>Deutsch Beruflich – Intermedio</b> .....	5
<b>Lingua Russa Per Il Business - Corso Introduttivo</b> .....	6
<b>Elementi di Lingua E Cultura Cinese Per Il Business</b> .....	6
<b>Italiano per Stranieri - Lavoro e Sicurezza</b> .....	6
INFORMATICA .....	7
<b>Office</b> .....	7
<b>Excel e Fogli di Calcolo Elettronici - Corso Introduttivo</b> .....	7
<b>Excel e Fogli di Calcolo Elettronici</b> .....	8
<b>Video-Scrittura e Presentazioni</b> .....	8
<b>Strumenti e strategie per la comunicazione aziendale nell'Universo Digitale</b> .....	9
<b>Utilizzo dei Software di Progettazione Grafica - Corso Base (Adobe Indesig Illustrator Photoshop)</b> .....	9
<b>Tutelare la sicurezza dei propri dati e dispositivi</b> .....	10
<b>Primo Intervento digitale</b> .....	10
<b>Digitalizzazione dei processi e soluzioni per la condivisione dei dati</b> .....	11
<b>Introduzione alla Business Intelligence con Microsoft Power BI</b> .....	12
AMMINISTRAZIONE – FINANZA - MARKETING .....	12
<b>Fondamenti di negoziazione, vendita e gestione del cliente</b> .....	12
<b>Contabilità e bilancio - la gestione amministrativa dell'azienda</b> .....	13
<b>Elementi di controllo di gestione</b> .....	14
<b>Orientarsi nell'import/export</b> .....	14
<b>Internazionalizzazione d'impresa - quadro introduttivo</b> .....	15
<b>Nuove normative sulle gare d'appalto e Mepa</b> .....	15
<b>Personal Branding e Web Reputation</b> .....	16
<b>Farsi trovare dai motori di ricerca - SEM, SEO, SEA</b> .....	17
<b>Business Plan e gestione finanziaria</b> .....	17

AUTOMAZIONE E PROCESSI PRODUTTIVI .....	18
<b>Fondamenti di pneumatica ed elettropneumatica</b> .....	18
<b>Letture del disegno meccanico</b> .....	19
<b>Migliorare l'ambiente di lavoro con le 5S</b> .....	19
<b>Lean Production</b> .....	20
<b>Lean Office - migliorare la produttività in ufficio</b> .....	21
<b>Introduzione ai software per il Disegno meccanico in 2D e 3D</b> .....	21
<b>Modellazione e stampa 3D - corso introduttivo</b> .....	22
<b>Introduzione al Reverse Engineering</b> .....	23
<b>Applicazioni e soluzioni informatiche per la redazione della manualistica tecnica</b> .....	23
<b>Fondamenti di programmazione CNC</b> .....	24
<b>Introduzione ai sistemi di esecuzione della produzione – MES</b> .....	25
<b>Introduzione ai sistemi di gestione delle risorse aziendali – ERP</b> .....	25
<b>Project Management - L'arte di gestire progetti</b> .....	26
<b>Principi e strategie per l'ottimizzazione del processo produttivo</b> .....	26
QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ.....	27
<b>Le certificazioni di processo e di prodotto</b> .....	27
<b>Il sistema di gestione della sicurezza alimentare</b> .....	28
<b>Bilancio sociale e responsabilità sociale delle imprese</b> .....	29
<b>Carbon Footprint: la riduzione dell'impronta carbonica in ambito aziendale</b> .....	29
<b>Life Cycle Assessment (LCA), Life Cycle Thinking (LCT) ed Ecodesign</b> .....	30
<b>Green economy e modelli di business sostenibile</b> .....	31
<b>Sistema Integrato Qualità Sicurezza Ambiente</b> .....	31
ABILITÀ PERSONALI.....	32
<b>Strumenti per la risoluzione dei problemi: Thinking process e Critical Thinking</b> .....	32
<b>Mentalità vincente - sviluppare proattività, causatività e problem solving</b> .....	33
<b>Resilienza: come gestire lo stress e affrontare le problematiche</b> .....	34
<b>Intelligenza emotiva - gestire lo stress e prevenire il burn-out</b> .....	35
<b>Time Management - La gestione del tempo e delle priorità</b> .....	36
<b>Comunicazione interpersonale e Intelligenza emotiva</b> .....	36
<b>Team working, autoriflessione e ascolto empatico nei lavori d'equipe</b> .....	37
<b>Gestione del conflitto e negoziazione nelle relazioni interpersonali</b> .....	37
<b>La gestione dei conflitti e delle situazioni critiche in azienda</b> .....	38
<b>Guidare e motivare i propri collaboratori</b> .....	39
<b>Prendere decisioni e generare valore nei contesti di incertezza - Pensare Agile</b> .....	39

### PREMESSA

All'avvio del corso verranno valutate dal docente le reali competenze linguistiche di partenza del gruppo aula e verranno definiti contenuti e obiettivi del percorso formativo.

### English in the Office – Principiante

**DURATA 20 ore**

#### SARAI IN GRADO DI:

- Presentarti, salutare e accogliere un ospite
- Gestire la comunicazione via e-mail e telefonica per richieste di informazioni, prendere appunti, trasmettere dettagli a colleghi
- Esprimerti con un linguaggio formale e informale
- Comunicare con i colleghi d'ufficio, organizzare un meeting di lavoro
- Pianificare una trasferta, prendere contatti con clienti/colleghi/fornitori, prenotare voli/alberghi
- Organizzare un evento aziendale

### English in the Office – Intermedio

**DURATA 20 ore**

#### SARAI IN GRADO DI

- Salutare i convenuti e presentarti
- Utilizzare il linguaggio adatto al cliente, collega, fornitore: formale/informale
- Descrivere il tuo ruolo, l'azienda e l'obiettivo del meeting
- Utilizzare forme di cortesia, illustrare concetti, fare richieste, interrompere, confermare, chiedere e fornire aggiornamenti
- Presentare dati ed informazioni con grafici e statistiche, supporti visivi
- Effettuare un follow up via e-mail/report
- Evitare equivoci e pregiudizi culturali

## **Espanol Profesional – Principiante** **DURATA 20 ore**

### **SARAI IN GRADO DI:**

- Distinguere tra saluti formali e informali
- Presentare te stesso, l'azienda in cui lavori e descrivere i prodotti e servizi
- Rispondere al telefono, e via e-mail e comprendere informazioni di base
- Accogliere un collega o cliente straniero
- Presentarti durante una riunione
- Chiedere informazioni all'aeroporto/ordinare al ristorante

## **Espanol Profesional – Intermedio** **DURATA 20 ore**

### **SARAI IN GRADO DI:**

- Descrivere il tuo ruolo e responsabilità aziendali
- Illustrare i prodotti e servizi aziendali
- Gestire una comunicazione telefonica e via e-mail, gestendo informazioni relative ad appuntamenti, prodotti o servizi aziendali
- Accogliere ospiti stranieri in azienda, presentando colleghi e descrivendo le loro responsabilità
- Fare small talk con un collega o cliente straniero
- Interagire in una riunione e presentare un progetto di lavoro
- Chiedere informazioni all'aeroporto/ordinare al ristorante, gestire una cena di lavoro

## **Francais Professionnel – Principiante** **DURATA 20 ore**

### **SARAI IN GRADO DI:**

- Distinguere tra saluti formali e informali
- Presentare te stesso, l'azienda in cui lavori e descrivere i prodotti e servizi
- Rispondere al telefono, e via e-mail e comprendere informazioni di base
- Accogliere un collega o cliente straniero
- Presentarti durante una riunione
- Chiedere informazioni all'aeroporto/ordinare al ristorante

## **Francais professionnel – Intermedio** **DURATA 20 ore**

## **SARAI IN GRADO DI:**

- Descrivere il tuo ruolo e responsabilità aziendali
- Illustrare i prodotti e servizi aziendali
- Gestire una comunicazione telefonica e via e-mail, gestendo informazioni relative ad appuntamenti, prodotti o servizi aziendali
- Accogliere ospiti stranieri in azienda, presentando colleghi e descrivendo le loro responsabilità
- Fare small talk con un collega o cliente straniero
- Interagire in una riunione e presentare un progetto di lavoro
- Chiedere informazioni all'aeroporto/ordinare al ristorante, gestire una cena di lavoro

## **Deutsch beruflich – Principiante**

### **DURATA 20 ore**

## **SARAI IN GRADO DI:**

- Distinguere tra saluti formali e informali
- Presentare te stesso, l'azienda in cui lavori e descrivere i prodotti e servizi
- Rispondere al telefono, e via e-mail e comprendere informazioni di base
- Accogliere un collega o cliente straniero
- Presentarti durante una riunione
- Chiedere informazioni all'aeroporto/ordinare al ristorante

## **Deutsch Beruflich – Intermedio**

### **DURATA 20 ore**

## **SARAI IN GRADO DI:**

- Descrivere il tuo ruolo e responsabilità aziendali
- Illustrare i prodotti e servizi aziendali
- Gestire una comunicazione telefonica e via e-mail, gestendo informazioni relative ad appuntamenti, prodotti o servizi aziendali
- Accogliere ospiti stranieri in azienda, presentando colleghi e descrivendo le loro responsabilità
- Fare small talk con un collega o cliente straniero
- Interagire in una riunione e presentare un progetto di lavoro
- Chiedere informazioni all'aeroporto/ordinare al ristorante, gestire una cena di lavoro

## **Lingua Russa Per Il Business - Corso Introduttivo** **DURATA: 20 ore**

### **CONTENUTI:**

Conoscenza e pronuncia dell'alfabeto cirillico. Lezioni di fonetica

- I numeri in russo
- Saluti e presentazioni
- Frasi di prima necessità
- Fondamenti per la comunicazione telefonica
- Lessico e frasi per descrivere la propria azienda e il prodotto
- Lo stile di vita in Russia
- La relazione tra colleghi russi
- Intrattenere rapporti di business con partner russi

## **Elementi di Lingua E Cultura Cinese Per Il Business** **DURATA: 20 ore**

### **CONTENUTI:**

- Conoscenza e pronuncia del carattere alfabetico cinese
- I 4 toni della lingua cinese
- I numeri cinesi
- Lo stile di vita in Cina
- La relazione tra colleghi cinesi
- Wechat e zhifubao
- Fare business in Cina

## **Italiano per Stranieri - Lavoro e Sicurezza** **DURATA: 20 ore**

### **CONTENUTI:**

- Consolidamento strutture grammaticali del livello A2
- Il lessico del proprio ambiente lavorativo e mansioni
- Chiedere chiarimenti e spiegazioni sulle istruzioni ricevute
- Parlare al telefono
- Scrivere semplici e-mail
- Il lessico in materia di tutela della salute, della sicurezza e della prevenzione sul luogo di lavoro
- La comunicazione scritta legata alla sicurezza (istruzioni, avvisi, segnaletica, ..)

# Centof orm

## INFORMATICA

### Office

**DURATA 20 ore**

#### CONTENUTI

- Le applicazioni più diffuse per lavorare: Sguardo d'insieme; Attività comuni
- Scrittura con i programmi di Word Processing: Panoramica, Formattazione e allineamento, Oggetti, Stampe
- Calcolo con fogli elettronici: Panoramica, Formattazione, Gestione dei fogli di lavoro, Formule più utilizzare, cenni ai Grafici, Stampe,
- Presentazioni: Panoramica, Testo e formattazione, inserimento di semplici Oggetti ed Effetti, Stampe
- Navigazione in Internet: siti, segnalibri, cronologia
- Ricevere ed inviare messaggi di posta elettronica, lavorare con i contatti, gestione di un calendario
- Fondamenti di sicurezza dei dati: virus, spyware, malware, tutela della privacy

### Excel e Fogli di Calcolo Elettronici - Corso Introduttivo

**DURATA 20 ore**

#### CONTENUTI

- Panoramica sui Fogli di calcolo, anche open source
- Elementi costitutivi del foglio di Excel
- Utilizzo dell'applicazione: Lavorare con i fogli elettronici; Migliorare la produttività
- Celle: Inserire, selezionare; Modificare, riordinare; Copiare, spostare, cancellare
- Gestione dei fogli di calcolo: Righe e colonne; Fogli di lavoro
- Formule e funzioni: formule aritmetiche; Funzioni;
- Formattazione: Numeri e date; Contenuti; Allineamento, bordi ed effetti grafici
- Grafici: Creazione, Modifica
- cenni all'utilizzo delle Tabelle pivot; cenni di base sulle Query
- Preparazione delle stampe: Impostazione; Controllo e stampa

## Excel e Fogli di Calcolo Elettronici DURATA 20 ore

### CONTENUTI

- Gestione dei dati e semplici funzioni statistiche: ordinamento dei dati, filtro automatico, filtro avanzato, criteri di convalida, subtotali
- Estrazione date: "data", "anno", "mese", "giorno"
- Estrazione testi: ""sinistra", "destra", "stringa. Estrai", "concatena", ...
- Funzioni logiche: ad es. "se", "e", "o", "non", "formattazione condizionale", "val.err", "se.errore"
- Utilizzo dei grafici e delle immagini
- Funzioni di ricerca esatta ed approssimativa: ad es. Cerca.vert, cerca. orizz, cerca.x, indice e confronta
- Funzioni nidificate
- Introduzione all'analisi dei dati: Tabelle e grafici Pivot
- Utilizzare tabelle per analizzare i dati e creare grafici Pivot

## Video-Scrittura e Presentazioni DURATA 20 ore

### CONTENUTI

#### Elaborazione Testi

- Creazione di un documento: Inserire un testo, Selezionare, modificare
- Formattazione: Formattare un testo, Formattare un paragrafo, Utilizzare gli stili
- Oggetti: Creare una tabella, Formattare una tabella, Oggetti grafici
- Stampa unione: Impostazione, Risultati e stampe
- Preparazione della stampa: Impostazione, Controllo e stampa, Personalizzazione
- Esportazione in formati diversi dal "docx" predefinito

#### Presentazioni

- Sviluppo di una presentazione: Viste di una presentazione, Diapositive, Schemi
- Testi: Gestione di testi, Formattazione, Elenchi, Tabelle
- Utilizzo delle pagine e loro organizzazione
- Oggetti grafici

#### Fondamenti di sicurezza dei dati



## Strumenti e strategie per la comunicazione aziendale nell'Universo Digitale

**DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

Per utilizzare al meglio i canali digitali e strutturarsi in tal senso serve prima capire quali sono gli obiettivi da raggiungere, come funzionano quegli strumenti e cosa possono offrirci, quale è l'atteggiamento mentale utile a vivere le piattaforme web per arrivare ai risultati prefissati, come rispettare le logiche digitali, i linguaggi e le aspettative che le persone che già "vivono online" applicano: il corso vuole offrire una panoramica in tal senso, aiutando aziende e lavoratori a migliorare la propria strategia digitale e a svilupparla su più canali integrati (Universo Digitale).

### **CONTENUTI**

- Costruire l'Essenza Digitale
- Universo Digitale e Tono di Voce per comunicare messaggi coerenti e con strategia
- Archetipi per comunicare e creare progetti digitali efficaci
- La costruzione del Naming perfetto
- Come fare le Digital PR per farsi rispondere sempre di sì
- Focus sui contenuti social (Instagram e Facebook)
- Focus su campagne sponsorizzate Facebook e Instagram
- Focus su contenuti foto e video per post, reel tiktok
- YouTube, TikTok, Telegram
- Strategie di lancio

## Utilizzo dei Software di Progettazione Grafica - Corso Base (Adobe Indesign Illustrator Photoshop)

**DURATA 20 ore**

### **CONTENUTI**

#### **Elaborazione di fotografie e immagini digitali con Adobe Photoshop**

- Grafica generale: il concetto di Raster; risoluzione e dimensione delle immagini; grafica bitmap e grafica vettoriale; modelli e profondità del colore; formati immagine
- Area di lavoro, pannello strumenti, salvataggio dei file
- Selezione e manipolazione
- Colori e sfumature
- Livelli e maschere di livello
- Creazione di tracciati
- Impaginazione su supporti cartacei ed e-publishing con Adobe indesign
- Introduzione all'interfaccia
- Organizzare un documento usando i livelli
- Frame

- Inserire e importare testi
- Inserire e modificare immagini
- Stili, colore
- Formati di importazione ed esportazione
- Preset stampa
- Illustrazioni, stampati, marchi e layout di siti web con Adobe Illustrator
- Area di lavoro e impostazione documento
- Strumenti per disegnare
- Lavorare con oggetti e immagini
- Uso del colore
- trasparenze, sfumature, motivi
- Attributi, aspetto, stili, effetti
- Uso del testo
- Preparare la grafica per il web
- Salvataggio ed esportazione
- Stampa

## **Tutelare la sicurezza dei propri dati e dispositivi** **DURATA 20 ore**

### **CONTENUTI**

- Concetti chiave di Sicurezza informatica: Minacce informatiche, Valore delle informazioni, Sicurezza personale, Protezione dei file
- Malware: Definizione e funzione, Tipologie di minacce, Protezione dai malware
- Sicurezza in rete: Network, Conessioni di rete, Sicurezza delle connessioni wireless, Controllo degli accessi
- Uso sicuro del web: Navigazione web, Social Networking, Applicazioni, Uso sicuro del web
- Comunicazioni: Posta elettronica, Messaggistica istantanea
- Gestione sicura dei dati: Protezione e backup

## **Primo Intervento digitale** **DURATA 20 ore**

### **CONTENUTI**

- Principi di funzionamento di base dei device fondamentali, necessari per operare in smart working
- Tipi di criticità: rischio di intrusione, interruzioni nella comunicazione, problematiche tecniche su hardware di supporto (stampanti, scanner, ecc.), rapidità di diffusione di software non autorizzato, necessità di servizi informatici aggiuntivi

- Analisi di criticità specifiche e loro possibili soluzioni: analisi del fenomeno, ricerca a ritroso delle cause, "linea degli eventi"
- Valutazione dei potenziali problemi dell'hardware destinato sia alla ricezione che alla trasmissione e del numero di partecipanti all'attività
- Canali di assistenza paralleli e complementari
- Potenzialità di un sistema adeguato di salvataggio dei dati;
- Importanza del controllo sugli accessi al sistema di smart working e a qualsiasi sistema informatico ad esso correlato o impiegato in contemporanea
- Cenni di sicurezza fisica nell'uso dei dispositivi: gestione dell'affaticamento/stanchezza, ergonomia e corretto posizionamento dei device

## **Digitalizzazione dei processi e soluzioni per la condivisione dei dati** **DURATA 20 ore**

### **CONTENUTI**

- Inquadramento: concetti e vantaggi della digitalizzazione dei processi aziendali, impatto su produttività, efficienza e qualità dei processi;
- panoramica su alcune delle tecnologie abilitanti: automazione, intelligenza artificiale, cloud computing;
- Identificazione dei processi adatti alla digitalizzazione: valutazione delle opportunità di miglioramento attraverso l'automazione, la connettività dei dispositivi e l'integrazione dei sistemi;
- Panoramica su strumenti e tecnologie: software di gestione dei processi aziendali (business process management, bpm), sistemi di gestione dei dati (data management systems), sistemi di gestione delle risorse aziendali (enterprise resource planning, erp); applicazioni e piattaforme per la condivisione, archiviazione e accesso ai dati aziendali in modo sicuro ed efficiente;
- Esempi di implementazione di flussi di lavoro digitalizzati;
- Sicurezza e privacy dei dati durante la digitalizzazione dei processi: politiche e procedure per garantire la privacy dei dati e la conformità alle normative sulla protezione dei dati;
- Monitoraggio e miglioramento continuo: esempi di utilizzo di indicatori chiave di performance (kpi) per monitorare l'efficacia dei processi digitalizzati; tecniche di analisi per identificare aree di miglioramento e ottimizzazione.

## Introduzione alla Business Intelligence con Microsoft Power BI DURATA 20 ore

### CONTENUTI

- Cosa si intende per Business Intelligence: concetti fondamentali; Connettersi ai dati; Utilizzare fonti dati diverse
- Power BI ed Excel: importare file Excel con database PowerPivot e report Powerview
- Creazione Query: Data shaping, Combinare e modificare i dati, Creazione campi calcolati, Direct Querym Raggruppare le righe, Trasformare colonne tramite Pivot
- Modellare i dati: Visualizzazione dati in Power BI Desktop, Creare e modificare le relazioni, Filtri ed ordinamenti, Misure e campi calcolati: differenze
- Nozioni di funzioni DAX in Power BI Desktop, Categorizzazione dei dati in Power BI Desktop
- Creare Report: Tabelle e grafici, Operazioni di base, Creazione oggetti visivi, Modifica e formattazione oggetti visivi, Ordinamento in base a un'altra colonna, Filtri a livello report, pagina e a livello oggetto visivo
- I tipi di grafici e gestione di assi, dimensioni e misure, Assi di riproduzione, Modifica interazione tra oggetti visivi, Inserimento Mappe ed opzioni, Inserimento caselle di testo, immagini e forme
- Condividere i Report tramite il servizio Power BI\*: Salvare e pubblicare un Report nel servizio Power BI, Report e Dashboard, Condividere il lavoro
- Ottenere risposte dai dati: come usare Domande e risposte, abilitare Cortana, panoramica sulle App mobile

## AMMINISTRAZIONE – FINANZA - MARKETING

### Fondamenti di negoziazione, vendita e gestione del cliente DURATA 20 ore

#### OBIETTIVI

Il corso vuole offrire una panoramica sui principi e sulle tecniche che stanno alla base dei processi di negoziazione, vendita e gestione del cliente, con l'obiettivo di migliorare la capacità dei partecipanti non solo di condurre efficacemente una trattativa di vendita, ma anche di gestire i clienti in modo tale da creare relazioni di lunga durata con loro.

Il corso affronta pertanto anche i temi della comunicazione efficace e dell'etica e della professionalità nella vendita e nel servizio al cliente.

#### CONTENUTI

##### COMUNICAZIONE EFFICACE

- Abilità di comunicazione verbale e non verbale per instaurare relazioni positive con il cliente

- Ascolto attivo e capacità di fare domande pertinenti
- Tecniche di comunicazione persuasiva e assertiva

## NEGOZIAZIONE

- Concetti di base della negoziazione e le sue fasi
- Stili di negoziazione e come adattarsi alle diverse situazioni
- Strategie per gestire le obiezioni e risolvere i conflitti durante le trattative

## VENDITA

- Processo di vendita e fasi coinvolte
- Approcci per la generazione di lead e l'individuazione delle esigenze dei clienti
- Capacità di presentazione e di persuasione per convincere i clienti
- Gestione delle obiezioni e tecniche di chiusura delle vendite

## GESTIONE DEL CLIENTE

- Concetti di base della gestione del cliente e dell'esperienza del cliente
- Identificazione dei diversi tipi di clienti e delle loro esigenze
- Tecniche per mantenere relazioni di fiducia e soddisfare le aspettative dei clienti
- Risoluzione dei problemi dei clienti e gestione delle reclamazioni

## ETICA E PROFESSIONALITA' NELLA VENDITA E NEL SERVIZIO AL CLIENTE

- Principi etici nella negoziazione e nella vendita
- Importanza della fiducia e dell'integrità nella gestione dei rapporti con i clienti
- Ruolo dell'etica nel costruire una reputazione professionale solida

## **Contabilità e bilancio - la gestione amministrativa dell'azienda DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Il corso intende fornire un quadro puntuale e completo sulle operazioni che permettono di redigere il bilancio, passando in rassegna le modalità corrette di applicazione delle procedure amministrative e analizzando i principi delle rilevazioni contabili e le scritture relative al ciclo attivo e passivo.

### **CONTENUTI**

- Fondamenti di contabilità generale
- Operazioni contabili ricorrenti e operazioni contabili di fine esercizio
- Ammortamenti, valorizzazione delle scorte, scritture del personale dipendente, ratei e risconti.
- Costruzione di una check list di controlli e registrazioni per arrivare alla determinazione del bilancio civile ante imposte.
- Il rispetto dei principi contabili
- Discussione e analisi di casi pratici e buone prassi

## Elementi di controllo di gestione

**DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Il corso intende sviluppare le competenze di base necessarie per favorire la costruzione e/o il miglioramento del sistema del controllo di gestione aziendale, prendendo in esame i più importanti indicatori di redditività e di costo e fornendo le nozioni fondamentali per comprendere le leve gestionali delle organizzazioni e l'analisi dei costi.

### **CONTENUTI**

- Il reporting periodico e l'analisi degli scostamenti rispetto agli obiettivi di budget
- Le possibili manovre correttive
- Costruzione di un sistema di indicatori (kpi) in grado di fornire una panoramica sintetica ma completa dell'andamento aziendale
- Principi e caratteristiche del controllo di gestione contabile
- Principi e caratteristiche del controllo di gestione industriale
- Analisi di casi di studio
- Discussione di casi pratici portati dai partecipanti

## Orientarsi nell'import/export

**DURATA 20 ore**

### **CONTENUTI**

- Classificazione delle merci: voci doganali, nomenclature combinate; come effettuare una selezione accurata
- Regole di origine preferenziale e non preferenziale delle merci: definizioni; autorizzazioni doganali; iva
- Piattaforme, portali e tools disponibili: come consultarli per agevolare la gestione ufficio estero
- Documenti (doganali o intraue): i documenti per una corretta esportazione e/o cessione intraue; le prove alternative; la dichiarazione di libera esportazione; i nuovi documenti per l'importazione apportati dall'introduzione del cassetto doganale; calcolo del valore in dogana; il pagamento dei diritti in dogana; la domiciliazione doganale
- I regimi doganali: importazione/esportazione definitiva e temporanea; perfezionamento attivo e passivo introduzione in deposito doganale e /o fiscale
- Incoterms 2020: utilizzo e indicazione nei documenti export/import e ai fini delle documentazioni intraue
- Sistemi di pagamento internazionali: i singoli strumenti ed indirizzo della scelta in base all'oggetto della transazione - il sistema cod. (cash on delivery); gli incassi documentari (cad.); il credito documentario. (lettera di credito); consigli pratici; garanzie bancarie
- Iva intraue ed extraue: cenni a casistiche particolari; operazioni triangolari

- Intrastat 2022: regole che disciplinano la compilazione e la presentazione degli elenchi riepilogativi Intrastat; semplificazioni e modifiche al contenuto degli elenchi riepilogativi previste dal provvedimento del 23.12.2021

## **Internazionalizzazione d'impresa - quadro introduttivo**

**DURATA 20 ore**

### **CONTENUTI**

- I processi di internazionalizzazione delle imprese: concetti di base
- Modalità di ingresso nei mercati internazionali
- Approccio strategico ai mercati: ricerche di mercato, elaborazione delle informazioni
- Enti operanti per la promozione e il sostegno all'internazionalizzazione, attività promozionali
- La ricerca di partner istituzionali e commerciali in loco
- Joint-venture contrattuali e joint-venture societarie
- Protezione della proprietà intellettuale
- Strumenti di finanza agevolata per l'internazionalizzazione: soggetti erogatori, principali strumenti
- Elementi di contrattualistica internazionale
- Elementi di disciplina e tecnica doganale e dei trasporti
- Gestione del rischio credito e modalità di pagamento internazionale
- Crediti documentari e garanzie bancarie
- aree geografiche e paesi target
- Cenni di inquadramento istituzionale e di geografia economica e politica riferita ad alcuni paesi di maggior interesse
- Elementi costitutivi per la redazione del business plan per l'internazionalizzazione

## **Nuove normative sulle gare d'appalto e Mepa**

**DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Il corso è rivolto a personale di imprese interessate a partecipare a gare d'appalto e al MEPA - Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione e si propone di fornire una panoramica puntuale e completa sulle modalità di partecipazione, anche alla luce della nuova normativa in materia di contratti pubblici di servizi, lavori, forniture e concessioni di cui al Nuovo Codice Appalti (D. Lgs. 36/2023) in vigore dal 1° aprile 2023 con termine del periodo transitorio fissato al 1° luglio 2023.

## CONTENUTI

- Principi, soggetti e digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti;
- Programmazione e progettazione;
- I requisiti soggettivi di ordine generale e le cause di esclusione;
- Procedure di gara ed i criteri di aggiudicazione;
- Appalti sottosoglia, avvalimento, collegio consultivo tecnico e revisione dei prezzi;
- Appalto integrato e subappalto;
- Stipula ed esecuzione del contratto;
- Contratti di concessione e partenariato pubblico e privato;
- Aspetti relativi il contenzioso o le Alternative Dispute Resolution.

## Personal Branding e Web Reputation

**DURATA 20 ore**

### OBIETTIVI

In questo percorso sarà possibile avere una visione a 360° delle azioni da attuare per avviarsi all'uso corretto dei social network e di altre risorse digitali, per migliorare la propria presenza online: si imparerà a costruire o migliorare la propria essenza digitale (identità e immagine digitale), avviare una comunicazione efficace su più canali integrati (Universo Digitale), costruire il proprio Personal Brand e a gestirlo nel tempo attraverso le risorse digitali.

### CONTENUTI

- "Personal branding" e "web reputation": significato e implicazioni per l'ambito aziendale
- I social network oggi: tendenze, su cosa puntare
- il ruolo degli influencer e come hanno cambiato il modo di fare business e comunicazione online per tutti
- Cosa possiamo imparare dai grandi brand e personal brand
- Costruire l'essenza digitale (identità e immagine digitale) della propria figura professionale, del prodotto e dell'azienda
- Posizionamento e valore unico (unique selling proposition)
- Trasmettere valore, generare fiducia
- Creare una strategia di personal branding (o anche di brand) digitale su più canali
- Strategie di collegamento tra i diversi canali dell'universo digitale
- Monitorare e tutelare la propria reputazione online



## Farsi trovare dai motori di ricerca - SEM, SEO, SEA DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

- Conoscere le logiche di funzionamento di un motore di ricerca e dei meccanismi di indicizzazione e posizionamento
- Capire come ottenere visibilità sui motori di ricerca sulla base delle strategie di progettazione di un sito web
- Imparare a leggere i dati statistici per misurare i risultati e cogliere opportunità di miglioramento
- Capire le logiche di funzionamento degli annunci su Google Ads, per la creazione di campagne di marketing Pay per Click

### CONTENUTI

- Fare marketing sul web: significato, concetti di base e differenze fra sem (search engine marketing), seo (search engine optimization) e sea (search engine advertising)
- Motori di ricerca: come funziona un motore di ricerca, indicizzazione e posizionamento sul motore di ricerca (Google e altri), la pagina dei risultati di ricerca, esempi pratici
- Visibilità delle attività locali sui motori di ricerca
- Posizionamento sui motori di ricerca
- Google ads e campagne ppc, visibilità a pagamento sui motori di ricerca
- Il sito web
- Misurare le performance del sito

## Business Plan e gestione finanziaria DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

Il corso intende trasmettere i fondamenti della finanza aziendale e migliorare le capacità di interpretazione della struttura patrimoniale dell'azienda nei suoi elementi costitutivi, al fine di aiutare i partecipanti a gestire in modo efficiente le attività aziendali, prendendo a riferimento i dati derivanti dall'analisi degli investimenti, della solidità finanziaria e dei margini di redditività.

### CONTENUTI

- Costruzione di un piano strategico pluriennale
- La parte qualitativa e la parte quantitativa (numerica) del piano
- Dal piano al budget
- Costruzione del budget economico annuale e di periodo
- Dal budget economico al budget patrimoniale
- Misurazione dei flussi di cassa preventivi ed impostazione delle manovre finanziarie
- Analisi di casi di studio

- Discussione di casi pratici portati dai partecipanti

## AUTOMAZIONE E PROCESSI PRODUTTIVI

### Fondamenti di pneumatica ed elettropneumatica

**DURATA 24 ore**

#### **OBIETTIVI**

Il corso vuole offrire una panoramica sui fondamenti di pneumatica ed elettropneumatica su cui si basa la realizzazione degli schemi funzionali e della documentazione tecnica di supporto relative alla produzione di circuiti pneumatici ed elettropneumatici.

#### **CONTENUTI**

##### **PNEUMATICA**

- Generalità ed introduzione alla pneumatica
- Principi fisici; leggi e principi fondamentali
- Unità di misura secondo il sistema S.I.
- Strumentazione; Caratteristiche dell'aria
- Norme di sicurezza
- Le Valvole pneumatiche
- La normativa ISO 5599
- Gli attuatori
- Caratteristiche funzionali delle valvole
- Normativa di sicurezza (EMERGENZA, STOP, RESET.)
- Comando con controllo della posizione

##### **Circuiti PNEUMATICI**

- Analisi dei segnali di Comando
- Sequenze con e senza segnali bloccanti
- Simulazioni su pannello
- Tecnica in cascata

##### **ELETTROPNEUMATICA**

- La corrente elettrica ed i suoi effetti
- Componenti elettropneumatici
- Simulazioni su pannello
- Metodologia di ricerca guasti su impianti pneumatici ed elettro-pneumatici
- Schemi pneumatici; Esercitazioni pratiche per schemi circuitali
- Manutenzione

- Gestione ricambi

## Lettura del disegno meccanico

**DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

Il corso vuole trasmettere ai partecipanti i fondamenti della lettura del disegno tecnico in ambito meccanico, competenza chiave su cui si fondano i requisiti di efficacia, economicità, affidabilità di tutte le operazioni afferenti alla macroarea della progettazione meccanica e delle lavorazioni su macchine utensili.

La capacità di leggere correttamente il disegno tecnico è inoltre una competenza utile per tutte le figure aziendali, anche gestionali e commerciali, che abbiano la necessità di comprendere ed estrapolare le informazioni tecniche di un particolare o di un assieme.

### **CONTENUTI**

- Norme del disegno tecnico: linee, fogli, cartiglio
- Proiezioni ortogonali: metodi di rappresentazione, utilizzo delle viste, metodo delle frecce
- Sezioni: metodi di rappresentazione, tipi di sezione e loro utilizzo
- Quotatura: elementi, tipi e loro applicazioni
- Tolleranze geometriche e dimensionali: norme uni; corretta rappresentazione e calcolo tolleranze
- Rappresentazioni e collegamenti: collegamenti, saldature, ecc...
- Rugosità: applicazione, simboli
- Fondamenti di metrologia
- Cenni alla scelta degli utensili e dei parametri di taglio

## Migliorare l'ambiente di lavoro con le 5S

**DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Obiettivo finale del corso è infatti consentire ai partecipanti di applicare con successo la metodologia delle 5S nel loro ambiente di lavoro, migliorando l'efficienza, l'organizzazione, la sicurezza e la produttività, e creando un ambiente di lavoro ottimizzato, in cui gli sprechi vengono ridotti, le operazioni sono più efficienti e i dipendenti si sentono coinvolti e motivati.

Il corso include esempi pratici, esercitazioni e - se realizzato all'interno dell'azienda - visite sul posto, per consentire ai partecipanti di applicare i concetti appresi e sviluppare abilità pratiche nell'implementazione delle 5S.

### **CONTENUTI**

- Introduzione alle 5S: panoramica sulla metodologia e suo scopo nell'ottimizzazione dell'ambiente di lavoro
- Obiettivi delle 5S, tra cui migliorare l'efficienza, l'ordine, la sicurezza e la produttività

- Definizione, approfondimenti, casi di studio di ciascuna delle 5S:
- Sort (Seiri) - Eliminazione
- Set in Order (Seiton) - Organizzazione
- Shine (Seiso) - Pulizia
- Standardize (Seiketsu)
- Sustain (Shitsuke) - Sostenibilità
- Discussione di casi pratici portati dai partecipanti, con riferimento alla specificità dei contesti di appartenenza

## Lean Production

### DURATA 24 ore

#### **OBIETTIVI**

Il corso vuole avvicinare i partecipanti alla conoscenza e all'applicazione della Lean Production, intesa come insieme di principi e di metodologie che mirano al miglioramento continuo del processo produttivo attraverso l'adozione di misure volte alla riduzione degli sprechi e all'aumento della soddisfazione del cliente.

La ricerca della competitività è una sfida pressante per le imprese e tutto il personale, a vari livelli, deve essere messo nelle condizioni di conoscere tali metodologie, per poter partecipare attivamente ai processi di miglioramento.

Il corso fornirà pertanto una panoramica sui concetti e sui principi fondamentali della produzione snella, sulle sue metodologie e sulle sue possibilità di applicazione pratica nei processi produttivi.

#### **CONTENUTI**

- Concetti e principi della Lean production: flusso di lavoro continuo, produzione su richiesta, miglioramento continuo, valore per il cliente.
- Sprechi nella produzione e tecniche di eliminazione: identificazione di diversi tipi di sprechi, tecniche Lean (5s, kanban, just-in-time, kaizen, ...) Per migliorare l'efficienza
- Flusso di lavoro continuo e ottimizzazione dei processi: concetti di flusso continuo e riduzione delle interruzioni, analisi dei vincoli di produzione e sviluppo di soluzioni per ridurre i tempi morti
- Coinvolgimento dei dipendenti e cultura Lean: tecniche di coinvolgimento, creazione di un ambiente di lavoro basato su fiducia, collaborazione, apprendimento continuo
- Misurazione delle prestazioni e miglioramento continuo: indicatori chiave di performance, processi di monitoraggio e controllo, applicazione del ciclo pdca

## Lean Office - migliorare la produttività in ufficio DURATA 24 ore

### OBIETTIVI

Anche il lavoro d'ufficio e intellettuale - ad esempio le attività amministrative, commerciali ed impiegatizie in generale - può però presentare problemi e sprechi che ne riducono i livelli di efficacia ed efficienza e che, se individuati e riconosciuti come tali, possono essere gestiti e risolti utilizzando i principi e le metodologie del pensiero Lean.

Obiettivo di questo corso è pertanto illustrare, con l'ausilio di giochi didattici, le tipologie di problemi e di sprechi rilevabili nel lavoro d'ufficio e nel lavoro intellettuale, nonché le tipologie di strumenti a disposizione per migliorare tali processi.

### CONTENUTI

- Il concetto di Lean thinking
- Le caratteristiche del lavoro d'ufficio e del lavoro intellettuale
- Il metodo 5s come primo strumento Lean e la sua applicazione nel lavoro d'ufficio e intellettuale
- Interruzioni e multitasking
- Mappatura dei processi nel lavoro d'ufficio e nel lavoro intellettuale
- Gli sprechi tipici e le modalità di eliminazione
- Il concetto di kanban e la sua applicazione

Durante gli incontri, i partecipanti verranno coinvolti in giochi che daranno loro la possibilità di evidenziare le aree di miglioramento e sperimentare le possibilità di implementazione dei principi e delle tecniche Lean nel lavoro d'ufficio e intellettuale.

## Introduzione ai software per il Disegno meccanico in 2D e 3D DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

Il corso, in specifico, è progettato per fornire ai partecipanti una formazione di base sulle modalità di utilizzo che caratterizzano i principali software di disegno meccanico 2D e 3D.

### CONTENUTI

- Utilizzo di Software di Disegno 2D
- Gestione ambiente di lavoro: File di progetto, opzioni applicazione, ecc...
- Schizzi 2d: Creazione e modifica delle entità nello schizzo 2d
- Modellazione di parti: Lavorazioni basi di schizzo e predefinite
- Messa in tavola parti: Creazione delle viste e modifica / Aggiunta di annotazioni
- Stampa
- Modellazione di Lamiera: Parametri di lamiera / Lavorazioni di lamiera / Tavola di lamiera

- Modellazione di assiemi: Creazioni di assiemi e sottoassiemi / Vincoli, Controlli e ad attività
- Messa in tavola assiemi: Elenchi parti e pallinature
- Assiemi saldati: Lavorazioni di assieme / Saldature e lavorazioni meccaniche / Tavole assiemi saldati
- Presentazioni: Creazioni e animazione di esplosi
- Utilizzo di Software di Disegno 3D
- Interfaccia utente
- Gestione file
- Accesso all'editor grafico
- Sistemi di riferimento
- Unità di misura
- Uso dei layer e dell'Help
- Selezione di oggetti
- Comandi di disegno, comandi di modifica delle entità disegnate, proprietà delle entità
- Uso snap ad oggetto
- Generazione del file modello
- Blocchi e loro modifica
- Quotature
- Stampa da ambiente modello

## Modellazione e stampa 3D - corso introduttivo DURATA 20 ore

### CONTENUTI

- Potenzialità e limiti della stampa 3D
- Fondamenti di modellazione tridimensionale
- Tecnologie di stampa e tipi di stampanti 3D
- Scelta del materiale di stampa in relazione al prodotto finale
- Stampanti a filo
- Impostazioni sulla stampante
- Software di slicing (Simplify3d)
- Principali parametri di stampa sul software
- Preparazione Gcode
- Analisi valutazione costi

### CAPACITÀ E CONOSCENZE IN USCITA:

- Comprendere potenzialità e limiti della stampa 3d
- Valutare i modelli 3d dal punto di vista della "fabbricabilità"
- Saper utilizzare una stampante 3d
- Conoscere i principi base della modellazione tridimensionale

- Imparare ad usare i più diffusi software di slicing (cam)
- Comprendere il flusso di processo dal cad. al cam
- Progettare e realizzare un proprio manufatto tridimensionale

## Introduzione al Reverse Engineering

**DURATA 20 ore**

### OBIETTIVI

Il corso, in specifico, è progettato per aiutare i partecipanti ad approcciarsi alle metodologie e alle tecniche del Reverse Engineering, il processo che permette di digitalizzare un oggetto fisico partendo da una sua scansione 3D e dalla successiva elaborazione con un software CAM.

### CONTENUTI

- Cosa si intende per Reverse Engineering: le fasi del processo
- Campi di applicazione
- Tipi di Scanner
- Metodi di scansione
- Pulizia della scansione
- Dalla scansione alla generazione di mesh
- Allineamenti e modifiche
- Dal mesh al modello CAD
- Metodi di reverse engineering
- Dal CAD alla stampa 3d

## Applicazioni e soluzioni informatiche per la redazione della manualistica tecnica

**DURATA 20 ore**

### OBIETTIVI

Il corso, in specifico, è progettato per trasmettere ai partecipanti le tecniche di redazione di una manualistica tecnica non solo corretta e conforme, ma anche accurata dal punto di vista delle soluzioni grafiche utilizzate e dell'interattività di consultazione da parte dell'utente finale.

### CONTENUTI

- Panoramica sui software più utilizzati
- Valutazione sulla tipologia di software più idoneo in funzione delle esigenze aziendali
- Impostazione foglio di lavoro
- Creazione del layout
- Creazione di caselle di testo
- Creazione stili di testo
- Creazione e inserimento immagini

- Creazione di rimandi
- Creare del sommario
- Creazione del pdf finale
- Utilizzi dell'italiano tecnico semplificato e strumenti di verifica della leggibilità
- Comunicazione tecnica e cms per gestione dei contenuti
- Cenni all'utilizzo di soluzioni di realtà aumentata
- Documentazione visuale
- Gestione della manualistica online

## Fondamenti di programmazione CNC

### DURATA 20 ore

#### OBIETTIVI

Il corso, in specifico, è progettato per fornire ai partecipanti una conoscenza di base della programmazione dei sistemi di controllo numerico computerizzato (CNC). Gli obiettivi principali del corso sono i seguenti:

- Comprendere i concetti fondamentali della programmazione CNC.
- Familiarizzare con i comandi e le funzioni essenziali utilizzati nei sistemi CNC.
- Sviluppare la capacità di creare programmi CNC semplici per operazioni di base.
- Acquisire familiarità con gli strumenti di simulazione per verificare e validare i programmi CNC di base.

#### CONTENUTI

- Introduzione alla programmazione CNC
- Concetti di base dei sistemi di controllo numerico
- Tipi di macchine CNC e applicazioni
- Struttura dei programmi CNC di base
- Comandi essenziali di programmazione CNC
- Comandi di movimento (movimenti lineari, circolari, interpolazioni)
- Comandi di attivazione e disattivazione degli assi
- Comandi di velocità di avanzamento e rotazione
- Programmazione di operazioni di base
- Programmazione di movimenti semplici
- Programmazione di forature semplici
- Programmazione di fresature semplici
- Simulazione e verifica dei programmi CNC base
- Utilizzo di software di simulazione CNC
- Analisi e correzione degli errori di programmazione di base



## Introduzione ai sistemi di esecuzione della produzione – MES DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

Obiettivo del corso, in specifico, è fornire una panoramica su potenzialità, ambiti di applicazione, strategie di introduzione di un sistema di Manufacturing Execution System (MES).

### CONTENUTI

- Inquadramento: cosa si intende per Manufacturing Execution System (MES);
- Il MES come tecnologia in ambito Industria 4.0, peculiarità e potenzialità, versioni disponibili
- Teoria dei sistemi di esecuzione della produzione: analisi delle funzioni di un sistema MES: 1) dispatching piani di produzione, 2) controllo e avanzamento, 3) gestione manodopera, 4) gestione risorse di produzione, 5) controllo qualità, 6) tracciabilità e rintracciabilità di prodotto e processo, 7) warehouse management, 8) analisi performance in produzione, 9) diagnostica predittiva, 10) service e ricambi, 11) notifiche per smart working;
- Lo Scheduler: software che elabora una proposta di schedulazione (allocazione degli ordini di produzione alle risorse produttive in modo sequenziato) tenendo conto dei diversi vincoli del sistema produttivo aziendale;
- Lo scheduler nel quadro del sistema di planning ed il nesso con gli altri passaggi ed i relativi software, in particolare MRP e MES
- L'adozione del MES in un processo produttivo, milestone, possibili criticità nell'adozione, vantaggi attesi ed ottenibili
- Dimostrazioni pratiche

## Introduzione ai sistemi di gestione delle risorse aziendali – ERP DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

Obiettivo del corso, in specifico, è fornire una panoramica su potenzialità, ambiti di applicazione, strategie di introduzione di un sistema di Enterprise Resource Planning (ERP) .

### CONTENUTI

- Cosa si intende per sistemi ERP;
- L'erp come tecnologia in ambito Industria 4.0, peculiarità e potenzialità, versioni disponibili
- Il ruolo di un sistema ERP nei processi caratteristici della catena di fornitura;
- Analisi di processo a fondamento dei requisiti di implementazione di un ERP: la request for proposal (RFP);
- Costi e benefici nell'adozione di un sistema ERP: il ROI di un'implementazione ERP;
- I processi della Supply Chain e la loro mappatura digitale nel sistema ERP;
- Corrispondenza tra processi e moduli software in un sistema ERP

- Personalizzazione e parametrizzazione;
- Il project management, team di Progetto, key users e process owners.
- La migrazione dati dal sistema legacy;
- L'implementazione di un ERP in azienda

## Project Management - L'arte di gestire progetti

### DURATA 24 ore

#### OBIETTIVI

Avviare e pianificare in maniera efficiente un progetto ne aumenta le probabilità di successo. Coordinamento e collaborazione sono le basi per completare nei termini e condizioni previsti i progetti, rispettando vincoli e condizioni interne ed esterne.

Il corso ha lo scopo di fornire ai partecipanti gli strumenti di project management, dalla pianificazione delle attività alla gestione dei team di progetto per raggiungere un obiettivo comune nei tempi prefissati.

#### CONTENUTI:

- Anatomia di un progetto
- Ambiente di progetto e attori principali
- Framework per la gestione dei progetti
- Il project management plan
- La gestione degli stakeholder
- La definizione degli obiettivi e dell'ambito
- La definizione e l'assegnazione delle risorse
- La gestione dei tempi, dei costi, dei rischi
- Monitoraggio e controllo
- La gestione dei progetti con approccio Agile

## Principi e strategie per l'ottimizzazione del processo produttivo

### DURATA 24 ore

#### OBIETTIVI

Il corso vuole fornire ai partecipanti le conoscenze e competenze necessarie per identificare e implementare miglioramenti nei processi produttivi aziendali, al fine di aumentare l'efficienza, la qualità e la produttività.

Si rivolge a figure con responsabilità di tipo tecnico o manageriale, in grado di intervenire direttamente sui processi aziendali, e vuole offrire loro una panoramica completa sulle fasi che vanno dall'analisi dei processi produttivi, all'individuazione e applicazione di soluzioni migliorative, alla valutazione delle principali evoluzioni tecnologiche.

La ricerca della competitività è una sfida pressante per le imprese e le figure con funzioni di responsabilità tecnica e gestionale devono essere dotate di un ventaglio di metodologie utili per individuare e guidare il miglioramento.

## CONTENUTI

- Analisi dei processi produttivi: identificazione e comprensione dei processi che compongono la catena di produzione, mappatura del flusso di valore, analisi delle attività, dei tempi di ciclo e delle interruzioni;
- Identificazione degli sprechi e delle inefficienze: diversi tipi di sprechi, diagramma di Pareto, analisi delle cause radici,
- Ottimizzazione dei processi: tecniche di miglioramento continuo (5S, Kanban, Just-in-time, Kaizen, ...) per identificare e implementare soluzioni, PDCA come metodo scientifico di problem solving, sviluppo di piani di azione per l'implementazione e il monitoraggio;
- Gestione della qualità e controllo dei processi: concetti fondamentali, inclusi il controllo statistico dei processi (SPC) e l'approccio di gestione per qualità totale (TQM), carte di controllo e analisi dei dati, procedure di controllo e di misurazione delle prestazioni;
- Automazione e tecnologie avanzate: ambiti di applicazione e valutazione costi/benefici di soluzioni tecnologiche avanzate legate all'automazione industriale, all'Internet delle cose (IoT), all'intelligenza artificiale.

## QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ

### Le certificazioni di processo e di prodotto

**DURATA 20 ore**

#### OBIETTIVI

Il corso vuole fornire ai partecipanti una panoramica completa sull'importanza e sull'utilizzo delle certificazioni di processo e di prodotto. Il corso illustrerà i concetti fondamentali e le best practices per ottenere e mantenere le certificazioni, ponendo le basi metodologiche e pratiche per affrontare futuri processi di certificazione in azienda.

#### Contenuti

- Introduzione e panoramica alle certificazioni di processo e prodotto
- Benefici e vantaggi delle certificazioni
- Norme e standard comuni utilizzati per le certificazioni
- Requisiti delle certificazioni di processo
- Concetti chiave delle certificazioni di processo
- Documentazione e procedure richieste
- Implementazione di processi conformi alle certificazioni
- Processo di ottenimento delle certificazioni
- Fasi del processo di certificazione

- Audit e valutazione dei requisiti
- Preparazione e gestione delle ispezioni
- Mantenimento delle certificazioni
- Ruolo della gestione della qualità nella manutenzione delle certificazioni
- Monitoraggio delle prestazioni del processo e del prodotto
- Gestione delle non conformità e delle azioni correttive
- Analisi di casi di successo nell'ottenimento e mantenimento delle certificazioni
- Condivisione di best practice per il raggiungimento delle certificazioni
- Discussione di scenari specifici e casi pratici

## Il sistema di gestione della sicurezza alimentare DURATA 24 ore

### OBIETTIVI

Il corso fornisce una panoramica generale sui principi fondamentali della sicurezza alimentare e sugli standard internazionali che la tutelano.

### CONTENUTI

- Introduzione alla sicurezza alimentare: definizione e importanza della sicurezza alimentare nell'industria alimentare, impatti negativi di prodotti alimentari non sicuri sulla salute dei consumatori e sull'immagine dell'azienda; principali rischi e fonti di contaminazione negli alimenti
- Standard e sistemi di gestione della sicurezza alimentare: panoramica degli standard internazionali di sicurezza alimentare, come ISO 22000 e FSSC 22000; introduzione ai principi del Codice Alimentare Internazionale (Codex Alimentarius) e alle linee guida per la sicurezza alimentare; concetti e componenti di un sistema di gestione della sicurezza alimentare;
- Analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP): principi e metodi dell'Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP); identificazione dei potenziali pericoli alimentari e delle relative misure preventive; Stabilire i punti critici di controllo (CCP) e implementare le misure di controllo appropriate
- Pratiche igieniche e gestione della contaminazione: Igiene personale e comportamenti corretti nell'ambiente di lavoro alimentare; pulizia e disinfezione degli ambienti e delle attrezzature; gestione delle materie prime, delle sostanze chimiche e dei rifiuti per prevenire la contaminazione degli alimenti
- Monitoraggio, verifica e miglioramento continuo: metodi di monitoraggio per garantire il controllo e la conformità dei processi di sicurezza alimentare; attività di verifica e audit per valutare l'efficacia del sistema di gestione della sicurezza alimentare; Importanza del miglioramento continuo e dell'aggiornamento del sistema di gestione della sicurezza alimentare

- Discussione e analisi di casi pratici e buone prassi

## **Bilancio sociale e responsabilità sociale delle imprese** **DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Il marketing sostenibile si fonda sul presupposto che essere sostenibili non è una tattica di marketing, ma un vero e proprio approccio strategico alla gestione aziendale che riguarda tutte le funzioni aziendali e in cui la sostenibilità rappresenta una leva strategica fondamentale per la gestione del business. Si basa inoltre su un concetto ampio di responsabilità e sui principi di trasparenza e di correttezza nei confronti degli stakeholder.

L'obiettivo del corso è permettere ai partecipanti di comprendere l'importanza della Corporate Social Responsibility (CSR), della certificazione B Corp e del valore condiviso.

Il corso include esempi pratici, condivisione di buone prassi e discussioni di casi portati dai partecipanti.

La ricerca della sostenibilità è una sfida a cui tutte le imprese sono chiamate e tutto il personale, a vari livelli, deve essere messo nelle condizioni di contribuire attivamente.

### **CONTENUTI**

- L'era del marchio e del marketing sostenibile;
- La responsabilità sociale delle imprese come approccio strategico alla gestione aziendale;
- Generare, in maniera volontaria, benefici per l'impresa e per il contesto in cui si opera;
- I tre pilastri della sostenibilità;
- L'importanza della comunicazione e del marketing;
- La certificazione B Corp, di cosa si tratta e come ottenerla;
- Riscrivere il modo di fare impresa;
- Creare un impatto positivo su persone ed ambiente in maniera trasparente e sostenibile;
- L'importanza del valore condiviso;
- Obiettivi per lo sviluppo sostenibile.
- Analisi di casi e condivisione di buone prassi

## **Carbon Footprint: la riduzione dell'impronta carbonica in ambito aziendale** **DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Ogni azione dell'uomo ha degli effetti sull'ambiente e questo impatto può essere misurato attraverso la cosiddetta "impronta carbonica" o "impronta ecologica", un indice statistico che misura il consumo delle risorse naturali che la Terra offre restituendo il valore degli ettari di aree biologiche produttive necessarie per ri-generare le risorse consumate dall'uomo.

Stimare l'impronta ecologica diviene molto rilevante in ambito aziendale, sia per aiutare le imprese e i lavoratori a prendere consapevolezza del loro impatto sull'ambiente, sia perché un uso più

consapevole delle risorse permette vantaggi non solo in termini di risparmio economico, ma anche di maggior attrattività sul consumatore finale legata ad un incremento della "green reputation".

L'obiettivo del corso è permettere ai partecipanti di prendere consapevolezza del concetto di "impronta carbonica" o "impronta ecologica", di comprendere come l'"impronta ecologica" della propria azienda possa essere misurata, quali strategie possono essere messe in atto per ridurla e quali sono i vantaggi connessi, in termini di risparmi e di incremento della "green reputation" aziendale.

Il corso include esempi pratici, condivisione di buone prassi e discussioni di casi portati dai partecipanti.

## CONTENUTI

- Introduzione all'impronta ecologica;
- L'impronta ecologica: un indicatore immediato;
- Uno strumento che sta prendendo "piede";
- L'impronta ecologica dal punto di vista aziendale e come può essere misurata;
- Strategie per la riduzione dell'impronta ecologica aziendale;
- L'importanza della "green reputation" per i consumatori;
- Analisi di casi e condivisione di buone prassi

## Life Cycle Assessment (LCA), Life Cycle Thinking (LCT) ed Ecodesign

### DURATA 20 ore

## OBIETTIVI

Per Eco-design, o Eco-progettazione, si intende una metodologia tecnica applicabile in fase di progettazione di un prodotto, di un servizio o di un intero processo produttivo al fine di ridurre l'impronta ambientale. Tale metodologia può essere applicata anche a prodotti e cicli già esistenti, al fine di individuare le modalità per un loro aggiornamento in direzione di una maggior sostenibilità ambientale.

L'Eco-design si fonda sull'approccio denominato "Life Cycle Thinking", che analizza gli impatti ambientali, economici e sociali di un bene/processo prendendone a riferimento l'intero ciclo di vita, ed utilizza a tal fine la metodologia "LCA - Life Cycle Assessment".

L'obiettivo del corso è permettere ai partecipanti di prendere consapevolezza dei nuovi concetti e delle nuove metodologie che guidano i processi di eco-innovazione e come queste possano essere applicate alla realtà dei processi produttivi aziendali.

Il corso include esempi pratici, condivisione di buone prassi e discussioni di casi portati dai partecipanti.

## CONTENUTI

- Il ruolo della metodologia Life Cycle Assessment a supporto dell'eco-innovazione: dall'economia classica all'economia ambientale e all'applicazione del concetto di sviluppo sostenibile
- Cos'è il Life Cycle Thinking e qual è stata la sua evoluzione?
- Introduzione alla metodologia Life Cycle Assessment

- Le fasi della metodologia LCA: Definizione degli obiettivi e del campo di applicazione dello studio, Analisi d'inventario (LCI), Valutazione degli impatti (LCIA), Interpretazione
- Il ruolo della metodologia Life Cycle Assessment a supporto dell'eco innovazione: dall'economia classica all'economia ambientale e all'applicazione del concetto di sviluppo sostenibile
- Progettazione sostenibile ed esempi di Ecodesign
- Presentazione di casi studio e condivisione di buone prassi.

## Green economy e modelli di business sostenibile

### DURATA 24 ore

#### OBIETTIVI

L'economia circolare è un modello di produzione e consumo che implica condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo dei materiali e dei prodotti esistenti il più a lungo possibile: estendendo il ciclo di vita dei prodotti, i rifiuti vengono ridotti e, una volta che il prodotto ha terminato la sua funzione, i materiali di cui è composto vengono reintrodotti, laddove possibile, nel ciclo economico, contribuendo alla riduzione dei rifiuti finali e generando ulteriore valore.

#### CONTENUTI

- Che cos'è l'economia circolare?
- Differenze tra economia lineare e circolare
- Perché è necessaria la transizione verso un'economia circolare?
- Quali sono i vantaggi?
- Modelli economici di business circolare e relativa catena di valore
- Strategie di economia circolare
- Benefici dell'economia circolare per l'economia, l'ambiente e l'occupazione
- Abbinare le pratiche di economia circolare agli obiettivi di sviluppo sostenibile
- Strumenti e aspetti per le aziende affinché venga favorita la transizione verso l'economia circolare
- Opportunità di profitto, volatilità ridotta e maggiore sicurezza nell'approvvigionamento, nuova domanda di servizi alle imprese, migliorare l'interazione con il cliente e la fedeltà
- UE: Nuovo Piano d'azione per l'economia circolare.

## Sistema Integrato Qualità Sicurezza Ambiente

### DURATA 24 ore

#### OBIETTIVI

Il corso intende fornire ai partecipanti le informazioni di base per impostare un Sistema integrato di gestione nel rispetto dei requisiti delle norme ISO 9001 Qualità, ISO 45001 Sicurezza sul lavoro e ISO 14001 Ambiente.

Adottare un sistema integrato, infatti, significa aumentare le capacità dell'organizzazione di gestire in forma controllata processi critici apparentemente slegati tra loro, ottimizzando le risorse e gli strumenti aziendali, aumentando le performance e riducendo i costi.

Un Sistema di Gestione ben integrato è più efficace e rende l'azienda più efficiente. La presentazione dei requisiti minimi avviene in orizzontale, cioè con l'analisi dei singoli requisiti comuni a tutte le norme, approfondendone i contenuti e simulandone l'applicazione tramite semplici esercitazioni o analisi di casi di studio, che verranno condotte anche prendendo spunto da esempi suggeriti dai partecipanti

## CONTENUTI

- Presentazione delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001
- Somiglianze e differenze di applicazione
- Progettazione e miglioramento di un sistema integrato
- L'iter di certificazione di un sistema di gestione integrato
- Integrazione dei punti norma
- Contesto dell'organizzazione
- Leadership e partecipazione dei lavoratori
- Pianificazione
- Integrazione dei punti norma
- Attività operative
- Valutazione delle prestazioni
- Analisi di casi e condivisione di best practices
- Discussione di scenari specifici e casi pratici

## ABILITÀ PERSONALI

### Strumenti per la risoluzione dei problemi: Thinking process e Critical Thinking

**DURATA 20 Ore**

#### OBIETTIVI

Il pensiero critico è la capacità di riflettere in maniera chiara, razionale e indipendente su informazioni, idee, progetti o problemi. Le nostre capacità di analisi variano in funzione dell'atteggiamento che adottiamo, il mindset, fattori cognitivi, psicologici ed emotivi possono limitarle al punto di bloccarle o portarle fuori strada. È il presupposto per affrontare le situazioni e le decisioni nella maniera il più possibile oggettiva ed esaustiva, senza trascurare elementi chiave e senza farsi influenzare da fattori non pertinenti o fuorvianti.

I Processi di Pensiero (Thinking Processes, TP) costituiscono un insieme di strumenti logici che possono essere utilizzati indipendentemente o in combinazione, per favorire la risoluzione di problemi, migliorare il processo decisionale e gestire progetti di cambiamento che assicurino un miglioramento continuo delle prestazioni.



I TP permettono di prevenire gli errori sistematici che caratterizzano il nostro modo di pensare, grazie a metodi strutturati per utilizzare correttamente le categorie logiche di necessità e di sufficienza e grazie a regole per l'identificazione di eventuali errori logici.

## CONTENUTI

- La natura e i processi del pensiero: Sistemi e limiti; Come si formano le opinioni; L'evoluzione del pensiero
- Il pensiero come competenza
- L'attenzione
- Gli ostacoli al pensiero efficace
- Il pensiero logico
- Pensiero tattico e strategico
- L'approccio al pensiero per le risoluzioni dei problemi complessi: L'analisi della situazione problematica, Superare gli ostacoli e pensare per obiettivi, La visione d'insieme
- Il mindset
- Gli aspetti cognitivi: Comprendere il contesto, I bias cognitivi, Eccesso di fiducia e sicurezza, Le euristiche
- Le emozioni: Equilibrio e distorsione emotiva del pensiero, Self serving bias
- Feedback
- Tecniche per stimolare il pensiero critico e creativo: Fare domande, Mindfulness e stile di vita, Strategie di gestione delle emozioni, Stimoli e triggers, Bias e influenze sociali

## Mentalità vincente - sviluppare proattività, causatività e problem solving

**DURATA 20 ore**

### OBIETTIVI

Affrontare i problemi con il giusto approccio e la corretta strategia è una capacità indispensabile, che dipende molto da come vengono percepiti ed elaborati i problemi.

Il corso segue un approccio dinamico con lo scopo di far sviluppare un processo di auto-miglioramento strutturato ed efficace per affrontare ogni situazione in modo proattivo e causativo. Durante il percorso verrà approfondito il metodo per trovare la propria "mentalità vincente" e ottimizzare le proprie performance.

### CONTENUTI:

- Introduzione alla mentalità vincente
- Come creare una mentalità vincente nei tuoi collaboratori e nelle persone che ti circondano
- L'inefficacia dell'emulazione e l'efficacia del "so di non sapere"
- Motivazioni intrinseche ed estrinseche
- Mindset Statico e Mindset Dinamico

- Superare il tabù della Sconfitta
- Regole, strumenti, conoscenze e abitudini
- Strumenti per una Mentalità vincente
- Conoscenze ed Abitudini
- Le abitudini e il piano d'azione
- La roadmap
- I trigger apparentemente negativi e i bug della mente
- Conflict Resolution
- L'approccio al Problem Solving
- Problem Solving strutturato
- Il monitoraggio del problema
- L'approccio creativo al Problem Solving
- Ostacoli alla creatività
- Stili di pensiero
- Brainstorming
- Barriere nel processo di Problem Solving

## **Resilienza: come gestire lo stress e affrontare le problematiche** **DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

“Resilienza” indica, in psicologia, la capacità di far fronte a eventi stressanti o traumatici e di riorganizzare in maniera positiva la propria vita dinanzi alle difficoltà.

Le persone con un alto livello di resilienza riescono a fronteggiare efficacemente le contrarietà, a dare nuovo slancio alla propria esistenza e a raggiungere comunque i propri obiettivi, traendo slancio dalle avversità. Avere un alto livello di resilienza non significa non sperimentare le difficoltà o gli stress della vita, bensì reagire senza esserne sopraffatti.

La Resilienza si evolve nel tempo in rapporto all'esperienza, ai vissuti e, soprattutto, al modificarsi dei meccanismi mentali che la sottendono. E' quindi una capacità preziosa, che può essere allenata: una visione positiva di sé ed una buona consapevolezza sia delle abilità possedute che dei punti di forza del proprio carattere, la capacità di porsi traguardi realistici e di pianificare passi graduali per il loro raggiungimento, adeguate capacità comunicative e di “problem solving”, una buona capacità di controllo degli impulsi e delle emozioni sono alcuni dei principali fattori di sviluppo di una struttura psichica resiliente e su cui ciascuno di noi può decidere di investire.

### **CONTENUTI**

- La resilienza come competenza per rispondere alle problematiche in maniera costruttiva
- Saper reagire in modo flessibile al cambiamento: Pensare in modo flessibile, I modelli controproducenti
- La gestione delle problematiche come opportunità di miglioramento: Apprendere dagli errori e dal fallimento

- La capacità di mettersi in gioco: Uscire dalla confort-zone, Coltivare un approccio positivo, Saper riconoscere i propri punti di forza
- Gestione delle emozioni negative e positive: Pensieri distruttivi, Pensieri promotori
- L'importanza di autostima e volontà: La comunicazione positiva, Energia positiva, Riuscire a trasformare i problemi in progetti
- Strumenti per l'analisi dei problemi
- Sviluppare la creatività per trovare soluzioni alternative
- Coordinamento, condivisione e cooperazione in azienda: Coltivare relazioni costruttive

## **Intelligenza emotiva - gestire lo stress e prevenire il burn-out**

### **DURATA 24 ore**

#### **OBIETTIVI**

Per imparare a prenderci cura del nostro benessere emotivo e per impostare in modo fruttuoso la relazione con l'altro, è fondamentale sviluppare una buona intelligenza emotiva, cioè la capacità di identificare le emozioni nella loro fenomenologia, di riconoscerle in noi stessi e negli altri e di gestirle positivamente.

Questa "centratura" su noi stessi, intesa come corretta conoscenza e gestione del proprio livello emozionale, ci permette di metterci in contatto con noi stessi e di contattare il mondo emotivo dell'altro ed è un prerequisito non solo per i lavori di cura, ma in generale per tutti gli ambiti in cui è richiesta la capacità di lavorare in gruppo, sostenere situazioni sfidanti, aprirsi al cambiamento.

#### **CONTENUTI**

- Fenomenologia delle emozioni: quali sono le emozioni principali, come si esprimono a livello psichico e corporeo, come cambiano nel corso della vita
- Mente razionale e mente emotiva, emozioni e pensiero, emozione e reazione, fisiologia delle emozioni
- Dall'intelligenza emotiva alle life skills: life skills cognitive, life skills emotive
- Le life skills nelle relazioni di cura, nel lavoro di gruppo, e in tutti i contesti dove è necessario mettere in campo capacità di adattamento al cambiamento
- Riconoscere lo stress: stress, burn out, trauma
- Eventi e traumi: somiglianze e differenze delle risposte fisiologiche, adattive e resilienti.
- Disturbo acuto da stress, disturbo post traumatico e disturbo di adattamento fino alla sindrome del burn-out
- Attivare le capacità di resilienza.
- Tecniche ed esercizi di rilassamento

## Time Management - La gestione del tempo e delle priorità DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

Per imparare a prenderci cura del nostro benessere emotivo e per impostare in modo fruttuoso la relazione con l'altro, è fondamentale sviluppare una buona intelligenza emotiva, cioè la capacità di identificare le emozioni nella loro fenomenologia, di riconoscerle in noi stessi e negli altri e di gestirle positivamente.

Questa "centratura" su noi stessi, intesa come corretta conoscenza e gestione del proprio livello emozionale, ci permette di metterci in contatto con noi stessi e di contattare il mondo emotivo dell'altro ed è un prerequisito non solo per i lavori di cura, ma in generale per tutti gli ambiti in cui è richiesta la capacità di lavorare in gruppo, sostenere situazioni sfidanti, aprirsi al cambiamento.

### CONTENUTI

- Fenomenologia delle emozioni: quali sono le emozioni principali, come si esprimono a livello psichico e corporeo, come cambiano nel corso della vita
- Mente razionale e mente emotiva, emozioni e pensiero, emozione e reazione, fisiologia delle emozioni
- Dall'intelligenza emotiva alle life skills: life skills cognitive, life skills emotive
- Le life skills nelle relazioni di cura, nel lavoro di gruppo, e in tutti i contesti dove è necessario mettere in campo capacità di adattamento al cambiamento
- Riconoscere lo stress: stress, burn out, trauma
- Eventi e traumi: somiglianze e differenze delle risposte fisiologiche, adattive e resilienti.
- Disturbo acuto da stress, disturbo post traumatico e disturbo di adattamento fino alla sindrome del burn-out
- Attivare le capacità di resilienza.
- Tecniche ed esercizi di rilassamento

## Comunicazione interpersonale e Intelligenza emotiva DURATA 20 ore

### OBIETTIVI

Le parole che compongono i nostri discorsi portano più livelli di informazione: quello del contenuto, con cui trasmettiamo nozioni e dati reali, e quello di relazione, indicativo del rapporto con l'interlocutore. Tali dimensioni - trasmettere e ricevere informazioni, senza distorsioni o fraintendimenti e utilizzare la comunicazione consapevolmente, come leva di gestione per relazionarsi proficuamente con le persone, rappresentano competenze fondamentali sia a livello interpersonale, sia nei contesti aziendali.

### CONTENUTI:

- La comunicazione: contenuto e relazione; comunicazione interpersonali
- Le dinamiche relazionali e gli stili di relazione: Lo stile passivo, aggressivo e manipolatorio
- Intelligenza emotiva: L'autoconsapevolezza delle proprie emozioni e la loro espressione

- La voce: timbro, tono, volume, ritmo, segregati vocali
- Il linguaggio del corpo: prossemica, cinetica e comunicazione statica
- Il valore dell'ascolto
- Architettura della conversazione: Le quattro massime
- Le parole assertive
- Espressione dei bisogni: interessi e pretese
- Richieste, disaccordo e rifiuto
- Le critiche costruttive
- Come rispondere ai feedback negativi
- Feedback positivi

## **Team working, autoriflessione e ascolto empatico nei lavori d'equipe** **DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

Essere in grado di partecipare in modo costruttivo alla vita di un gruppo è un compito che tutti dobbiamo affrontare. Il corso è centrato sul saper partecipare e mantenere un gruppo affiatato di lavoro, facendo emergere e mettendo a fattor comune le caratteristiche migliori di ciascun componente, per consolidare buone pratiche e crearne di nuove.

### **CONTENUTI:**

- Le dinamiche di gruppo: variabili strutturali e processuali;
- L'équipe di lavoro: essere nel gruppo e fare gruppo;
- Creare sinergia tra i componenti del gruppo
- Far emergere le proprie unicità mettendole a disposizione del gruppo
- Dare feedback di qualità ai colleghi
- Apprendere attraverso attività esperienziali
- Ascolto empatico e restituzione

## **Gestione del conflitto e negoziazione nelle relazioni interpersonali** **DURATA 20 ore**

### **OBIETTIVI**

Questo intervento si propone di migliorare la comunicazione, la negoziazione e la gestione dei conflitti interpersonali.

Confronteremo tra di loro diversi stili e livelli comunicativi, approfondendo insieme cosa rende utile ed efficace una comunicazione e cosa invece la rende "tossica". L'analisi dei bisogni fornirà spunti pratici per improntare soluzioni win-win.

### **CONTENUTI:**

- Condivisione del concetto di conflitto

- Favorire una maggior consapevolezza del proprio vissuto relazionale
- Analisi dei diversi livelli e stili comunicativi
- Apprendere come passare da una “comunicazione tossica” ad una “comunicazione efficace”
- Allenare e migliorare il proprio ascolto attivo
- Sperimentare le proprie capacità di comunicare in maniera assertiva nelle situazioni difficili
- Offrire feedback di qualità
- Scoprire (per evitare) gli errori comunicativi più gravi e dannosi
- Utilizzare i conflitti come risorsa in un’ottica win-win, anche a fini di miglioramento personale

## La gestione dei conflitti e delle situazioni critiche in azienda

**DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

Il corso si propone di migliorare la gestione dei conflitti e delle situazioni critiche nei contesti aziendali.

### **CONTENUTI**

- condivisione del concetto di conflitto: il conflitto non è sempre negativo
- favorire una maggior consapevolezza del proprio vissuto relazionale
- Analisi dei diversi livelli e stili comunicativi
- Apprendere come passare da una “comunicazione tossica” ad una “comunicazione efficace”
- Allenare e migliorare il proprio ascolto attivo
- sperimentare le proprie capacità di comunicare in maniera assertiva nelle situazioni difficili
- Le situazioni di conflitto in azienda: Forme, cause e conseguenze
- Divergenze conflittuali
- Come trattare i conflitti: La gestione delle emozioni, La ricerca delle cause reali, Il confronto
- Utilizzare i conflitti come risorsa in un’ottica win-win
- Rispondere alle critiche
- Come prevenire i conflitti
- Creare una cultura che valorizzi le differenze
- L’importanza del feedback: l’utilizzo del feedback per creare clima di sostegno
- L’arte dell’ascolto costruttivo
- Come valutare il clima di lavoro
- Le relazioni difficili: le skills per gestire le relazionali difficili
- Le modalità comunicative e di leadership che creano consenso ed assunzione di responsabilità
- Dare feedback

- Come comunicare decisioni difficili

## Guidare e motivare i propri collaboratori

**DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

Quali caratteristiche dovrebbe avere l'ambiente di lavoro per favorire il benessere di tutti, per ridurre insoddisfazione, fatica, sovraccarico, stress e rischi per la salute? Come garantire equità, giustizia e trasparenza? Sviluppare modalità di gestione del personale più efficace crea le condizioni giuste per valorizzare e aumentare le performance dei propri collaboratori, stimolando un approccio empowered-oriented.

### **CONTENUTI**

- La gestione dei collaboratori
- Le abilità e competenze per gestire i collaboratori
- Leadership "situazionale"
- La motivazione dei collaboratori
- La comunicazione in azienda
- L'ascolto come strumento di comunicazione
- La trasmissione efficace dei compiti
- Critiche costruttive
- La gestione dei collaboratori come gruppo
- Come garantire l'efficacia del team
- La gestione dei conflitti interpersonali e di ruolo
- Le fasi per garantire la produttività
- La definizione e la condivisione degli obiettivi
- Gestione delle priorità e delle urgenze
- Gestione degli errori e il coinvolgimento nelle soluzioni
- Fonti di autorevolezza e leadership

## Prendere decisioni e generare valore nei contesti di incertezza - Pensare Agile

**DURATA 24 ore**

### **OBIETTIVI**

Nei contesti V.U.C.A. - volatili, unpredictable, complessi e ambigui - l'unica risposta possibile è la velocità di adattamento. Per disegnare la nuova strategia aziendale innovativa e sostenibile, dobbiamo riuscire ad anticipare i nuovi scenari, migliorando la capacità di rispondere in modo rapido anche ad aspetti non pianificati, utilizzando un approccio Agile al cambiamento.

L'obiettivo del corso è allenare le persone a vedere nuovi punti di vista e ad utilizzare le tecniche e gli strumenti del Mindset Agile e del miglioramento continuo, dell'approccio Lean e della digital transformation per prendere decisioni, creare valore e generare innovazione anche nei contesti caratterizzati da elevata incertezza.

Il Mindset Agile riesce inoltre a sposarsi perfettamente, attualizzandoli, con i principi del Miglioramento continuo e della Lean e a dare slancio alla Digital Transformation

## **CONTENUTI**

- Cambiamento del contesto e capacità di adattamento
- Concetto di valore e innovazione
- Criteri e metodi per la mappatura dei fattori organizzativi
- Agile, metodologie agile, agility organizzativa, business agility: facciamo chiarezza
- Il mindset agile
- Principi, metodologie, ambiti di applicazione del mindset agile
- Come passare da un modello tradizionale ad una organizzazione agile?
- Le tre onde del movimento agile
- Gli errori più comuni nei progetti di trasformazione agile
- Il design thinking come approccio all'innovazione
- Lean digital office
- Il miglioramento continuo nell'industria 4.0
- Lean e digital transformation, lotta agli sprechi