

---

# CATALOGO AULA VIRTUALE 2020



TIPOLOGIA	CODICE	TITOLO	DURATA	PAG.
-----------	--------	--------	--------	------

## SVILUPPO SOFT SKILLS

### Comunicazione

	SS-B-02080	Brand & Social Netiquette	8 ore	7
	SS-B-00560	Comunicazione efficace	16 ore	8
	SS-B-00682	Comunicazione competente: assertività	16 ore	9
	SS-B-00592	Negoziazione e gestione dei conflitti	16 ore	10

### Engagement

	SS-C-02081	Job Crafting	8 ore	11
--	------------	--------------	-------	----

### Leadership

	SS-D-02098	E-Leadership	8 ore	12
	SS-D-00583	Coaching individuale orientato allo sviluppo della leadership	2 ore	13
	SS-D-00486	L'arte della Leadership	16 ore	14

### Survivor Skills

	SS-E-00586	Gestione del tempo	16 ore	15
	SS-E-00553	Gestione dello stress	16 ore	16
	SS-E-00493	Gestione delle riunioni	16 ore	17

### Talent Development

	SS-F-02084	Strategie Quotidiane di Mindfulness	8 ore	18
	SS-F-00584	Sviluppo dell'intelligenza emotiva	8 ore	19
	SS-F-00585	Pensiero laterale	16 ore	20

## MARKETING

### Corporate Marketing

	MK-C-02000	Big Data Marketing	24 ore	22
	MK-C-02008	Growth Hacking & Performance Marketing	24 ore	23
	MK-C-02038	IoT Marketing	16 ore	24

### Digital Marketing

	MK-D-00865	E-mail marketing	8 ore	25
	MK-D-00866	Web Marketing	40 ore	26
	MK-D-00870	Social Media Marketing	8 ore	27

TIPOLOGIA	CODICE	TITOLO	DURATA	PAG.
-----------	--------	--------	--------	------

## Marketing 4.0

	MK-E-02006	CRM 4.0	24 ore	28
	MK-E-00373	E-commerce	16 ore	29

## ICT

## Gestione dell'infrastruttura

	IC-A-02011	Cloud Computing	40 ore	31
	IC-A-02013	Linux System Administrator	40 ore	32
	IC-A-02014	Linux System Engineer	40 ore	33
	IC-A-02016	OpenShift overview	16 ore	34
	IC-A-02053	ELK Stack	40 ore	35

## Business Intelligence

	IC-B-02035	QlikView	40 ore	36
	IC-B-02051	QlikSense: Advanced data Visualization	24 ore	37
	IC-E-01392	Internet of things (IoT) e Big Data	16 ore	38

## Sviluppo applicativo

	IC-E-02032	Programmazione dei sistemi PLC PC Based	40 ore	39
	IC-E-02033	Programmazione HMI (Human Machine Interface) per UX Design	40 ore	40
	IC-E-02036	Sistemi SCADA	40 ore	41





## Cyber Security

	IC-F-02010	Resilient and Secure Cyber Physical System (CPS)	40 ore	42
	IC-F-02022	Digital Forensics	40 ore	43
	IC-F-02023	Sicurezza dei Sistemi	40 ore	44
	IC-F-02024	Sicurezza delle Reti	24 ore	45
	IC-F-02054	CompTIA Security+	40 ore	46












## OFFICE ESSENTIAL

## DIGICOMP







	OE-B-02105	Digital Problem Solving	8 ore	48
	OE-B-02089	Collaboration tools	8 ore	49
	OE-B-02102	Informazione e Data Literacy	8 ore	50
	OE-B-02104	Basi di Cyber Security	8 ore	52

TIPOLOGIA	CODICE	TITOLO	DURATA	PAG.
<b>MS Office</b>				
	OE-C-00673	PowerPoint - Presentazioni efficaci	8 ore	54
	OE-C-00670	Word (modulo avanzato)	16 ore	55
	OE-C-00672	Excel (modulo avanzato)	16 ore	56
	OE-C-00675	Access (modulo avanzato)	16 ore	57

## GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

<b>Amministrazione e Controllo</b>				
	GA-A-01726	Controllo di gestione e budget	16 ore	59
<b>Acquisti</b>				
	GA-B-02069	Gestione degli acquisti	24 ore	60
	GA-B-00914	Valutazione dei fornitori	16 ore	61
	GA-B-00411	Contratti e outsourcing logistico	16 ore	62
	GA-B-01258	Acquisti e approvvigionamento	104 ore	63
<b>Gestione del personale</b>				
	GA-C-00603	Valutazione della posizione	8 ore	64
	GA-C-00602	Valutazione del personale	16 ore	65
	GA-C-00607	Valutazione delle competenze	16 ore	66
	GA-C-00606	Valutazione del potenziale	8 ore	67
	GA-C-00604	Valutazione della prestazione	8 ore	68
	GA-C-02066	Welfare e Benessere Organizzativo	8 ore	69
	GA-C-00615	Smart Working	8 ore	70

## COMPETENZE LINGUISTICHE

<b>Competenze Linguistiche</b>				
	CL-A-01996	Inglese tecnico e commerciale (Prevista la certificazione facoltativa al termine del corso)	24 ore	72
 	CL-A-02099	Inglese in 12 puntate - FAD	24 ore	73
	CL-C-00576	Tedesco tecnico e commerciale	40 ore	74
	CL-B-01997	Francese tecnico e commerciale (Prevista la certificazione facoltativa al termine del corso)	24 ore	75
	CL-D-00575	Spagnolo tecnico e commerciale	40 ore	76

## GESTIONE ORGANIZZATIVA E MANAGEMENT

TIPOLOGIA	CODICE	TITOLO	DURATA	PAG.
<b>Gestione progetti</b>				
	GM-A-02063	Project Management -4 Dummies”	24 ore	79
	GM-A-01333	Prince2 - Foundation	24 ore	80
	GM-A-02061	Prince2 Agile - Foundation	24 ore	81
	GM-A-01936	Prince2 - Practitioner	24 ore	82
	GM-A-02148	Prince2 Agile - Practitioner	24 ore	83
	GM-A-02143	Professional Scrum Foundations (PSF)	16 ore	84
	GM-A-02144	Professional Scrum Master I (PSM I)	24 ore	85
	GM-A-02145	Professional Scrum Master II	24 ore	86
	GM-A-02146	Professional Scrum Product Owner (PSPO)	16 ore	87
	GM-A-02147	Scaled Professional Scrum with Nexus	16 ore	88
	GM-A-01963	Project Management: certificazione PMP® PMI	40 ore	89

<b>Organizzazione aziendale</b>				
	GM-B-01572	Mappatura e re-engineering dei processi	ore	90
	GM-B-01337	Analisi dei processi aziendali	16 ore	91
	GM-B-00766	ITIL ® Foundation v4	24 ore	92
	GM-B-01879	Change management	24 ore	93

<b>Qualità</b>				
	GM-C-00884	Qualità del servizio e customer satisfaction	16 ore	94

## COMPLIANCE NORMATIVA

<b>Sicurezza</b>					
		CN-A-01355	Formazione generale per i lavoratori (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)	4 ore	96
		CN-A-00989	Formazione specifica per i lavoratori: rischio basso (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)	4 ore	97
		CN-A-01176	Formazione sicurezza per i Dirigenti (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)	16 ore	98
		CN-A-00984	RSPP e ASPP - Modulo A (D.lgs 81/2008 ASR 07/07/2016)	28 ore	100
		CN-A-00960	Aggiornamento formazione preposti (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)	6 ore	102
		CN-A-00967	Aggiornamento annuale per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (D.lgs 81/2008 - art. 37 comma 11)	4 ore	103
		CN-A-01363	Aggiornamento annuale per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (D.lgs 81/2008 - art. 37 comma 11)	8 ore	104

# Sviluppo Soft Skills



# Brand & Social Netiquette



## FINALITÀ

A fine corso i partecipanti saranno in grado di:

- Comprendere come la brand reputation e i profili personali siano interconnessi
- Come aiutare la brand reputation attraverso un corretto uso dei social media e dei canali personali

## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti le competenze per comprendere la netiquette aziendale e come rispettarla anche fuori dall'orario e dal luogo di lavoro.

## CONTENUTI

- Netiquette: accenni e definizioni
- La netiquette in un contesto aziendale
  - Email
  - Blog e forum
  - Instant Messaging
  - Social Media
    - \* Special Focus: LinkedIn
- Online Security: le basi
- La presenza dei dipendenti sui social
- Online Employee Endorsement
- Il modello STMOC (Storytelling Model of Organizational Communication): vantaggi e svantaggi
- Brand reputation: definizioni e concetti
- Brand reputation: da cosa dipende
- L'importanza di una social media policy
- Social Recruiting
- Il licenziamento
- Strategie di risposta
- Case study

## Descrizione

Per la comunicazione via internet sono state create delle nuove regole, racchiuse nel termine "netiquette", che deriva da net -rete e etiquette -tecnicamente un set di regole sociali e comportamentali. Nella sua accezione più ampia la netiquette è quella che regola i comportamenti degli user su un network. Nonostante sia un insieme di regole non scritto, non tenere conto della netiquette può essere interpretato come una mancanza di rispetto. Questo vale soprattutto nelle situazioni lavorative, dove il dipendente contribuisce (in bene o in male) alla brand reputation dell'azienda.

CODICE SS-B-02080

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Personale aziendale


## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Comunicazione efficace

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

- Promuovere, attraverso un miglioramento dei processi comunicativi, una cultura aziendale orientata alla comunicazione interpersonale efficace ed all'ascolto al fine di ottenere un clima lavorativo positivo ed una serena gestione dei conflitti
- Illustrare i principi che sono alla base della comunicazione e acquisire metodi e strumenti di gestione efficace di comunicazione aziendale

## OBIETTIVI

- Apprendere i presupposti ed i principi che sono alla base dei processi di comunicazione (significati, modalità e ostacoli)
- Conoscere i riferimenti teorici utili ad analizzare e comprendere i meccanismi che regolano gli scambi comunicativi
- Riconoscere i messaggi impliciti della comunicazione non verbale
- Saper gestire le percezioni
- Riconoscere il proprio "stile comunicativo"
- Saper gestire la comunicazione interpersonale, l'interazione e l'ascolto attivo
- Essere in grado di sviluppare una strategia efficace di comunicazione adottando lo stile più adeguato
- Migliorare le competenze necessarie ad una corretta gestione dei rapporti interpersonali

## CONTENUTI

- Principi della comunicazione: il processo e gli elementi comuni
- Forme di comunicazione: verbale, paraverbale e non verbale
- Comunicazione non verbale e percezione
- Comunicazione interpersonale e ascolto attivo
- Interazione e ascolto attivo
- Strategia ed efficacia della comunicazione
- Ostacoli al processo comunicativo
- Gestione della comunicazione: stile aggressivo e passivo

## Descrizione

La comunicazione efficace è lo stile di comunicazione che riesce a trasmettere all'interlocutore esattamente ciò che desideriamo, applicando alcune tecniche di analisi delle dinamiche psicologiche ed emotive che regolano la comunicazione fra persone.

CODICE SS-B-00560

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Imprenditori

Manager

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

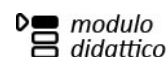
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Comunicazione competente: assertività



## FINALITÀ

- Favorire comportamenti e modalità di interazione in grado di accrescere le proprie capacità di incisività e affermazione nel contesto lavorativo
- Sviluppare le conoscenze (sapere) e i comportamenti (saper fare) che consentono, in ogni situazione, di essere assertivi (saper essere)

## OBIETTIVI

- Imparare a sviluppare una buona immagine di sé, superare le paure e le inibizioni relazionali, comunicare in modo sicuro ed efficace, essere coerenti ed equilibrati.
- Applicare tecniche pratiche per mantenere fermezza in qualsiasi situazione nel rispetto di sé e degli altri
- Gestire positivamente obiezioni e dissensi

## CONTENUTI

- Stile di comportamento: assertivo, aggressivo e passivo
- Identificazione delle caratteristiche dei tre stili comportamentali
- Basi e componenti del comportamento assertivo
- Tecniche per aumentare l'assertività
- Comunicazione assertiva
- Autoanalisi del proprio stile di comportamento
- Identificazione dei propri punti di forza e come valorizzarli
- Come impostare una critica costruttiva
- Capacità di autoaffermazione

## Descrizione

Comunicare secondo il proprio stile assertivo significa imparare a esprimere apertamente emozioni e sentimenti e a difendere le proprie opinioni senza porsi in contrapposizione aggressiva con gli altri. Il corso introduce il concetto di comunicazione assertiva e fornisce le tecniche chiave per allenare le capacità comunicative e negoziali verso la costruzione di relazioni efficaci nella sfera privata e professionale.

CODICE SS-B-00682

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Manager

Professional

Responsabili area/funzione

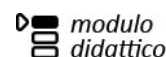
MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Negoziatore e gestione dei conflitti



## FINALITÀ

- Fornire gli elementi indispensabili per costruire accordi di reciproca soddisfazione ottimizzando risorse e risultati
- Approfondire la conoscenza relativa ai diversi ambiti ed alle diverse strategie, leve e obiettivi utilizzabili per negoziare

## OBIETTIVI

- Conoscere fasi e strumenti utili a gestire positivamente le trattative negoziali
- Ottenere vantaggi competitivi dovuti ad una efficace capacità di negoziazione
- Avvalersi delle opportune tecniche di comunicazione per promuovere negoziazione win win
- Gestire correttamente obiezioni
- Governare il dissenso senza "sostare" in situazioni di conflitto

## CONTENUTI

- Contesto, fasi, ambito e aspetti della negoziazione
- Strategie di influenza, leve, meccanismi e obiettivi
- Negoziazione e posizioni negoziali
- Percezione e distorsioni percettive nel processo di negoziazione
- Presupposti motivazionali nella negoziazione
- Comunicazione e ascolto attivo
- Negoziazione win win: obiettivo negoziale ottimale
- Rapporto sintonico con l'interlocutore: elementi di assertività
- Successo di una negoziazione: criteri di valutazione

## Descrizione

Il corso è volto a fornire le conoscenze e le competenze degli aspetti teorici e pratici della negoziazione e della gestione dei conflitti nei diversi ambiti e nelle diverse situazioni da affrontare in un ambiente organizzativo aziendale.

CODICE SS-B-00592

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Impiegati

Manager

Professional

Responsabili area/funzione

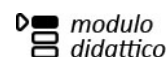
MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Job Crafting



modulo  
didattico

## FINALITÀ

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- Migliorare l'efficienza e le performance del proprio lavoro, ricavandone una maggiore soddisfazione
- Intraprendere un percorso di Job Crafting con un approccio metodologico strutturato

## OBIETTIVI

L'obiettivo principale del corso è quello di fornire ai discenti le competenze tecniche e teoriche per poter intraprendere un percorso di job crafting, attraverso metodologie strutturate, per aumentare le risorse strutturali e sociali e le richieste lavorative sfidanti.

## CONTENUTI

- Job Crafting & Engagement
- Motivation to Craft
- I livelli di Job Crafting
  - Livello di compito
  - Livello di relazione
  - Livello cognitivo
  - Livello di contesto
- Determinanti e Conseguenze
  - Determinanti personali e contestuali
  - Conseguenze: focus sulla resilienza
- Il "dark side" del Job Crafting
- Implicazioni manageriali

## Descrizione

L'etichetta "Job Crafting" è utilizzata per indicare tutti quei comportamenti proattivi volti a modificare e ridefinire i confini lavorativi mutando i compiti e le relazioni previste dal proprio ruolo. Questo concetto si focalizza su come i dipendenti in maniera autonoma e indipendente - senza supporto o riconoscimento da parte dell'organizzazione - modificano aspetti del loro lavoro per migliorare il fit tra le caratteristiche del lavoro e le loro preferenze, abilità e bisogni.

CODICE SS-C-02081

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Personale aziendale

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# E-Leadership

*Le competenze dei leader e dei manager necessarie ad affrontare le sfide dell'innovazione digitale*



## FINALITÀ

- Offrire una panoramica delle competenze necessarie per i ruoli manageriali per implementare i progetti di innovazioni tecnologica
- Approfondire le tematiche e i termini legati alla Digital Transformation rendendo più agevole la comunicazione con l'ICT
- Trasferire gli strumenti e le conoscenze necessarie per permettere al manager o e-leader di orientarsi nelle strategie di innovazione tecnologica

## OBIETTIVI

- Aumentare la consapevolezza sui cambiamenti tecnologici in atto e sulle sfide che ogni azienda o PA dovrà affrontare nel prossimo futuro
- Sensibilizzare ed orientare i leader e i manager sulla necessità di acquisire soft e hard skill relative ai processi e alle tecnologie proprie dell'ICT
- Permettere ai nuovi leader e manager di poter condurre progetti di innovazione tecnologica in azienda o PA acquisendo competenze e termini appropriati

## CONTENUTI

- Le competenze necessarie per affrontare le sfide del prossimo decennio secondo i framework Digicom e eCF.
- Definizione di Digital Mismatch
- Le trasformazioni in atto: digital enablers
- Digital Transformation: strategie, soluzioni, collaboration tools, Saas, Paas
- Nuovi lavori, nuove modalità di lavoro, nuovi modelli organizzativi: il modello delle EXO e lo standard S.C.A.L.E. e I.D.E.A.S. della Singularity University
- Conoscenze digitali: cultura e conoscenze del mondo digitale e dei sistemi ict
- Digital Enablers: cosa sono e a cosa servono
- Soft skill: capacità di relazione e di comunicazione
- Gestione del cambiamento: strumenti a supporto

## Vision

La struttura delle organizzazioni è destinata a mutare nei prossimi anni con velocità crescenti. I manager e i leader si trovano sempre più frequentemente a doversi interfacciare con tecnologie e processi legati all'ICT, settore che sta trasformando qualsiasi modello o tipologia di business, dalla gestione delle organizzazioni alla creazione dei prodotti. Quali sono le competenze necessarie per poter affrontare le sfide della Digital Transformation?

CODICE SS-D-02098

DURATA 8 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Alti potenziali

Imprenditori

Manager

Project Manager

Responsabili area/funzione

Responsabili della formazione aziendale

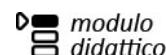
## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Coaching individuale orientato allo sviluppo della leadership



## FINALITÀ

---

- Il coaching individuale si pone la finalità di sviluppare e potenziare le risorse conosciute ed inesplorate del coachee

## OBIETTIVI

---

Al termine del percorso di coaching il coachee sarà in grado di:

- concentrarsi e focalizzarsi sugli obiettivi
- comprendere l'impatto delle convinzioni limitanti ed aprirsi a prospettive multiple e a punti di vista alternativi
- riuscire a incidere positivamente nel team
- sostenere i collaboratori, verso obiettivi sfidanti e di cambiamento
- mantenere in equilibrio una leadership strutturata e creativa

## METODOLOGIE E STRUMENTI

---

- Il processo di coaching si svolge utilizzando tecniche e strumenti volti a rinforzare leadership e competenze emotive .
- Il processo si sviluppa con un programma personalizzato che comporta una serie di incontri (due ore ogni 2 settimane), per un minimo di 5 incontri); esso parte dall'identificazione del contesto organizzativo di riferimento e delle aree di sviluppo e di miglioramento rispetto agli obiettivi di cambiamento
- Gli incontri saranno realizzati presso la nostra location, in ambiente confortevole atto a garantire la riservatezza
- Gli incontri one to one saranno intervallati da attività volte a sviluppare un piano di miglioramento on the job al fine di consentire la trasferibilità dell'apprendimento all'interno del contesto organizzativo e monitorare gli effetti dei cambiamenti comportamentali sull'organizzazione

CODICE SS-D-00583

---

DURATA 2 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori  
 Manager  
 Professional  
 Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

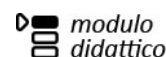
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# L'arte della Leadership



## FINALITÀ

- Far comprendere i presupposti della leadership e gestire i collaboratori ispirandosi a comportamenti orientati alla realizzazione di una leadership riconosciuta e condivisa
- Sviluppare potenzialità di leadership in grado di realizzare processi di integrazione tra i collaboratori aziendali e conseguire obiettivi sfidanti

## OBIETTIVI

- Scegliere lo stile di leadership più appropriato in funzione delle caratteristiche del contesto aziendale
- Sviluppare il pensiero strategico per creare valore e offrire utilità al cliente
- Scoprire nuove opportunità e a risolvere creativamente i problemi promuovere e ottenere l'impegno del collaboratore in ogni suo compito
- Coltivare la disponibilità ad assumersi responsabilità.
- Sviluppare la capacità di favorire e incoraggiare il pensiero imprenditoriale e l'azione innovativa in ogni membro dell'organizzazione

## CONTENUTI

- Leadership: definizioni, profili ed aspetti teorici
- Principali differenze tra leadership e management
- Modelli di leadership: la classificazione di Goleman
- Leadership comportamentale: la classificazione di Lewin
- Leadership e Cambiamento
- Modelli di leadership
- Punti forti e punti deboli del proprio stile di leadership
- Autoconsapevolezza: l'immagine di se stessi e la sua influenza sui risultati
- Autostima ed il bisogno di realizzazione
- Leadership e gestione del team
- Gestione dei collaboratori: principi di responsabilità
- Esercizio della leadership nel lavoro di gruppo

## Descrizione

Il manager esercita il suo ruolo fissando degli obiettivi e creando il clima per una operatività efficace, egli deve saper guardare lontano per avere successo. A lui si richiede la capacità di comunicare con i suoi collaboratori, specie per quanto riguarda obiettivi ed aspettative, la volontà di tendere al miglioramento continuo puntando a dei risultati eccellenti. Grazie a queste capacità di leadership il manager ottiene un ritorno sull'investimento sempre più elevato e un servizio ai clienti sempre più soddisfacente, è questo "plus" che assicura vantaggi competitivi e accresce il valore dell'impresa.

CODICE SS-D-00486

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Manager

Responsabili area/funzione

Responsabili del personale

Responsabili di area operativa

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Gestione del tempo



## FINALITÀ

- Rendere applicabili nel contesto lavorativo le tecniche e gli strumenti operativi per ottimizzare la risorsa tempo
- Facilitare l'applicazione dell'insieme di norme e regole tese al conseguimento di obiettivi con traguardi temporali
- Saper gestire il tempo proprio e dei propri interlocutori in modo da favorire la concentrazione delle soluzioni ed una dinamica operativa ed efficiente

## OBIETTIVI

- Gestire ed ottimizzare le attività lavorative attraverso una corretta pianificazione di lavoro
- Migliorare l'organizzazione e l'efficienza nel lavoro
- Aumentare l'efficacia operativa attraverso una corretta gestione delle urgenze e delle priorità
- Riuscire a identificare ed eliminare attività non significativamente incidenti sui risultati
- Acquisire maggiore capacità di gestione dello stress

## CONTENUTI

- Definizione di time management
- Time management: sistema di autodisciplina e metodo di lavoro
- Individuazione e quantificazione dei propri obiettivi
- Metodologie operative per la gestione del tempo
- Gestione delle priorità in base a contenuto /urgenza- dovere /potere
- Delega come moltiplicatore di tempo
- Organizzazione del tempo di lavoro
- Raggiungere una maggiore efficacia dei risultati
- Tecniche di controllo, pianificazione e di programmazione
- Impostazione degli obiettivi personali

## Descrizione

Concentrarsi e darsi delle priorità aiuta a essere più produttivi: il corso di Time Management ti aiuta a smettere di procrastinare, riflettendo sui tuoi ladri del tempo, elaborando strategie efficaci per sconfiggerli e arrivare sempre alla fine della tua lista delle cose da fare migliorando il tuo modo di lavorare e la tua produttività.

CODICE SS-E-00586

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Imprenditori

Manager

Responsabili area/funzione


MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Gestione dello stress

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

- Sviluppare una maggiore capacità di gestione dell'ansia e dello stress per migliorare le capacità di interazione nei rapporti di lavoro ed ottenere un miglioramento del clima nel proprio contesto di appartenenza
- Fornire modelli interpretativi e descrittivi del concetto di stress all'interno dell'ambiente di lavoro

## OBIETTIVI

- Fare il punto sulla propria situazione di stress, per gestirla meglio e apprendere ed esplicitare il proprio potenziale e la propria efficacia
- Sperimentare tecniche per la gestione dello stress e dell'ansia applicabili nell'ambito lavorativo (rilassamento, visualizzazioni guidate, ecc.)
- Migliorare la capacità di reagire alle situazioni fonti di stress lavorativo, acquisendo chiavi di lettura e strumenti per affrontare e gestire al meglio le situazioni critiche
- Imparare a modificare ed intervenire in situazioni di stress cronico ritenuto a torto irreversibile

## CONTENUTI

- Concetto di stress all'interno delle organizzazioni
- Ansia e stress: diagnosi differenziale
- Stress nella vita professionale: le pressioni quotidiane, le decisioni, le iniziative, i risultati
- Conoscere ed individuare gli stressori nocivi
- Principali cause dello stress legato all'attività lavorativa
- Analisi e gestione delle criticità
- La percezione positiva e l'eustress
- Competenze da sviluppare per migliorare il benessere organizzativo
- Tecniche per la gestione dello stress applicabili nell'ambito lavorativo

## Descrizione

Lo stress sul posto di lavoro può essere un'arma a doppio taglio: se gestito in maniera opportuna può aiutare il professionista a sviluppare le sue doti di problem solving e allenare la sua tenacia nel raggiungimento degli obiettivi; se sottovalutato invece può portare a un lento logoramento della motivazione professionale con ripercussioni anche profonde sulla propria performance lavorativa.

## METODOLOGIA DIDATTICA

La metodologia didattica attiva è orientata alla facilitazione dei contenuti e degli strumenti utili a comprendere e indirizzare produttivamente queste risposte emozionali di difesa che l'individuo considera pericolose e senza le quali verrebbero a mancare fondamentali meccanismi di adattamento.

CODICE SS-E-00553

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Imprenditori

Manager

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Gestione delle riunioni

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Costruire i presupposti per la conduzione di riunioni produttive orientate al raggiungimento dell'obiettivo traendo spunto dal contributo dei partecipanti

## OBIETTIVI

---

- Conoscere le diverse tipologie di riunione
- Possedere metodi e strumenti per la conduzione efficace di ogni riunione di lavoro
- Conoscere le fasi ed i meccanismi che regolano le riunioni di lavoro, con particolare attenzione alle aspettative dei partecipanti e alla prevenzione di conflitti e di tensioni
- Coinvolgere tutti i partecipanti orientandoli al rispetto dei tempi e dell'obiettivo della riunione

## CONTENUTI

---

- Tipologie di riunione: addestrativa, informativa, decisionale, motivazionale
- Fasi delle riunioni: apertura, proposta, dibattito, verifica sul lavoro svolto, definizione e assegnazione delle attività da compiere, verbalizzazione
- Progettare e preparare una riunione: definizione degli obiettivi e contenuti
- Come condurre una riunione: tecniche di comunicazione e gestione della comunicazione non verbale
- Funzione e ruolo del moderatore
- Tecniche per la gestione efficace di una riunione di lavoro: il briefing, l'ambiente e i supporti
- Tecniche per trattare le obiezioni

## Descrizione

---

Una riunione diventa indispensabile solo se gli obiettivi sono pochi e soprattutto vengono comunicati a tutti gli attori del meeting in anticipo, in modo che ci si possa concentrare subito sulle soluzioni e le strategie da mettere in atto invece che perdersi in convenevoli e commenti fine a se stessi.

CODICE SS-E-00493

---

DURATA 16 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Manager

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

---

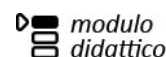
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Strategie Quotidiane di Mindfulness



## FINALITÀ

A fine corso, i partecipanti avranno acquisito le competenze teoriche per:

- Accogliere ed affrontare le situazioni difficili causa di stress
- Gestire le emozioni e il flusso dei pensieri ricorrenti
- Coltivare un'attenzione non (auto)giudicante
- Prendersi cura di se stessi (self-care)

## OBIETTIVI

- Entrare in contatto con le proprie esperienze interiori
- Osservare e comprendere i propri automatismi

## CONTENUTI

- Mindfulness Based Program (MBP): concetti e definizioni
- Mindfulness-Based Stress Reduction (MBSR) e Mindfulness-Based Cognitive Therapy
- Consapevolezza nella vita quotidiana
- Introduzione alla ristrutturazione cognitiva (CBT)
- Impostazione della paura
- Lo stress: cronico e positivo
- Visualizzazione
- Cognizione incarnata
- Autostima e la legge di attrazione
- Esercizi quotidiani di Mindfulness

## Descrizione

Il programma Mindfulness Based Stress Reduction (MBSR) è un protocollo clinico ideato da Jon Kabat-Zinn e attuato dal 1979 presso il Medical Center dell'Università del Massachusetts.

La Mindfulness è una realtà quotidiana in molte scuole statunitensi ed europee, oltreché orientali, e una pratica estesa in contesti altamente stressanti. Il programma MBSR adopera una confluenza di epistemologia e pratica clinica, facendo convergere le scienze mediche e psicologiche e la tradizione meditativa buddhista.

CODICE SS-F-02084

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Personale aziendale

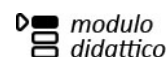
MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Sviluppo dell'intelligenza emotiva



## FINALITÀ

- Sviluppare nei partecipanti la capacità di convogliare adeguatamente le proprie emozioni, in modo da gestire costruttivamente ogni situazione
- Offrire le conoscenze e gli spunti per rendere gli individui abili nella gestione degli elementi fondamentali dell'intelligenza emotiva

## OBIETTIVI

- Conoscere le diverse dimensioni dell'intelligenza emotiva e come essa influenzi il lavoro in azienda
- Conoscere ed imparare ad utilizzare le potenzialità del "cervello emozionale"
- Conoscere gli strumenti per avere un maggiore controllo delle proprie emozioni
- Saper creare in ogni contesto un'atmosfera nella quale la diversità sia qualcosa da apprezzare e non una forma di attrito
- Comprendere come sviluppare qualità emotive: adattabilità, spirito di iniziativa, ottimismo e flessibilità
- Comprendere le capacità interpersonali essenziali nella vita lavorativa e sociale.
- Migliorare le proprie modalità di affrontare e risolvere situazioni conflittuali.

## CONTENUTI

- Le emozioni e la loro funzione
- Psicofisiologia delle emozioni
- Teoria delle intelligenze multiple
- Cervello emotivo, emozione, mente e percezione del sé
- Valutazione delle proprie emozioni e sentimenti
- Apprendimento razionale ed emozionale
- Fondamenti dell'automotivazione: la "miccia" emozionale
- La virtù dell'empatia
- La consapevolezza di sé
- Autorealizzazione, successo e soddisfazione sul lavoro
- Le relazioni interpersonali: come gestirle con saggezza emotiva
- L'umore e la guida della volontà

CODICE SS-F-00584

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Manager

Professional

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

## Descrizione

Lo psicologo di fama mondiale Daniel Goleman definisce l'intelligenza emotiva come la capacità di riconoscere i propri sentimenti e quelli degli altri e di saper gestire le emozioni in modo efficace. Una qualità più rara di quanto si possa pensare e di difficile valutazione, che però riveste un ruolo sempre più importante nel mondo del lavoro.

# Pensiero laterale



## FINALITÀ

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- usare i concetti come basi per nuove idee, guardando oltre le alternative ovvie
- Quando e come cambiare il focus
- Usare input non connessi tra loro per generare nuove idee
- Come sviluppare le idee, costruirle e presentarle

## OBIETTIVI

- Migliorare la performance di un gruppo di lavoro
- Allenare la creatività come mezzo di risoluzione dei problemi
- Uscire dagli schemi di pensiero preimpostati
- Osservare la realtà da una diversa prospettiva

## CONTENUTI

- Il modo di lavorare della mente
- Le differenze tra pensiero laterale e pensiero verticale
- Le attitudini verso il pensiero laterale
- Modalità d'uso e tecniche
- La generazione delle alternative
- Le assunzioni stimolanti
- Innovazione
- La sospensione del giudizio
- Design
- Le idee dominanti e i fattori cruciali
- Il frazionamento
- Il metodo reversal
- Brainstorming
- Analogie
- La scelta del momento di entrata e l'area di attenzione
- Stimolazione randomica
- Concetti, divisione e polarizzazione

## Descrizione

La particolarità del pensiero laterale è quella di discostarsi dalle soluzioni più ovvie (logica sequenziale): cerca invece punti di vista alternativi prima di cercare la soluzione. Il principio che sta alla base di questa modalità è simile a quanto proposto col pensiero divergente: per ciascun problema è sempre possibile individuare diverse soluzioni. L'unico limite è la creatività della persona.

CODICE SS-F-00585

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Imprenditori

Manager

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Marketing



# Big Data Marketing



## FINALITÀ

---

La finalità generale del corso Big Data Marketing è di fornire ai partecipanti i tool per pianificare e analizzare le performances delle attività di marketing, con particolare focus sull'utilizzo e il monitoraggio dei big data.

## OBIETTIVI

---

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze in merito al concetto di big data, agli effetti che questi hanno sull'azienda e alle diverse opportunità che offrono al Marketing Team.

## CONTENUTI

---

- Introduzione ai Big Data
- Le 5v;
- Le tipologie di dato;
- Definire i dati che portano valore;
- Implicazioni di sicurezza e privacy;
- Applicazioni Marketing;
- Propensity modelling;
- Virtual Communities;
- CRM 4.0;
- Predictive Analysis;
- Case studies

## Descrizione

---

Il corso fornisce ai partecipanti le nozioni principali sulle applicazioni che i Big Data hanno sul Digital Marketing e sul SEO e le strategie che ne derivano. Verranno discusse le proprietà e le caratteristiche delle diverse tipologie di dato.

CODICE MK-C-02000

---

DURATA 24 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Analisti  
Sistemisti / Sviluppatori IT  
Web Designer

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Growth Hacking & Performance Marketing



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Adottare i principi del growth hacking;
- Garantire l'efficienza delle campagne di online advertising;
- Acquisire nuovi clienti attraverso una strategia online;
- Analizzare e creare valore secondo le metriche business.

## OBIETTIVI

---

Il corso mira a formare una delle nuove figure dell'industria 4.0. Il growth hacker ha la responsabilità di garantire l'efficienza delle campagne di advertising online, attraverso un approccio sia analitico che creativo, promuovendo la continua interazione di strategie e modelli business.

## CONTENUTI

---

- Growth Hacking: i principi;
- Basi di Funnel Marketing;
- Product/Market Fit;
- Bullseye Framework;
- Analytics and Tracking;
- Analytics e Metriche;
- Tracciamento degli eventi;
- Lead Magnet;
- Gestione campagne Facebook;
- Gestione Campagne AdWords;
- Ottimizzazione delle landing page;
- Funnel Design;
- SEM;
- Display e AdWords;
- Display e Facebook;
- Cenni di email marketing.

## Descrizione

---

Il growth hacker, figura nata con i Big Data, ha come core value la crescita di un business. Alla base delle sue attività ci sono il pensiero sia analitico che creativo, skills di problem solving e la sperimentazione continua di strategie e modelli di business.

CODICE MK-C-02008

---

DURATA 24 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Analisti

Imprenditori

Manager

Professional

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# IoT Marketing



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito conoscenze in merito al concetto di Internet of Things, quali vantaggi ha per le strategie di marketing aziendale e come sfruttarle per raggiungere il cliente.

## OBIETTIVI

---

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze teoriche per creare comunicazioni ed esperienze altamente personalizzate verso i clienti, sfruttando la tecnologia per raggiungere un vantaggio.

## CONTENUTI

---

- Introduzione al concetto di Internet of Things;
- Il mercato IoT in Italia;
- Gli ambiti applicativi;
- I principali trend;
- L'evoluzione dell'IoT nel contesto competitivo;
- La prospettiva del consumatore;
- I principali canali di vendita;
- Tipologie di insight: cosa cambia?
- Predictive social media;
- CRM 4.0
- Case studies

## Descrizione

---

Il corso di IoT Marketing fornisce le informazioni necessarie per capire e trarre un vantaggio competitivo dalla rivoluzione Internet of Things, con particolare attenzione ai cambiamenti nelle strategie e nelle tecniche di digital marketing.

CODICE MK-C-02038

---

DURATA 16 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Professional

Responsabili area/funzione

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- |                                     |                              |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Aula virtuale                |
| <input type="checkbox"/>            | E-Learning                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lavoro di Gruppo             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lezione Frontale             |
| <input type="checkbox"/>            | On the job / Action Learning |
| <input type="checkbox"/>            | Role Playing                 |

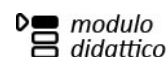
## AUSILI DIDATTICI

---

- |                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Case study           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Dispense             |
| <input type="checkbox"/>            | Esercitazione        |
| <input type="checkbox"/>            | Simulazione          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Slide                |
| <input type="checkbox"/>            | Supporti audio/video |



# E-mail marketing



## FINALITÀ

- Rendere applicabili le logiche, le modalità operative, le tecniche e gli strumenti per attivare l'E-mail marketing
- Migliorare le capacità di progettazione, gestione e di analisi dei risultati di una campagna di e-mail marketing

## OBIETTIVI

- Acquisire le logiche di direct marketing utilizzando la posta elettronica per comunicare con i clienti
- Migliorare la capacità di utilizzare in modo adeguato gli strumenti e le tecniche per creare un messaggio efficace
- Imparare ad utilizzare l'e-mail marketing per sviluppare il business
- Adottare un nuovo strumento di marketing economico, personale e misurabile
- Valutare in tempi brevi l'efficacia a fronte della risposta alla campagna promossa
- Ottenere un alto ritorno d'investimento (ROI)
- Stabilire una relazione "uno a uno" con il target predefinito

## CONTENUTI

- E-mail: una nuova risorsa per il servizio marketing
- Scelta della e-mail come strumento di sviluppo del business
- Elementi fondamentali per impostare una e-mail di successo
- Progettare, realizzare e gestire una campagna di e-mail
- Analizzare i risultati di una campagna di e-mail
- E-mail performance

## Descrizione

Così come in generale sul web, anche nell'Email Marketing farsi leggere è sempre più difficile. Per avere successo è determinante costruire messaggi puntuali in grado di raggiungere l'utente in ogni fase della customer journey, individuando i touchpoint di maggior valore per l'azienda. È altrettanto essenziale integrare la strategia di email marketing con i valori e l'immagine aziendale, in modo da creare una strategia multicanale coerente ed efficace.

CODICE MK-D-00865

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Imprenditori

Responsabili area/funzione

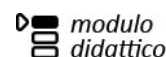
MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Web Marketing



## FINALITÀ

---

- Comprendere lo scenario, definire obiettivi specifici e attuare strategie che permettano di conseguire risultati che possano avere impatto sul business
- Creare una relazione con gli utenti della rete in grado nel tempo di portare valore aggiunto al proprio business e di generare vantaggio competitivo

## OBIETTIVI

---

- Fornire metodi per la costruzione di un piano di marketing digitale che permetta di raggiungere i propri obiettivi e di misurare adeguatamente i risultati conseguiti
- Illustrare i principali utilizzi di blog, community e social network per fornire visibilità alla propria immagine aziendale
- Fornire ai partecipanti le conoscenze per utilizzare correttamente gli strumenti e gli applicativi del marketing digitale

## CONTENUTI

---

- Nuovo scenario digitale: media, device e cambiamenti nel business
- Sviluppare un piano di marketing in ambito web
- Trovare e analizzare i concorrenti su internet
- Come progettare e ottimizzare un sito web
- Registrarsi e posizionarsi sui motori di ricerca (Google)
- Tecniche SEO (Search Engine Optimization)
- Importanza dei Social Network (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- E-mail marketing per pubblicizzare la propria azienda e i propri prodotti

## Descrizione

---

Il web marketing è un insieme di strumenti applicati ad una strategia per far crescere gli obiettivi di business di un'azienda, primo fra tutti la vendita dei propri prodotti e/o servizi. Tramite le tecniche di web marketing, è possibile individuare su quali canali investire tempo e risorse, capire quali sono le campagne di comunicazione da intraprendere per trasformare i propri utenti in clienti fidelizzati, e tanto altro ancora.

CODICE MK-D-00866

---

DURATA 40 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

---

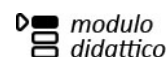
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Social Media Marketing



## FINALITÀ

- Favorire l'introduzione di una comunicazione a misura di azienda attraverso un'efficace scelta degli strumenti e dei canali digitali social
- Supportare lo sviluppo di nuove strategie di business per raggiungere nuovi target di mercato
- Consentire l'utilizzo della presenza sui Social Network per incrementare la vendita di prodotti e servizi

## OBIETTIVI

- Definire i propri target di riferimento sui social
- Scegliere il canale social più adatto alla propria attività
- Gestire in modo efficace il proprio profilo sui social
- Redigere il piano editoriale per i social
- Ideare, programmare e gestire campagne di social marketing a pagamento
- Utilizzare gli strumenti adv sui social network
- Acquisire le competenze per il monitoraggio dei risultati delle campagne e dei flussi sulle proprie pagine social

## CONTENUTI

- Trasformazioni introdotte dai social e personal media nel ciclo della comunicazione verso l'esterno
- Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+, Instagram come scegliere il canale più adatto per comunicare la nostra azienda
- Ordinare e categorizzare i contenuti dei media sociali digitali per sfruttare al meglio strumenti gratuiti e non: aggregatori RSS, alert disaboard, tagging e bookmarking, social media monitoring
- Strumenti di profilazione: imparare a selezionare il target delle attività sul social network
- Come redigere un piano editoriale (Content Strategy), ideare palinsesti di contenuto per target specifici
- Creazione ed impostazione delle campagne
- Facebook Insight: come misurare l'interazione con gli utenti
- Facebook Advertising: come trovare nuovi utenti su Facebook
- Soluzione di web analytics
- Case history: Le migliori campagne creative e promozionali che utilizzano i Social Network

## Descrizione

Nella progettazione di una strategia social media, sembra esserci tra i managers una tendenza a considerare per prima cosa i tool che saranno utilizzati: partiamo con Twitter o Facebook, o dovremmo creare un blog? Questa non è una strategia, ma un insieme di tattiche. Una strategia di sviluppo per i social media dovrebbe essere costruita sull'analisi della domanda dei customer, rispetto ai canali che usano e il potenziale commerciale di ogni approccio.

CODICE MK-D-00870

DURATA 8 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Impiegati

Manager

Professional

Responsabili area/funzione

Responsabili di area operativa

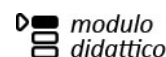
## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# CRM 4.0



## FINALITÀ

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Analizzare il comportamento post-selling del cliente;
- Migliorare e gestire l'accountability del CRM;
- Implementare un progetto di Customer Relationship Management.

## OBIETTIVI

La finalità generale del corso CRM 4.0 è di fornire i concetti chiave della gestione della relazione con il cliente sempre connesso, in contesti in cui si richiede un'automazione a supporto del Customer Relationship Management.

## CONTENUTI

- Customer Relationship Management: i concetti;
- B2B vs B2C;
- Creare valore con il CRM;
- Integrazione con gli altri sistemi aziendali;
- Acquisto vs Vendita;
- Customer Experience e Customer Centricity;
- Lead Management e Nurturing;
- Mobile e Social CRM;
- ChatBot;
- Marketing Automation;
- Case study.

## Descrizione

Il corso di CRM 4.0 analizza la complessità che deriva dalla gestione dei Big Data, che porta l'azienda a dover ricercare sempre nuovi strumenti per analizzare e gestire i Big Data, organizzandoli per migliorare la relazione con il cliente. Il corso aiuterà i partecipanti a pianificare strategie marketing per target molto specifici e rinnovare continuamente la strategia di CRM.

CODICE MK-E-02006

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Analisti

Impiegati

Manager

Professional

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# E-commerce

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Illustrare l'innovazione organizzativa e gestionale legata all'affermarsi del commercio elettronico
- Sviluppare le competenze idonee a creare e gestire un negozio online: nozioni di web marketing e e-commerce, gestione dei contenuti del sito

## OBIETTIVI

---

- Raggiungere un buon livello di competenza per ciò che riguarda l'architettura di commercio elettronico
- Conoscere i sistemi di pagamento e i problemi relativi alla sicurezza
- Migliorare l'attività d'impresa grazie alla visibilità sul web e alla possibilità di vendere online i propri prodotti e servizi
- Gestire i cambiamenti relativi all'e-commerce sulle comunicazioni tra le funzioni acquisti, commerciale, produzione e logistica

## CONTENUTI

---

- Effetto delle specificità dell'e-commerce sul rapporto con il cliente
- Scenario evolutivo: la dimensione del servizio e delle competenze
- Cosa serve per aprire un sito di e-commerce: dalle principali procedure fiscali e normative alla scelta dell'hosting.
- Il progetto ecommerce: obiettivi, analisi di settore, concorrenza, valutazione prodotti/servizi, comunicazione e promozione
- Costi e soluzioni per fare e-commerce: come creare un sito di commercio elettronico, ottimizzazione del sito e web design
- Il catalogo: assortimento, prodotti e servizi, gestione ordini e clienti, garanzia e fiducia, informazioni da fornire
- Gestire i pagamenti on-line: dal bollettino postale alla carta di credito

CODICE MK-E-00373

---

DURATA 16 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Manager

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

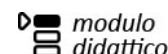
---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

ICT



# Cloud Computing



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito alcune competenze in merito alle architetture ICT su cui si basano i modelli Cloud, ai tre diversi modelli di delivery e quale sia la scelta ideale per la propria organizzazione.

## OBIETTIVI

---

Il corso si propone di consentire all'ICT Manager di valutare gli impatti dell'introduzione in azienda di soluzioni Cloud: quali soluzioni esistono, business case di una soluzione IaaS, punti di forza e di criticità di IaaS, PaaS e SaaS.

## CONTENUTI

---

- Cloud Computing: cosa cambia;
- Pro e contro;
- I tre modelli di delivery;
- Descrizioni ed esempi: Infrastructure-as-a-service (IaaS);
- Descrizioni ed esempi: Platform-as-a-Service (PaaS);
- Descrizioni ed esempi: Software-as-a-Service;
- Business cases;
- Fattori critici di successo.

## Descrizione

---

Il Cloud computing si sta rapidamente evolvendo grazie alla sua capacità di rispondere in modo efficace ad alcune importanti esigenze aziendali: semplifica la struttura ICT, è più flessibile e garantisce un TCO (Total Cost of Ownership) competitivo rispetto alle soluzioni tradizionali.

CODICE IC-A-02011

---

DURATA 40 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

MODALITÀ DIDATTICHE

---

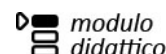
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Linux System Administrator



## FINALITÀ

---

Al termine del corso di Linux System Administrator i partecipanti avranno le seguenti competenze:

- &bull; Teoriche: sistema operativo e linguaggio del sistema operativo di Linux
- &bull; Pratiche: accesso ai comandi della shell e gestione dei file, utilizzo della documentazione online, gestione degli utenti, monitoraggio e gestione processi, controllo di servizi e daemon, configurazione e gestione dei servizi internet e hardening di un sistema Linux.

## OBIETTIVI

---

Il presente corso fornisce le competenze necessarie per pianificare e installare un sistema Linux in rete, avere familiarità con l'uso e la gestione di una shell bash, comprendere la logica dei sistemi Unix, configurare Linux sulle reti IP, installare ed aggiornare programmi ed essere a conoscenza degli strumenti e delle tecniche per il troubleshooting dei problemi reali.

## CONTENUTI

---

- &bull; Installazione di Linux via rete.
- &bull; Gestione di device, filesystem, attributi e permessi.
- &bull; Introduzione ai comandi
- &bull; Gestione e diagnostica dei processi.
- &bull; Comprensione del processo di boot.
- &bull; Gestione dei servizi all'avvio e di eventi schedulati.
- &bull; Archiviazione, checksum e confronto di file
- &bull; Installazione del software
- &bull; Troubleshooting in ambiente Linux, i log e i comandi per la diagnostica.
- &bull; Configurazione networking e gestione dei servizi Internet.
- &bull; Diagnosi problematiche di rete.
- &bull; Hardening di un sistema Linux.
- &bull; Gestione con strumenti grafici di un sistema Linux
- &bull; Compilazione del Kernel e gestione dei moduli.

## Descrizione

---

Il corso di Linux System Administrator fornisce una vasta panoramica sul mondo Linux, approfondendo la conoscenza del sistema nel suo complesso: il file system, la shell, il kernel, la comprensione del processo di boot e le differenze con gli altri sistemi operativi.

CODICE IC-A-02013

---

DURATA 40 ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Linux System Engineer



## FINALITÀ

Al termine del corso di Linux System Engineer i partecipanti avranno le seguenti competenze:

- Teoriche: sistema operativo e linguaggio Linux
- Pratiche: programmare e sviluppare soluzioni software, configurare percorsi statici, tradurre gli indirizzi di rete, impostare i parametri di runtime e kernel, produrre correttamente report sull'utilizzo dei sistemi, configurare i servizi di sistema e la registrazione remota.

## OBIETTIVI

Il corso di Linux System Engineer fornisce le competenze necessarie per la progettazione, implementazione e debug di configurazioni di rete complesse (routing, filtering e nat), parametri del kernel, storage iSCSI, automatizzazione di task mediante scripting, logging locale e remoto con generazione di report ad hoc, configurazione dei principali servizi (httpd, ftp, nfs, samba, smtp, ssh, smtp).

## CONTENUTI

- Configurazione di rotte statiche, packet filtering e NAT con firewalld e rich language
- Configurazione con autenticazione esterna
- Settaggio di parametri di configurazione del kernel
- Configurazione di target ed initiator iSCSI
- Analisi e report sulle prestazioni e l'utilizzo del sistema
- Automatizzazione di task mediante script di shell e schedulazione
- Configurazione dei log locali e remoti
- Configurazione ed utilizzo dei principali servizi.

## Descrizione

Il corso di Linux System Engineer fornisce un approccio sistematico alle attività di gestione evoluta dei server Linux, gli strumenti e le tecniche per la gestione degli utenti e dei gruppi e saranno proposte esercitazioni in aula.

CODICE IC-A-02014

DURATA 40 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# OpenShift overview



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito competenze relative ad una panoramica delle funzionalità e delle applicazioni, e ad una visione olistica del sistema, inoltre avranno acquisito competenze relative a come si differenzia e come si integra all'interno di un'infrastruttura complessa.

## OBIETTIVI

---

La finalità generale del corso è quella di fornire ai partecipanti le competenze di base relative alla piattaforma open source e illustrarne le applicazioni e i principali vantaggi.

## CONTENUTI

---

- Panoramica della piattaforma
- Esempi e scenari di utilizzo
- Soluzioni cloud vs soluzioni on-premise
- Come effettuare un corretto dimensionamento
- Esempi di deploy di applicazioni
- La dashboard
- Breve panoramica sull'utilizzo da parte degli sviluppatori

## Descrizione

---

Il corso prepara gli amministratori di rete per installare, configurare e gestire OpenShift, una piattaforma PaaS (Platform-as-a-service) che offre degli ambienti cloud ibridi pre-definiti per lo sviluppo di applicazioni attraverso la tecnologia a container.

CODICE IC-A-02016

---

DURATA 16 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# ELK Stack

## FINALITÀ

---

Il corso pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze tecniche per installare e configurare l'intero stack ELK, un flusso di lavoro che consentirà di analizzare in profondità Big Data e di realizzare grafici e dashboard aggiornabili in real-time.

## OBIETTIVI

---

A fine corso i partecipanti saranno in grado di:

- Installare e configurare lo Stack di ELK su un cluster
- Cercare dati strutturati in modi diversi
- Analizzare e visualizzare i dati usando Kibana

## CONTENUTI

---

- Introduzione allo stack ELK
  - Il motore di ricerca;
  - Elasticsearch;
  - Logstash;
  - Kibana;
  - Casi d'uso;
- Introduzione ad API REST;
  - Elasticsearch
  - Configurazione di un'istanza;
  - Architettura del sistema;
  - Indicizzare documenti;
  - Effettuare query;
  - Gestione e manutenzione indici
  - Configurazione alta affidabilità
- Logstash
  - Configurazione di Logstash;
  - Creazione di un workflow;
  - Beats e sorgenti di dati
- Kibana
  - Configurazione di Kibana;
  - Navigazione dei dati;
  - Creazione di grafici (istogrammi, aree, torte, linee, contatori, tabelle);
  - Creazione di dashboard;

## Descrizione

---

Il corso illustra l'uso dello stack ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana) per il processing, l'indicizzazione e la visualizzazione di dati e serie temporali.

CODICE IC-A-02053

---

DURATA 40 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Professional

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

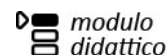
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# QlikView



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di creare un documento Qlikview usando fogli e oggetti in completa autonomia. Impareranno come cercare e analizzare dati in documenti Qlikview esistenti, creare l'interfaccia utente di un documento, sviluppare report complessi e capire e utilizzare analisi su base temporale.

## OBIETTIVI

---

Il corso mira ad approfondire il vocabolario e i vantaggi di Qlik, capire appieno le sue numerose possibilità in modo da usare le sue applicazioni più frequentemente e contribuire all'efficienza dell'organizzazione attraverso il valore aggiunto dell'investimento nelle applicazioni Qlik.

## CONTENUTI

---

- Panoramica sulla BI di QlikView e sulle logiche di funzionamento: InMemory calculation e logica associativa (AQL).
- Installazione del software.
- Elementi base di un file QWW
- Lo script ETL, Formattazione dei campi, il file QVD, Il Datacloud, costruzione di una struttura dati a layer.
- La GUI
- Funzioni evolute nello script
- Cenni di modellizzazione
- Personalizzazione della GUI
- Funzioni evolute nelle espressioni: Set analysis
- Sicurezza

## Descrizione

---

Il corso fornisce tutte le informazioni richieste per la creazione di un documento QlikView ed è composto da esempi ed esercizi pratici focalizzandosi sulla creazione di report e presentazione dell'interfaccia utente.

CODICE IC-B-02035

---

DURATA 40 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# QlikSense: Advanced data Visualization



## FINALITÀ

---

Il corso si pone l'obiettivo di fornire ai partecipanti le conoscenze teoriche e tecniche per gestire la struttura dei dati in Qlik Sense, permettendo di customizzare il software secondo i bisogni e gli obiettivi di business della tua azienda.

## OBIETTIVI

---

A fine corso i partecipanti saranno in grado di:

- &bull; Migliorare l'analisi di dati;
- &bull; Applicare metriche al tuo set di dati;
- &bull; Creare modelli predittivi per l'applicazione dei dati.

## CONTENUTI

---

- &bull; QlikSense e Data Discovery;
- &bull; Introduzione al ciclo di vita di un'applicazione Qlik Sense;
- &bull; Contribuire alla scoperta dei dati;
- &bull; Creare Applicazioni;
- &bull; Costruire modelli di dati con Qlik Sense;
- &bull; Le applicazioni in cloud;
- &bull; Le estensioni della piattaforma di Analytics;
- &bull; L'amministrazione dei QlikSense;
- &bull; Qlik Sense per le vendite, per le risorse umane, per i viaggi e per i dati demografici;
- &bull; Introduzione all'analisi di dati;
- &bull; Visualizzazioni;
- &bull; Scripting;
- &bull; Gestione delle applicazioni e dell'interfaccia Utente;
- &bull; Funzioni utili;
- &bull; Impostazione dell'analisi;
- &bull; Introduzione all'analisi predittiva;
- &bull; Preparare e comprendere i dati;
- &bull; Creare un'applicazione con Qlik Sense;
- &bull; Visualizzazioni, dati, dashboard e data storytelling;
- &bull; Sviluppare un'applicazione completa.

## Descrizione

---

QlikSense è un potente software di monitoraggio che permette agli utenti di scoprire dati, esplorarli per portare alla luce nuove metriche che permettano alla tua azienda di prendere decisioni per il business.

CODICE IC-B-02051

---

DURATA 24 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Professional

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Internet of things (IoT) e Big Data



## FINALITÀ

- Illustrare e contestualizzare le nozioni di Internet of Things (IoT) e Big Data in quanto prossimo grande passo tecnologico per connettere oggetti, reali o virtuali, tramite il web.
- Illustrare come l'emergere dell'IoT stia dando vita ad un nuovo paradigma economico il "*Commons collaborativo*".
- Comprendere come l'IoT rappresenti la strada da seguire verso la digitalizzazione, dove tutti gli oggetti e le persone saranno interconnesse per mezzo di reti di comunicazione che penetrano attraverso gli spazi privati e pubblici.

## OBIETTIVI

- Analizzare come la gestione sistematica del flusso digitale dell'informazione affidandosi a tecnologie quali l'Internet of Things (IoT), permetterà di avere una piena visibilità sulle attività, sul controllo dei processi e nel monitoraggio dei flussi.
- Descrivere come i Big Data devono essere processati ed analizzati tramite metodi non convenzionali, essendo delle banche dati talmente vaste da non poter essere trattate con i mezzi presenti per i "comuni" database analitici.
- Comprendere il cambiamento che l'IoT può portare alle aziende nella gestione dei loro asset.

## CONTENUTI

- Cambiamento del paradigma economico.
- Obiettivi concreti verso quali convergere.
- Creare valore per sé e per i propri clienti.
- Internet of Things (IoT)
- Internet of Things (IoT) e la strada verso la Digitalizzazione.
- Commons collaborativo: i modelli di produzione partecipativa.
- Integrazione fra Internet delle comunicazioni, Internet dell'energia e Internet della logistica.
- Skill specifiche per sviluppare le soluzioni IoT applicabili ai processi produttivi.
- Big Data: come possono essere catturati, distribuiti, aggregati, conservati, e analizzati

CODICE IC-E-01392

DURATA 16 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Manager

Professional

Responsabili area/funzione

Responsabili di area operativa

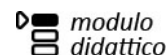
## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Programmazione dei sistemi PLC PC Based



## FINALITÀ

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Progettare un compito di automazione gestito da PLC;
- Riconoscere tutti i componenti che formano la schiera di input/output dal dispositivo;
- Ricerare i guasti e ripararli.

## OBIETTIVI

La finalità generale del corso è di fornire ai partecipanti le competenze tecniche per la programmazione di semplici automazioni con l'ausilio del controllore logico programmabile e gestirne la funzionalità, nel rispetto delle norme di sicurezza e sulla base delle specifiche progettuali.

## CONTENUTI

- PLC: concetti e campo di impiego;
- Sistemi di numerazione e numeri binari;
- I teoremi di De Morgen e l'algebra booleana;
- Linguaggi e sistema di programmazione;
- Indirizzamento di ingressi e uscite;
- CPU e repertorio di istruzioni logiche;
- Software STEP 7 di SIEMENS;
- Trasferimento dati tra PC e PLC;
- Controlli analogici di processo per PLC.

## Descrizione

Il corso di Programmazione dei sistemi PLC PC Based, prima introduce i concetti di circuiti sequenziali e di conteggio, passando poi ai concetti della programmazione di base dei PLC, al trasferimento dati da PC a PLC e ai controlli analogici di processo.

CODICE IC-E-02032

DURATA 40 ore

A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Programmazione HMI (Human Machine Interface) per UX Design



## FINALITÀ

A fine corso i partecipanti saranno in grado di:

- Definire la UX e adottarne le best practice;
- Progettare un'app/sito internet;
- Eseguire in modo efficace un restyling;
- Conoscere ed evitare gli errori più comuni.

## OBIETTIVI

La finalità generale del corso di Programmazione HMI (Human Machine Interface) per UX Design è di fornire ai partecipanti le conoscenze di base in merito all'usabilità e all'user experience, insieme ad alcune conoscenze tecniche e specifiche sulla progettazione user-centered di un sito internet, di uno shop online e di una app.

## CONTENUTI

- UX design e usability: concetti e definizioni;
- Analisi, progettazione e valutazione;
- Le tecniche della user experience;
- Principi di Digital Branding;
- Architettura dell'informazione;
- Leggibilità;
- Visual Design;
- Web Usability Checkup;
- E-commerce;
- La compatibilità ad elevata esperienza d'uso;
- Case studies.

## Descrizione

UX (design) e UI (sviluppo): due concetti da non confondere!  
Spesso, infatti, si fa confusione tra User Experience (UX) e User Interface (UI). I designer UX che lavorano in ambito software o web possono non avere familiarità con ciò che è richiesto nello sviluppo di applicazioni manifatturiere o industriali. Un'esperienza utente di alto livello nelle applicazioni HMI/SCADA comincia dal design della User Experience, seguita dallo sviluppo dell'interfaccia.

CODICE IC-E-02033

DURATA 40 ore

A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Sistemi SCADA



## FINALITÀ

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di configurare e gestire i sistemi di Supervisione Controllo ed Acquisizione dei Dati commerciali, riconoscendone le componenti e gestendone gli allarmi.

## OBIETTIVI

La finalità generale del corso è di fornire ai partecipanti le conoscenze per configurare e sviluppare applicazioni con gli SCADA commerciali, insieme alle competenze per integrare la classica rete IT con le reti di comunicazione di una macchina automatica.

## CONTENUTI

- Sistema di Supervisione Controllo ed Acquisizione dei Dati: definizione e concetti base;
- Architettura generale;
- Architettura semplificata;
- Scalabilità e ridondanza;
- Le componenti di un sistema di supervisione;
- Base di dati di un processo;
- I driver di Comunicazione;
- Mezzi trasmissivi;
- L'interfaccia Operatore;
- Il quadro sinottico;
- Gestione e Classificazione degli allarmi;
- Strumenti di sviluppo;
- Sinottici dell'impianto;
- Linguaggio di scripting.

## Descrizione

I sistemi SCADA (Supervisione Controllo ed Acquisizione dei Dati) sono software che consentono all'operatore di interfacciarsi con il processo, attraverso i sistemi di controllo.

CODICE IC-E-02036

DURATA 40 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Resilient and Secure Cyber Physical System (CPS)



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Costruire in real time sistemi cyber fisici distribuiti;
- Progettare sistemi sicuri;
- Sviluppare applicazioni sicure e orientate.

## OBIETTIVI

---

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le competenze per progettare e gestire sistemi complessi, attraverso le teorie del real-time CPS e del Security Engineering.

## CONTENUTI

---

- Strumenti avanzati per sviluppatori;
- Distributed programming;
- Analisi quantitativa dei sistemi;
- Security Engineer;
- Reti wireless sicure;
- Algoritmi avanzati e Graph Mining;
- I linguaggi di programmazione;
- Software dependability;
- Analisi multivariate e cenni di statistica;
- Analisi numerica;
- Cenni di Calcolo.
- Case study.

## Descrizione

---

Introduzione al concetto di Sistemi cyber fisici (CPS).

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le competenze per progettare e gestire sistemi complessi, attraverso le teorie del real-time CPS e del Security Engineering.

CODICE IC-F-02010

---

DURATA 40 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Digital Forensics



## FINALITÀ

---

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito le competenze giuridiche in tema di reati informatici e di investigazione digitale insieme a competenze tecniche per l'acquisizione e la gestione dei dati, e i concetti di base sull'analisi del traffico in rete.

## OBIETTIVI

---

La finalità generale del corso è di fornire ai partecipanti i concetti principali sulla digital forensics e in particolare sugli aspetti teorici, tecnici e giuridici alle quali i professionisti si devono attenere.

## CONTENUTI

---

- La rappresentazione digitale di dati e informazioni;
- Elementi di diritto penale e diritto processuale penale;
- La convenzione di Budapest;
- I reati informatici;
- I reati commessi con il mezzo informatico;
- Reati in materia di protezione dei dati personali;
- Le prove digitali;
- La ricerca e l'acquisizione delle prove digitali nel procedimento penale;
- Duplicazione, riproduzione conservazione dei dati digitali;
- Acquisizione live del traffico in rete e log files.

## Descrizione

---

Il corso di digital forensics fornisce le basi per poter redigere una perizia informatica, fonica e fotografica dei tabulati telefonici e delle celle di copertura cellulare. Si imparerà ad effettuare la copia forense e l'analisi, di qualsiasi dispositivo informativo come cellulari, computer, memorie di massa, server, nas, ecc.

CODICE IC-F-02022

---

DURATA 40 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Sicurezza dei Sistemi



## FINALITÀ

---

Al termine del corso di sicurezza dei sistemi i partecipanti avranno acquisito alcune conoscenze teoriche e tecniche sulle principali minacce a cui un sistema informatico aziendale può essere sottoposto, insieme alle tecniche di difesa e monitoraggio di attacchi informatici

## OBIETTIVI

---

Il corso di sicurezza dei sistemi si propone di istruire i partecipanti in merito alle principali tipologie di attacco informatico e le conseguenti tecniche di difesa e protezione del patrimonio informativo dell'azienda, con particolare focus sulla sicurezza e il monitoraggio dei sistemi.

## CONTENUTI

---

- Crittografia classica e Crittoanalisi;
- Cifrari moderni e blocchi semplici;
- Cifrari Stream;
- Crittografia a chiave pubblica;
- Funzioni hash;
- PKI;
- Controllo e gestione degli accessi;
- Biometria;
- Controllo e accesso direzionale;
- Metodologia hardening;
- Modello RHU;
- Modello Take-Grant;
- Mandatory Access Control;
- Sicurezza dei DBMS relazionali;
- Backdors, sniffer, spyware.

## Descrizione

---

Le problematiche inerenti la sicurezza informatica acquistano un rilievo sempre maggiore in un ambiente di rete sia per le continue variazioni della normativa di riferimento che impongono agli operatori un costante aggiornamento formativo.

CODICE IC-F-02023

---

DURATA 40 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

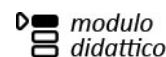
- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Sicurezza delle Reti



modulo  
didattico

## FINALITÀ

Al termine del corso di sicurezza delle reti i partecipanti avranno acquisito le competenze per gestire in modo completo, sia dal punto di vista organizzativo che normativo, il processo di sicurezza aziendale e poter attuare piani di intervento volti alla risoluzione delle eventuali minacce causate da un impiego scorretto delle tecnologie informatiche.

## OBIETTIVI

Il corso si propone di istruire i partecipanti sulle nozioni basilari di sicurezza informatica, fornendo competenze tecniche per proteggere le risorse tecnologiche da attacchi informatici volti a creare disservizi e furti di dati.

## CONTENUTI

- Introduzione alle reti: LAN, MAN e WAN;
- Cifrari simmetrici e cifrari a blocchi;
- Firme digitale e funzioni hash;
- Autenticazione utente SSL, TLS;
- Vulnerabilità del software;
- Validazione dell'input;
- Gli attacchi buffer overflow;
- Attacchi replay e reflection;
- Secure programming;
- I Malware: concetti e tipologie;
- Phishing e cross-site scripting;
- Le contromisure;
- Modelli AAA, confinamento, DAC, MAC, access control matrix;
- Metodologia hardening;
- Firewall e proxy;
- Certification authority, chiave pubblica,
- Protocolli SSL, TSL, SSH;
- Le reti VPN: tipologie e metodi di autenticazione

## Descrizione

Il corso di sicurezza delle reti analizza le debolezze dei sistemi operativi e delle applicazioni, indicando le possibili contromisure per salvaguardare l'integrità dei dati, della privacy e per impedire la compromissione dell'elaboratore da parte dell'attaccante.

CODICE IC-F-02024

DURATA 24 ore

A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# CompTIA Security+



## FINALITÀ

---

Il corso si pone l'obiettivo di formare la figura professionale del Security Manager, in grado di identificare minacce alla protezione e vulnerabilità e di rispondere a incidenti e problematiche relative a tutto ciò che riguarda la gestione della sicurezza.

## OBIETTIVI

---

A fine corso i partecipanti saranno in grado di:

- Identificare le minacce e proteggere i sistemi
- Rafforzare i servizi e device di rete
- Rendere sicure le comunicazioni di rete
- Gestire un'infrastruttura di chiave pubblica PKI
- Gestire i certificati
- Monitorare l'infrastruttura di sicurezza
- Rispondere agli attacchi sulla rete
- Reagire agli attacchi software

## CONTENUTI

---

- Sicurezza delle reti
- Compliance and Operational Security
- Minacce e Vulnerabilità
- Application, Data and Host Security
- Access Control and Identity Management
- Crittografia

## Descrizione

---

Il corso di CompTIA Security+ fornisce ai partecipanti le competenze tecniche e teoriche necessarie per gestire la protezione della rete in organizzazioni di medio-grandi dimensioni.

CODICE IC-F-02054

---

DURATA 40 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Professional

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

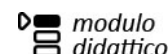
---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Office Essential



# Digital Problem Solving



## FINALITÀ

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- Operare su tool scelti da loro stessi per le operazioni più comuni
- Documentarsi in autonomia sulla risoluzione dei problemi
- Comprendere se e quando si possono customizzare i tool prescelti

## OBIETTIVI

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze teoriche e tecniche per:

- Essere consapevoli delle proprie competenze digitali
- Individuare i propri fabbisogni digitali, aggiornarli e aiutare gli altri nel farlo
- Tenersi al passo con l'innovazione digitale

## CONTENUTI

- Soluzione ad un problema: workaround vs resolution
- Il bias come ostacolo per la risoluzione dei problemi
- **Strategie di risoluzione in autonomia:**
  - Manifestazione del problema
  - Analisi del problema,
  - Ricerca della soluzione,
  - Tentativi di soluzione,
  - Richiesta di supporto
- Ricerca della soluzione:
  - Tools, soluzioni alternative, selfhelp, guide, assistenza e ticket
- **Strategie di risoluzione per l'automazione dei processi e delle informazioni:**
  - Problem setting ,
  - Brainstorming,
  - Processo decisionale,
  - Metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act)
- Esigenza di scelta di una tecnologia esistente:
  - Ricerca info, feedback, confronto requisiti software, esplorazione tramite demo o trial version
- Esigenza di innovazione:
  - Soluzioni a problemi inesplorati

## Descrizione

Il termine problem solving si riferisce a quel particolare set di skills che permettono ad un individuo di risolvere problemi in modo autonomo e creativo. Il digital problem solving è la capacità di risolvere problemi più o meno complessi attraverso l'utilizzo di strumenti e soluzioni digitali.

CODICE OE-B-02105

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Personale aziendale

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

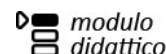
## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Collaboration tools

*I tools per la seconda digitalizzazione aziendale: dalla condivisione dei documenti alla gestione delle attività*



## FINALITÀ

Alla fine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- identificare ed utilizzare gli strumenti per organizzare e monitorare le proprie attività o quelle del team di collaboratori
- utilizzare con più consapevolezza gli strumenti di comunicazione in azienda, differenziando le diverse modalità a seconda dell'esigenza
- organizzare i propri documenti e condividere informazioni secondo le logiche della trasformazione digitale

## OBIETTIVI

- trasmettere le logiche di gestione delle attività all'interno di un gruppo di lavoro e la capacità di orientarsi nella scelta di uno strumento software
- migliorare la modalità, la qualità e i tempi della comunicazione, diversificandola per tipologia e priorità
- trasmettere le logiche della condivisione delle informazioni e approfondire la personalizzazione dei privilegi

## CONTENUTI

- Tools e applicativi: SaaS vs on premises, criteri di accesso, privilegi, sicurezza
- L'office automation nell'era dei web
- Evoluzione degli strumenti, dal desktop al cloud/app
- Team management tools: funzionalità, modelli di gestione dei progetti (to do list, agile vs PM, kanban, scrumb, gantt)
- Ergonomia degli strumenti di comunicazione
- La comunicazione: sincrona, asincrona, priorità, disponibilità, notifiche e interruzioni
- Come e quando usare le chat aziendali: utilizzo, funzionalità, integrazioni
- Servizi di call: evoluzioni, integrazioni, caratteristiche, utilizzo, hardware dedicati
- Gestione dei documenti: file system, cloud, DMS, KMS
- Evoluzione del file al documento, gestione della condivisione e dei privilegi sui dati
- Ticket System: cosa sono, come utilizzarli e quali vantaggi comportano
- Integrazione fra i tools: vantaggi, complessità e criticità

## Descrizione

Nell'ultimo decennio del secolo scorso le imprese hanno dovuto affrontare il primo cambiamento disruptive portato dalla digitalizzazione e dall'introduzione dei personal computer, guidato dall'uso della mail, definita la vera "killer app" di Internet. Si è compiuta la transizione dalla carta ai file e dal fax alla mail. Ma oggi quali sono le variazioni in atto e quali saranno le modalità di lavoro dei prossimi decenni? Lavorare senza l'utilizzo dei file e delle mail è possibile? In una struttura aziendale che ha già implementato software gestionali perchè sono necessari i collaborations tools? In un'epoca di overload di notifiche e richieste, sempre più frequenti, come è possibile gestire in modo efficace la comunicazione senza essere interrotti nelle proprie attività?

CODICE OE-B-02089

DURATA 8 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Impiegati

Manager

Neo assunti

Project Manager

Responsabili area/funzione

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Informazione e Data Literacy



## FINALITÀ

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali
- Valutare dati, informazioni e contenuti digitali
- Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

## OBIETTIVI

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze teoriche e tecniche per:

- organizzare le ricerche dei dati, le informazioni e i contenuti in un ambiente digitale
- Accedere e navigare tra dati necessari
- Organizzare le proprie strategie di ricerca

## CONTENUTI

- **Ricerca:**
  - identificazione motori di ricerca
  - identificazione delle parole chiave
  - strumenti per la ricerca avanzata
  - ricerche e privacy
- **Altri strumenti di ricerca:**
  - ricerche in base alla tipologia di contenuto
  - ricerche all'interno di siti specializzati
- **Licenze:**
  - riutilizzo dei contenuti,
  - concetti di copyright, copyleft
  - Creative Commons
- **Attendibilità delle informazioni:**
  - ricerca delle fonti
  - ricerca di informazioni complementari su fonti differenti
  - debugging
  - attendibilità (certificati, feedback, social, siti civetta)
- **Contenuto delle informazioni:**
  - analisi del linguaggio,
  - tipologia di leva sul sentiment,
  - architettura dell'informazione e modalità della condivisione.
  - Casi: fake news, meme, social hub, social bot
- **Organizzazione dei dati:**
  - File system, cloud e platform: differenze e logiche di organizzazione
  - Metadati
  - Transizione dal file al documento e logiche di condivisione

CODICE OE-B-02102

DURATA 8 ore

A CHI SI RIVOLGE

Personale aziendale

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Informazione e Data Literacy



## Descrizione

---

Il modulo formativo è volto a migliorare la capacità di comprensione e le metodologie che stanno alla base della ricerca, valutazione e storage delle informazioni e dei dati rispetto ai propri bisogni informativi.

# Basi di Cyber Security



## FINALITÀ

---

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- Proteggere dati e contenuti in modi diversi
- Riconoscere le minacce e i rischi presenti in un ambiente digitale
- Implementare diversi modi e attività per assicurare la sicurezza e la privacy

## OBIETTIVI

---

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze teoriche e tecniche per:

- Fornire ai propri file e dispositivi un livello di protezione medio alta
- Riconoscere il livello di rischio e le potenziali minacce a cui si sottopongono dati e informazioni

## CONTENUTI

---

- **Creazione di una password:**
  - necessità di memorizzazione
  - generazione automatica
  - differenti livelli di sicurezza per differenti necessità
- **Creazione di account o uso di Open Authentication (Oauth):** differenze, vantaggi e svantaggi
- **Gestione delle credenziali:**
  - Servizi online,
  - Tools open source web e desktop,
  - Gestione del backup
- **Best practices:**
  - two factor authentication
  - accessi a scansione biometrica
  - storage delle password
  - accesso personale
  - gestione delle password nel browser
- **Sicurezza dei siti web:**
  - attendibilità e siti civetta (identificazione, https, certificati, debugging, linguaggio comunicativo, ricerca feedback)
- **Tipologia di attacchi:**
  - DOS e DDOS, phishing, brute force attack, malware, ransomware
  - social engineering
- **Canali di infezione:**
  - Mail, link, download
- **Concetti di crittografia:**

CODICE OE-B-02104

---

DURATA 8 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Personale aziendale

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Basi di Cyber Security



## CONTENUTI

---

- aPGB (chiave pubblica/privata)
- Anonimato
- Accenni alla storiografia e alle tecnologie derivate (tor, https, firme digitali, blockchain)
- **GDPR:**
  - Accenni alla normativa
  - Diritto alla privacy e sicurezza
  - Consapevolezza e strumenti per la gestione dei propri dati

## Descrizione

---

La sicurezza informatica dipende da un infinito numero di fattori, alcuni dei quali possono essere implementati come best practices di ogni giorno. Il corso si pone di fornire ai discenti una panoramica su queste best practices e ai vantaggi che portano alla strategia di cybersecurity dell'azienda.

# PowerPoint - Presentazioni efficaci



## FINALITÀ

---

- Spiegare gli elementi fondamentali della presentazione al computer, facendo contemporaneamente apprendere l'uso di PowerPoint, anche nelle sue caratteristiche più avanzate

## OBIETTIVI

---

- Acquisire le conoscenze necessarie per la realizzazione di presentazioni professionali contenenti testi, grafica e immagini
- Diminuire il tempo necessario per l'elaborazione dei documenti ed aumentare la qualità grafica delle presentazioni

## CONTENUTI

---

- Ambiente PowerPoint: desktop e comandi
- Creare una nuova diapositiva
- Autocomposizione di una presentazione
- Utilizzo, inserimento e visualizzazione di diapositive
- Tecniche di selezione e modifica dei testi
- Modelli e 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)
- Modalità di visualizzazione di una presentazione, proiezione: transizioni ed effetti speciali
- Le barre degli strumenti di PowerPoint

## Descrizione

---

L'obiettivo di una presentazione Power Point è di attirare l'attenzione degli spettatori su alcuni punti salienti, curando l'organizzazione logica degli argomenti e realizzando delle slide con forte impatto visivo.

CODICE OE-C-00673

---

DURATA 8 ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Word (modulo avanzato)



## FINALITÀ

---

- Diminuire il tempo necessario per l'elaborazione dei documenti ed aumentare la qualità grafica degli elaborati

## OBIETTIVI

---

- Acquisire gli strumenti di Microsoft Word che permettono di creare documenti di tipo avanzato, in particolare documenti con soluzioni tipografiche, formattazioni sofisticate e strutture complesse. Inoltre verrà mostrato come eseguire operazioni complicate e di routine con rapidità grazie all'utilizzo delle macro

## CONTENUTI

---

- Breve ripresa dei concetti di base dell'applicativo
- Verifiche del testo e indicatori di revisione
- Stili (creazione, modifica ed applicazione). Documenti strutturati. Gestione dei livelli
- Suddivisione del documento in sezioni
- Stili ed elaborazione automatica dell'indice dei contenuti, riferimenti incrociati e sommari
- Modelli (realizzazione ed utilizzo)
- Stampa unione (documento base e dati) buste ed etichette
- Macro: registrazione, esecuzione, modifica. Personalizzazione delle barre degli strumenti
- Grafica nei documenti. Le Word-Art
- Personalizzazione dell'ambiente di lavoro
- Collegamento e incorporamento tra Word e altre applicazioni

## Descrizione

---

Il corso è volto a comprendere le funzionalità avanzate di Word 2010, ad esempio la scrittura in modalità collaborativa, oppure la gestione di soluzioni tipografiche complesse.

CODICE OE-C-00670

---

DURATA 16 ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Excel (modulo avanzato)



modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Aumentare efficacia ed efficienza nelle attività di gestione di dati complessi

## OBIETTIVI

---

- Approfondire le funzionalità di Microsoft Excel, in particolare si acquisiranno i metodi di costruzione di calcoli complessi; gli strumenti di previsione per l'interpretazione e la proiezione dei dati; acquisire le competenze necessarie
- per poter utilizzare Excel in abbinamento a fonti di dati esterne e altri applicativi e infine le tecniche di analisi dei dati fornite dal foglio elettronico
- Acquisire le capacità per realizzare tabelle e grafici
- Essere in grado di gestire elenchi complessi di dati
- Conoscere ed applicare le modalità di registrazione di Macro istruzioni

## CONTENUTI

---

- Breve ripresa dei concetti di base dell'applicativo
- Gestione avanzata dei grafici: formattazione, modifica e disposizione di componenti, l'area dati, titoli, legende, etichette, assi
- Visualizzazione: bloccare e nascondere righe, colonne, fogli di lavoro
- Protezione e sicurezza di celle e fogli di lavoro mediante password
- Uso delle funzioni: temporali, matematiche, statistiche, di testo, finanziarie, logiche e di database
- Database: creazione e gestione, ordinamento, filtri e subtotali
- Analisi e organizzazione di dati: tabelle pivot e a campi incrociati
- Tabelle Pivot: costruzione, modifica ed utilizzazione
- Macro: registrazione, esecuzione, modifica
- Introduzione a Visual Basic di Excel: finestre di dialogo, oggetti di Visual Basic, principi di programmazione
- Personalizzazione delle barre degli strumenti

## Descrizione

---

Il corso è volto a comprendere gli strumenti avanzati di Excel, rendendo operativi ed efficienti gli utenti dell'applicativo, presentando una vasta gamma di strumenti.

CODICE OE-C-00672

---

DURATA 16 ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Access (modulo avanzato)



modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Ottimizzare le capacità di analisi, gestione e controllo dei dati

## OBIETTIVI

---

- Approfondire concetti e strumenti necessari per la progettazione e la creazione di proprie applicazioni e di conoscere un ambiente di sviluppo rapido che consente di realizzare complete applicazioni gestionali
- Acquisire le conoscenze e sviluppare le capacità utili per una corretta gestione, amministrazione, analisi e recupero delle informazioni

## CONTENUTI

---

- Struttura del database. Relazioni ed integrità referenziale
- Amministrazione del data base: back up, compattazione e codifica/decodifica cifrata
- Riepilogo sulle query di selezione e query di comando, le join, i raggruppamenti
- Campi calcolati, espressioni, utilizzo degli operatori e delle funzioni
- Calcoli sui testi, sulle date, calcoli logici
- Riferimento agli oggetti del database ed alle loro proprietà
- Maschere: creazione, le proprietà, i strumenti di editing. Le sottomaschere
- Controlli: legati e non legati, proprietà, diverse tipologie
- Creazione e modifica di pulsanti e di altri controlli
- Generatore di Espressioni
- Macro: gestione degli eventi
- Report: strutturazione e personalizzazione, ordinamento e raggruppamenti, i sottoreport
- Introduzione ad Access Basic: elementi di programmazione ad oggetti, gestione dei moduli, gestione delle funzioni

CODICE OE-C-00675

---

DURATA 16 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Responsabili area/funzione

Sistemisti / Sviluppatori IT

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Gestione e Amministrazione



# Controllo di gestione e budget

## FINALITÀ

---

- Esaminare il processo di redazione del piano pluriennale e del budget annuale e approfondire la successiva analisi degli scostamenti, evidenziando i principali drivers dei risultati economici, patrimoniali e finanziari e i legami di causa - effetto tra obiettivi programmati, azioni manageriali intraprese e risultati ottenuti
- Individuare processi decisionali tempestivi, diretti e basati su dati oggettivi

## OBIETTIVI

---

- Comprendere il significato e la rilevanza amministrativa e gestionale del principio base della pianificazione e del controllo: "lavorare per obiettivi programmati e risultati ottenuti"
- Attuare un sistema di controllo economico coerente con la realtà organizzativa
- Acquisire gli strumenti e presentare le principali metodologie per l'analisi e l'interpretazione dei risultati economici aziendali
- Porre in atto una definizione attenta e puntuale di struttura, criteri di progettazione di un sistema di controllo di gestione concretamente applicabile alla realtà aziendale
- Acquisire le tecniche e le logiche di pianificazione e programmazione dell'attività d'impresa attraverso il budget
- Impostare una corretta allocazione delle risorse
- Essere in grado di redigere il budget e di leggerne i risultati aziendali attraverso gli indicatori economico-finanziari
- Saper individuare il sistema di controllo coerente alla realtà organizzativa e produttiva dell'impresa e monitorare costantemente i risultati

## CONTENUTI

---

- Elementi essenziali del processo di: pianificazione strategica e operativa, programmazione e controllo di gestione, analisi delle variazioni tra obiettivi programmati e risultati consuntivati
- Processo di pianificazione strategica e operativa: mission e vision di impresa; elaborazione delle strategie e loro traduzione in piani di azione di medio periodo
- Processo di programmazione e controllo di gestione: gli obiettivi di breve termine, la loro misurazione e condivisione e il costante controllo del loro raggiungimento
- Processo di redazione del budget: l'elaborazione dei budget funzionali e il loro consolidamento nel budget globale di impresa
- Analisi delle variazioni tra obiettivi programmati e risultati consuntivati: definizione di valori standard e confronto con i valori effettivi
- Sistema di reporting e ruolo nel processo di budgeting: analisi tradizionale degli scostamenti tra consuntivo e programmato, cause di scostamento

CODICE GA-A-01726

---

DURATA 16 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Addetti

Imprenditori

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- |                                     |                              |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Aula virtuale                |
| <input type="checkbox"/>            | E-Learning                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lavoro di Gruppo             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lezione Frontale             |
| <input type="checkbox"/>            | On the job / Action Learning |
| <input type="checkbox"/>            | Role Playing                 |

AUSILI DIDATTICI

---

- |                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Case study           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Dispense             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Esercitazione        |
| <input type="checkbox"/>            | Simulazione          |
| <input type="checkbox"/>            | Slide                |
| <input type="checkbox"/>            | Supporti audio/video |

# Gestione degli acquisti

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Illustrare le prassi vincenti per governare il processo degli acquisti
- Presentare le diverse tipologie di ordini di acquisto e le principali condizioni contrattuali d'acquisto
- Descrivere le caratteristiche dell'evoluzione organizzativa e gestionale nei rapporti tra fornitore e cliente

## OBIETTIVI

---

- Acquisire una visione globale delle problematiche di acquisto in merito a: criteri di scelta dei fornitori, aspetti contrattuali, trattative, funzionamento di un ufficio acquisti
- Migliorare le prestazioni del processo di acquisto-approvvigionamento, l'efficacia nelle fasi di trattativa con i fornitori, le competenze della funzione acquisti e delle relazioni tra la funzione acquisti e gli altri enti
- Migliorare il rapporto con i fornitori e garantire efficienza nell'acquisizione di attrezzature e servizi

## CONTENUTI

---

- Acquisto, approvvigionamento e gestione acquisti
- Leve economiche e finanziarie nell'attività di acquisto
- Marketing di acquisto e analisi di mercato
- Gestione del parco fornitori e vendor list
- Valutazione dei fornitori e analisi delle prestazioni
- Rapporti con i fornitori in ottica di Total Quality
- Tipologie di ordini di acquisto
- Condizioni contrattuali d'acquisto
- Processo di negoziazione e fasi della trattativa
- Organizzazione e modelli di gestione della funzione acquisti

CODICE GA-B-02069

---

DURATA 24 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Impiegati

Manager

Neo laureati

Professional

Responsabili area/funzione

Responsabili del personale

Responsabili di area operativa

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Valutazione dei fornitori

(*vendor rating*)



## FINALITÀ

---

- Fornire gli elementi utili per una corretta valutazione dei fornitori in termini di ranking e di performance
- Dare la possibilità di impostare ed attivare programmi di crescita fornitori al fine di migliorare la qualità del parco fornitori

## OBIETTIVI

---

- Individuare i parametri e le informazioni di riferimento per una valutazione tecnico-economica del fornitore e dei suoi processi produttivi
- Acquisire le informazioni sulle prestazioni, sul prezzo/costo e sul servizio grazie ad un sistema affidabile di indicatori
- Conoscere la base normativa di riferimento e le caratteristiche dei principali supporti documentali utili alla definizione ed alla regolazione dei rapporti fornitore-cliente
- Acquisire conoscenze specifiche sui metodi, le tecniche e gli strumenti operativi utili alla valutazione delle performance del fornitore

## CONTENUTI

---

- Evoluzione e base normativa di riferimento nel rapporto azienda/fornitori
- Rapporti con i fornitori in ottica Total Quality: i contratti pluriennali
- Valutazione dei fornitori: i metodi, le tecniche e gli strumenti
- Valutazione dei fornitori e analisi delle prestazioni
- Verifiche ispettive e relazioni valutative
- Crescite guidate e strumenti per l'autocontrollo del fornitore
- Autocertificazione delle forniture di prodotti e servizi
- Sistemi di vendor performances e reporting di valutazione delle prestazioni
- Gestione del parco fornitori e vendor list

CODICE GA-B-00914

---

DURATA 16 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Impiegati

Operatori

Professional

Project Manager

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Contratti e outsourcing logistico



## FINALITÀ

- Illustrare le tipologie e le caratteristiche dei contratti di outsourcing logistico
- Descrivere gli approcci metodologici ed analizzare le azioni sperimentate per migliorare le prestazioni e ridurre i costi dei servizi terziarizzati
- Individuare le tipologie di contratti

## OBIETTIVI

- Acquisire competenze sugli aspetti legali, di gestione del personale e degli asset nell'ambito dei progetti di outsourcing
- Migliorare le competenze di gestione dei contratti di outsourcing logistico
- Apportare miglioramenti economici e gestionali derivanti dalla terziarizzazione logistica

## CONTENUTI

- Realtà e prospettive del mercato dell'outsourcing: come progettare e realizzare un piano di outsourcing
- Scelta dell'outsourcer: parametri e obiettivi
- Individuazione delle attività e delle modalità di terziarizzazione: fattori di successo e criticità nella scelta dell'outsourcer, fornitura dei servizi in partnership
- Trasferimento, inquadramento e gestione del personale nei progetti di outsourcing: l'appalto lecito di servizi e disciplina del rapporto dei dipendenti dell'appaltatore, gestione del personale appartenente al ramo d'azienda trasferito
- Contratto di outsourcing e gestione delle modifiche in corso d'esecuzione: cessione ramo d'azienda, contratto d'agenzia, contratti professionali, clausole disciplinanti le potenziali modifiche e la fine del rapporto
- Tipologie di contratto di outsourcing generici e contratto di outsourcing logistici

## FOCUS POINT

Il presente corso si propone l'obiettivo di fornire, con approccio pratico ed accessibile anche a soggetti non operanti nel settore tecnico-giuridico, un quadro delle più comuni problematiche giuridiche ed applicative connesse ai contratti di appalto di servizi (handling), nel contesto più generale delle operazioni di outsourcing che sempre più frequentemente le società intraprendono al fine di affidare a terzi (operatori di logistica e fornitori di servizi in genere) attività in precedenza eseguite all'interno dell'impresa con propri dipendenti. Quando si affrontano processi di outsourcing, vi sono alcuni preliminari interrogativi da affrontare: Quale attività e servizio esternalizzare? con quali modalità? secondo quale tempistica? Ma, soprattutto, quale è il fine?

La scelta di esternalizzare o meno un servizio (sia esso connesso alla manutenzione degli impianti, alla gestione del magazzino, alle attività di payroll, di recupero del credito, etc.) è di tipo strategico, non solo economico e può essere realizzata attraverso diverse soluzioni (in primis, trasferimento di ramo di azienda o licenziamenti collettivi). Vengono inoltre affrontati gli aspetti relativi alla contrattualizzazione dei rapporti tra committente e appaltatore e alla gestione delle attività esternalizzate e dei rapporti tra i le parti.

CODICE GA-B-00411

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Imprenditori

Manager

Professional

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Acquisti e approvvigionamento



## FINALITÀ

- Sviluppare le conoscenze di base, gli approfondimenti e i riferimenti metodologici per la progettazione, l'implementazione ed il controllo degli approvvigionamenti e acquisti
- Illustrare il concetto di approvvigionamento e acquisti per meglio comprendere le interazioni tra fornitori e realtà aziendali

## OBIETTIVI

- Acquisire una visione globale delle problematiche di acquisto criteri di scelta dei fornitori, aspetti contrattuali tecniche di trattative degli acquisti, funzionamento di un ufficio acquisti
- Acquisire logiche tecniche, tecniche e informazioni utili per una corretta analisi degli approvvigionamenti
- Migliorare la gestione delle problematiche relative agli approvvigionamenti e acquisti
- Ottenere prestazioni rispondenti alle esigenze aziendali da parte della funzione acquisti

## CONTENUTI

- Organizzazione della funzione acquisti: il modulo intende fornire le logiche e le linee di indirizzo per sviluppare l'organizzazione dell'area approvvigionamento e acquisti e per pianificare e monitorare lo sviluppo professionale dei ruoli tipici della Funzione Acquisti
- Marketing d'acquisto: principi generali: il modulo intende fornire una visione globale di mercato e un'interpretazione dell'evoluzione del ruolo degli acquisti in un'organizzazione interfunzionale
- Gestione ordini di acquisto e di contratti: nel modulo verranno affrontati in modo esauriente gli aspetti metodologici, funzionali e contrattuali relativi alla gestione di ordini e contratti
- Analisi dei costi e dei prezzi di acquisto: il modulo intende sviluppare la capacità di analizzare e valutare le componenti di costo/prezzo di un prodotto da acquistare
- Gestione della trattativa con i fornitori: il modulo intende fornire le conoscenze tecniche di acquisto e la padronanza degli aspetti comportamentali che permettono di impostare correttamente e proficuamente una trattativa di acquisto
- Valutazione dei fornitori: il modulo intende fornire gli elementi utili per una corretta valutazione dei fornitori in termini di ranking e di performance e per impostare ed attivare programmi di crescita fornitori
- Logistica di approvvigionamento: il modulo analizza le principali problematiche organizzative e gestionali della catena logistica di fornitura

CODICE GA-B-01258

DURATA 104 ore

A CHI SI RIVOLGE

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Valutazione della posizione



## FINALITÀ

---

- Illustrare i sistemi di valutazione della posizione
- Illustrare il metodo Hay per la valutazione della posizione

## OBIETTIVI

---

- Conoscere i principi e le finalità di un sistema di valutazione della posizione
- Conoscere i metodi specifici di valutazione delle posizioni
- Comprendere il significato e la valenza della gestione per competenze e imparare ad applicare nel contesto aziendale i relativi metodi della valutazione
- Comprendere il metodo Hay per la valutazione della posizione

## CONTENUTI

---

- Significati e caratteristiche dei sistemi di valutazione della posizione
- Tecniche e strumenti di valutazione delle posizioni
- Metodo Hay
- Valutazione delle posizioni: metodi globali, analitici e basati sul processo decisionale

CODICE GA-C-00603

---

DURATA 8 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori

Manager

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Valutazione del personale

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Illustrare i sistemi di valutazione del personale, le metodologie di valutazione del personale

CODICE GA-C-00602

---

DURATA 16 ore

---

## OBIETTIVI

---

- Conoscere ed impiegare correttamente gli strumenti di valutazione
- Razionalizzare il sistema premiante
- Attivare un sistema di valutazione coerente con le necessità aziendali
- Individuare le reali esigenze di addestramento e formazione
- Promuovere commitment attraverso l'equità valutativa

A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori

Manager

Professional

## CONTENUTI

---

- Significato e caratteristiche dei sistemi di valutazione
- Valutazione come strumento gestionale
- Possibili errori di valutazione
- Principali tecniche di valutazione
- Ruolo dei valutatori e dei nuclei di valutazione: scopi, funzioni, criteri di composizione
- Coinvolgimento dei collaboratori nel processo di valutazione
- Il colloquio di valutazione
- Valutazione di gruppo

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Valutazione delle competenze

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Illustrare i sistemi di valutazione delle competenze e le metodologie relative
- Fornire un quadro di riferimento ed un modello per la valutazione delle competenze e dei diversi sistemi descrittivi

## OBIETTIVI

---

- Conoscere i principi e le finalità di un sistema di valutazione delle competenze
- Conoscere i principali metodi specifici di valutazione delle competenze
- Identificare ed utilizzare strumenti e tecniche per la mappatura e la valutazione delle competenze
- Migliorare le capacità del management nel realizzare un piano di valutazione ed elaborare un piano di sviluppo delle competenze coerente con le necessità aziendali

## CONTENUTI

---

- Significati e caratteristiche dei sistemi di valutazione
- Valutazione delle competenze e gestione del personale
- Tecniche e strumenti di valutazione delle competenze
- Modalità: eterovalutazione, autovalutazione e modalità miste
- Valutazione delle competenze e capitale intellettuale
- Valutazione del know-how e processi core
- Valutazione delle competenze e certificazione
- Ruolo dei valutatori: scopi, criteri, metodologie e finalità
- Coinvolgimento dei collaboratori nei processi di valutazione
- Il colloquio di valutazione

CODICE GA-C-00607

---

DURATA 16 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori

Manager

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Valutazione del potenziale

## FINALITÀ

---

- Promuovere uno sviluppo mirato ed un opportuno impiego del potenziale delle risorse umane nelle organizzazioni

## OBIETTIVI

---

- Acquisire le nozioni fondamentali relative alla valutazione del potenziale
- Conoscere ed impiegare gli strumenti per impostare ed organizzare un sistema di valutazione del potenziale in funzione delle esigenze e degli obiettivi aziendali
- Conoscere il processo e gli strumenti di valutazione del potenziale

## CONTENUTI

---

- Concetto di potenziale
- Valutazione del potenziale: criteri e tipologie
- Requisiti di potenziale
- Metodologie di valutazione del potenziale:
  - valutazione operata dalla linea gerarchica
  - valutazione operata dall'interessato
  - valutazione operata da altri nell'organizzazione
  - valutazione operata da consulenti esterni
- Scelta dei test attitudinali e/o di personalità
- Prove operative (lavori di gruppo) per la valutazione del potenziale

CODICE GA-C-00606

---

DURATA 8 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Impiegati  
Responsabili area/funzione  
Responsabili del personale

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- |                                     |                              |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Aula virtuale                |
| <input type="checkbox"/>            | E-Learning                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lavoro di Gruppo             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lezione Frontale             |
| <input type="checkbox"/>            | On the job / Action Learning |
| <input type="checkbox"/>            | Role Playing                 |

## AUSILI DIDATTICI

---

- |                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Case study           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Dispense             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Esercitazione        |
| <input type="checkbox"/>            | Simulazione          |
| <input type="checkbox"/>            | Slide                |
| <input type="checkbox"/>            | Supporti audio/video |

# Valutazione della prestazione

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Illustrare i sistemi di valutazione della prestazione
- Illustrare il modello di valutazione della prestazione in relazione alla gestione aziendale per obiettivi

CODICE GA-C-00604

---

DURATA 8 ore

---

## OBIETTIVI

---

- Conoscere i principi e le finalità di un sistema di valutazione della prestazione
- Comprendere il significato e la valenza della gestione per obiettivi e imparare ad applicare nel contesto aziendale la valutazione delle prestazioni
- Migliorare le capacità del management nel realizzare un piano di valutazione delle prestazioni ed elaborare un piano di sviluppo di gestione per obiettivi

A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori

Manager

Responsabili area/funzione

## CONTENUTI

---

- Definizioni e modelli di gestione basati sulle competenze
- Significati e caratteristiche dei sistemi di valutazione della prestazione
- Valutazione delle prestazioni e gestione per obiettivi
- Tecniche e strumenti di valutazione delle prestazioni
- Schede di valutazione obiettivi

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Welfare e Benessere Organizzativo

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

Il corso di welfare e benessere organizzativo si propone di formare i partecipanti sul concetto di benessere dell'organizzazione e in particolare sul concetto di trasformazione del premio in welfare aziendale.

## OBIETTIVI

---

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di comprendere la terminologia legata al benessere aziendale, capirne i vantaggi e le agevolazioni che può portare sia all'azienda che ai lavoratori.

## CONTENUTI

---

- &bull; Il premio: di cosa si tratta
- &bull; Quanto rimane al dipendente
- &bull; La libertà di scelta
- &bull; Welfare aziendale: a chi è dedicato?
- &bull; Welfare aziendale: cosa copre?
- &bull; Il benessere aziendale e la pensione

## Descrizione

---

Due delle principali tematiche dello smart working sono welfare e benessere organizzativo, che vedono nelle diverse forme di flessibilità la chiave vincente per un'organizzazione innovativa.

CODICE GA-C-02066

---

DURATA 8 ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Smart Working

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

- Illustrare e discutere metodi e contenuti del cambiamento e dare la possibilità alle Imprese di valutare l'impatto che la riforma (con riferimento alla legge 14 Febbraio 2003 detta "Legge Biagi") ha determinato e determinerà.

## OBIETTIVI

---

- Conoscere il quadro normativo di riferimento
- Conoscere i punti qualificanti della "Legge Biagi"
- Descrivere i nuovi contratti di collaborazione
- Prepararsi ad applicarne i contenuti non appena siano varate le norme attuative
- Maggiore flessibilità della forza lavoro
- Adeguamento alle normative già operanti presso altri Paesi europei
- Incremento della competitività internazionale

## CONTENUTI

---

- Esperienze europee in materia di disciplina del lavoro
- Istituzione della Borsa del lavoro
- Lavoro subordinato, autonomo e parasubordinato: criteri distintivi
- Contratti a contenuto formativo
- Lavoro Part-time
- Contratti atipici: lavoro a chiamata; lavoro temporaneo; lavoro a progetto, occasionale, accessorio, a prestazioni ripartite; Staff leasing
- Collaborazioni senza progetto
- Collaborazioni occasionali: nozione, ambito di applicazione e distinzione dal lavoro occasionale autonomo.
- Riordino delle funzioni ispettive in materia di previdenza e lavoro
- Benefici normativi e contributivi per le PMI

CODICE GA-C-00615

---

DURATA 8 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Imprenditori

Manager

MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Competenze Linguistiche



# Inglese tecnico e commerciale (Prevista la certificazione facoltativa al termine del corso)



## FINALITÀ

- Sviluppare ed ampliare la conoscenza della lingua inglese consolidando le strutture sintattico grammaticali e l'espressione lessicale
- Fornire strumenti di lavoro in lingua adatti al mondo degli affari a livello internazionale
- Facilitare il processo di comunicazione di business internazionale
- Sostenere la capacità di gestire progetti che presuppongono interazioni con l'estero, con particolare riferimento a internazionalizzazione, digitalizzazione, innovazione tecnologica e sviluppo dell'e-commerce

## OBIETTIVI

- Acquisire le competenze linguistiche chiave: conversazione, comprensione orale, pronuncia, lessico, lettura e scrittura
- Sviluppare le seguenti capacità: realizzare presentazioni, partecipare a riunioni, negoziare accordi, motivare e difendere punti di vista aziendali, utilizzando terminologia aziendale e lessico tecnico in conversazioni su tematiche lavorative, in scrittura di documenti aziendali, compresa la stesura di report ed executive summary

## CONTENUTI

Approfondimenti lessicali e apprendimento di vocaboli specifici della gestione aziendale e dell'ambito tecnico di riferimento, associati alla padronanza della dizione, pronuncia e traduzione, con focus mirati (da condividere a inizio corso col docente in funzione delle necessità) ad esempio sulle seguenti situazioni:

- Identificazione di se stessi - es. scambiare informazioni su se stessi, il proprio ruolo e la propria azienda, riempire moduli, scambiare corrispondenza che includa dettagli personali
- Viaggi e riunioni - es. eseguire una prenotazione, ottenere informazioni, prenotare servizi e strutture per una conferenza
- Al telefono - es. abbreviazioni e acronimi più comuni, dare e ricevere dati numerici, scambiarsi informazioni, prendere nota di un messaggio
- Comprare e vendere - es. comprendere prezzi e tassi, negoziare contratti, stringere accordi, proporre un'offerta
- Prodotti e servizi - es. pubblicità e branding, lancio di un prodotto, eventi fieristici, approvvigionamento e distribuzione, supporto al cliente
- Risultati e rendimenti - es. descrivere e illustrare il background di una società, risultati prestazionali, trend, eventi e cambiamenti
- Scenari commerciali e pratiche comuni - es. programmare riunioni, organizzare appuntamenti, offrire consigli e giustificare le proprie decisioni
- Relazioni professionali e gestione dei clienti - es. invitare o rifiutare un'offerta o un invito, accogliere visitatori, discutere dei propri interessi
- Salute e sicurezza - es. istruzioni e avvisi
- Strutture, sistemi e processi aziendali - es. scambiare informazioni sulle strutture dell'azienda, sulla produzione, sui sistemi per gli ordini e per le consegne, e sui processi interni quali selezione e valutazione del personale e avanzamento di carriera
- Argomenti generali del settore - es. gestione risorse umane, strategie di promozione, corsi di formazione, selezione del personale, budget aziendale.

CODICE CL-A-01996

DURATA 24 ore

A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Impiegati

Operatori

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Inglese in 12 puntate - FAD



modulo  
didattico

## OBIETTIVI

L'obiettivo del corso è preparare lo studente a sostenere l'esame ESOL A2 o B1, a seconda del livello di preparazione che sarà raggiunto.  
Sono previsti un Entry test e un Final test prima dell'esame.

## CONTENUTI

Il corso è composto da 12 moduli narrativi che tratteranno la grammatica e i diversi topic. Nessun esercizio sarà di sbarramento, ma la corretta esecuzione di molti di loro faranno guadagnare importanti dispense da cui si potrà studiare la grammatica, parti di vocabolario o frasi idiomatiche.

## PROGRAMMA DIDATTICO

Puntata 1  
Present simple, Present continuous, Futuro - Personal information House and home  
Puntata 2  
Verbi modali - Food and drink  
Puntata 3  
Present perfect simple, Present perfect continuous - Places and buildings  
Puntata 4:  
Sostantivi Genitivo e doppio genitivo - Relations with other people  
Puntata 5  
Numeri cardinali e ordinali, Comparativi e superlativi - Measure and shapes  
Puntata 6  
Past simple, Past continuous - Environment Travel and weather  
Puntata 7  
Past perfect - Holiday  
Puntata 8  
Could, should, would, might - Free time Entertainment  
Puntata 9  
Discorso indiretto semplice - Shopping  
Puntata 10  
Frase ipotetiche di tipo 0, 1 e 2- Desideri Daily life  
Puntata 11  
Passivo presente - Services  
Puntata 12  
Uso del gerundio e dell'infinito - Language Education

CODICE CL-A-02099

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Personale aziendale

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Tedesco tecnico e commerciale

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

- Sviluppare ed ampliare la conoscenza della lingua tedesca consolidando le strutture sintattico grammaticali e l'espressione lessicale
- Fornire strumenti di lavoro in lingua adatti al mondo degli affari a livello internazionale
- Facilitare il processo di comunicazione di business internazionale
- Sostenere la capacità di gestire progetti che presuppongono interazioni con l'estero, con particolare riferimento a internazionalizzazione, digitalizzazione, innovazione tecnologica e sviluppo dell'e-commerce

## OBIETTIVI

- Acquisire le competenze linguistiche chiave: conversazione, comprensione orale, pronuncia, lessico, lettura e scrittura
- Sviluppare le seguenti capacità: realizzare presentazioni, partecipare a riunioni, negoziare accordi, motivare e difendere punti di vista aziendali, utilizzando terminologia aziendale e lessico tecnico in conversazioni su tematiche lavorative, in scrittura di documenti aziendali, compresa la stesura di report ed executive summary

## CONTENUTI

Approfondimenti lessicali e apprendimento di vocaboli specifici della gestione aziendale e dell'ambito tecnico di riferimento, associati alla padronanza della dizione, pronuncia e traduzione, con focus mirati (da condividere a inizio corso col docente in funzione delle necessità) ad esempio sulle seguenti situazioni:

- Identificazione di se stessi - es. scambiare informazioni su se stessi, il proprio ruolo e la propria azienda, riempire moduli, scambiare corrispondenza che includa dettagli personali
- Viaggi e riunioni - es. eseguire una prenotazione, ottenere informazioni, prenotare servizi e strutture per una conferenza
- Al telefono - es. abbreviazioni e acronimi più comuni, dare e ricevere dati numerici, scambiarsi informazioni, prendere nota di un messaggio
- Comprare e vendere - es. comprendere prezzi e tassi, negoziare contratti, stringere accordi, proporre un'offerta
- Prodotti e servizi - es. pubblicità e branding, lancio di un prodotto, eventi fieristici, approvvigionamento e distribuzione, supporto al cliente
- Risultati e rendimenti - es. descrivere e illustrare il background di una società, risultati prestazionali, trend, eventi e cambiamenti
- Scenari commerciali e pratiche comuni - es. programmare riunioni, organizzare appuntamenti, offrire consigli e giustificare le proprie decisioni
- Relazioni professionali e gestione dei clienti - es. invitare o rifiutare un'offerta o un invito, accogliere visitatori, discutere dei propri interessi
- Salute e sicurezza - es. istruzioni e avvisi
- Strutture, sistemi e processi aziendali - es. scambiare informazioni sulle strutture dell'azienda, sulla produzione, sui sistemi per gli ordini e per le consegne, e sui processi interni quali selezione e valutazione del personale e avanzamento di carriera
- Argomenti generali del settore - es. gestione risorse umane, strategie di promozione, corsi di formazione, selezione del personale, budget aziendale, sponsorizzazioni, uso delle risorse informatiche

CODICE CL-C-00576

DURATA 40 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Impiegati

Operatori

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Francese tecnico e commerciale (Prevista la certificazione facoltativa al termine del corso)



## FINALITÀ

- Sviluppare ed ampliare la conoscenza della lingua francese consolidando le strutture sintattico grammaticali e l'espressione lessicale
- Fornire strumenti di lavoro in lingua adatti al mondo degli affari a livello internazionale
- Facilitare il processo di comunicazione di business internazionale
- Sostenere la capacità di gestire progetti che presuppongono interazioni con l'estero, con particolare riferimento a internazionalizzazione, digitalizzazione, innovazione tecnologica e sviluppo dell'e-commerce

## OBIETTIVI

- Acquisire le competenze linguistiche chiave: conversazione, comprensione orale, pronuncia, lessico, lettura e scrittura
- Sviluppare le seguenti capacità: realizzare presentazioni, partecipare a riunioni, negoziare accordi, motivare e difendere punti di vista aziendali, utilizzando terminologia aziendale e lessico tecnico in conversazioni su tematiche lavorative, in scrittura di documenti aziendali, compresa la stesura di report ed executive summary

## CONTENUTI

Approfondimenti lessicali e apprendimento di vocaboli specifici della gestione aziendale e dell'ambito tecnico di riferimento, associati alla padronanza della dizione, pronuncia e traduzione, con focus mirati (da condividere a inizio corso col docente in funzione delle necessità) ad esempio sulle seguenti situazioni:

- Identificazione di se stessi - es. scambiare informazioni su se stessi, il proprio ruolo e la propria azienda, riempire moduli, scambiare corrispondenza che includa dettagli personali
- Viaggi e riunioni - es. eseguire una prenotazione, ottenere informazioni, prenotare servizi e strutture per una conferenza
- Al telefono - es. abbreviazioni e acronimi più comuni, dare e ricevere dati numerici, scambiarsi informazioni, prendere nota di un messaggio
- Comprare e vendere - es. comprendere prezzi e tassi, negoziare contratti, stringere accordi, proporre un'offerta
- Prodotti e servizi - es. pubblicità e branding, lancio di un prodotto, eventi fieristici, approvvigionamento e distribuzione, supporto al cliente
- Risultati e rendimenti - es. descrivere e illustrare il background di una società, risultati prestazionali, trend, eventi e cambiamenti
- Scenari commerciali e pratiche comuni - es. programmare riunioni, organizzare appuntamenti, offrire consigli e giustificare le proprie decisioni
- Relazioni professionali e gestione dei clienti - es. invitare o rifiutare un'offerta o un invito, accogliere visitatori, discutere dei propri interessi
- Salute e sicurezza - es. istruzioni e avvisi
- Strutture, sistemi e processi aziendali - es. scambiare informazioni sulle strutture dell'azienda, sulla produzione, sui sistemi per gli ordini e per le consegne, e sui processi interni quali selezione e valutazione del personale e avanzamento di carriera
- Argomenti generali del settore - es. gestione risorse umane, strategie di promozione, corsi di formazione, selezione del personale, budget aziendale

CODICE CL-B-01997

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Impiegati

Operatori

Responsabili area/funzione

Tecnici

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Spagnolo tecnico e commerciale



modulo  
didattico

## FINALITÀ

- Sviluppare ed ampliare la conoscenza della lingua spagnola consolidando le strutture sintattico grammaticali e l'espressione lessicale
- Fornire strumenti di lavoro in lingua adatti al mondo degli affari a livello internazionale
- Facilitare il processo di comunicazione di business internazionale
- Sostenere la capacità di gestire progetti che presuppongono interazioni con l'estero, con particolare riferimento a internazionalizzazione, digitalizzazione, innovazione tecnologica e sviluppo dell'e-commerce

## OBIETTIVI

- Acquisire le competenze linguistiche chiave: conversazione, comprensione orale, pronuncia, lessico, lettura e scrittura
- Sviluppare le seguenti capacità: realizzare presentazioni, partecipare a riunioni, negoziare accordi, motivare e difendere punti di vista aziendali, utilizzando terminologia aziendale e lessico tecnico in conversazioni su tematiche lavorative, in scrittura di documenti aziendali, compresa la stesura di report ed executive summary

## CONTENUTI

Approfondimenti lessicali e apprendimento di vocaboli specifici della gestione aziendale e dell'ambito tecnico di riferimento, associati alla padronanza della dizione, pronuncia e traduzione, con focus mirati (da condividere a inizio corso col docente in funzione delle necessità) ad esempio sulle seguenti situazioni:

- Identificazione di se stessi - es. scambiare informazioni su se stessi, il proprio ruolo e la propria azienda, riempire moduli, scambiare corrispondenza che includa dettagli personali
- Viaggi e riunioni - es. eseguire una prenotazione, ottenere informazioni, prenotare servizi e strutture per una conferenza
- Al telefono - es. abbreviazioni e acronimi più comuni, dare e ricevere dati numerici, scambiarsi informazioni, prendere nota di un messaggio
- Comprare e vendere - es. comprendere prezzi e tassi, negoziare contratti, stringere accordi, proporre un'offerta
- Prodotti e servizi - es. pubblicità e branding, lancio di un prodotto, eventi fieristici, approvvigionamento e distribuzione, supporto al cliente
- Risultati e rendimenti - es. descrivere e illustrare il background di una società, risultati prestazionali, trend, eventi e cambiamenti
- Scenari commerciali e pratiche comuni - es. programmare riunioni, organizzare appuntamenti, offrire consigli e giustificare le proprie decisioni
- Relazioni professionali e gestione dei clienti - es. invitare o rifiutare un'offerta o un invito, accogliere visitatori, discutere dei propri interessi
- Salute e sicurezza - es. istruzioni e avvisi

CODICE CL-D-00575

DURATA 40 ore

A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Impiegati

Operatori

Responsabili area/funzione

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Spagnolo tecnico e commerciale



## CONTENUTI

---

- Strutture, sistemi e processi aziendali - es. scambiare informazioni sulle strutture dell'azienda, sulla produzione, sui sistemi per gli ordini e per le consegne, e sui processi interni quali selezione e valutazione del personale e avanzamento di carriera
- Argomenti generali del settore - es. gestione risorse umane, strategie di promozione, corsi di formazione, selezione del personale, budget aziendale, sponsorizzazioni, uso delle risorse informatiche

# Gestione organizzativa e Management



# Project Management -4 Dummies”

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

La finalità generale del corso è quella di illustrare le basi della metodologia del Project Management e di apprendere logiche e tecniche necessarie per saper organizzare e condurre progetti in ogni possibile situazione.

## OBIETTIVI

---

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di implementare autonomamente un progetto, monitorarlo, gestire i conflitti che si sono eventualmente creati, definire gli obiettivi e gli strumenti usati per raggiungerli.

## CONTENUTI

---

- &bull; Introduzione alle metodologie di Project Management,
- &bull; Le fasi principali di un progetto: PMP vs Prince2
- &bull; La gestione degli stakeholder e l'importanza della comunicazione
- &bull; La definizione dell'ambito: le WBS - definizione e pratica
- &bull; La pianificazione dei tempi
- &bull; La gestione dei rischi: Risk assessment & Risk treatment

## Descrizione

---

Il corso di Project Management 4 Dummies è volto a comprendere le principali responsabilità e attività del Project Manager, la gestione degli stakeholder e le basi per una corretta strategia di Time management.

CODICE GM-A-02063

---

DURATA 24 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Manager

Professional

Rappresentanti lavoratori

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Prince2 - Foundation

## FINALITÀ

---

- Utilizzare un metodo standard per la gestione dei progetti
- Controllare i rischi
- Saturare le risorse

## OBIETTIVI

---

- Fornire i principi elementari della metodologia di project management PRINCE2\* descrivendo in maniera esaustiva i ruoli, le responsabilità, i termini e i componenti della metodologia.
- Apprendere i sette principi: metodo, componenti e tecniche, la Pianificazione basata sul Prodotto e le tecniche di Revisione della Qualità
- Comprendere gli obiettivi di tutti i prodotti di gestione, la creazione dei Business Case, la relazione tra le diverse attività di business giornaliere
- Comprendere l'importanza della redazione del registro dei rischi e della qualità
- Essere in grado di applicare i principi e la metodologia di PRINCE2
- Il superamento dell'esame permette di ottenere la certificazione Prince2 Foundation

## CONTENUTI

---

- Introduzione al metodo Prince2®: i principi e le tematiche
- Il business case
- L'organizzazione
- La qualità
- I piani
- I rischi
- La gestione dei cambiamenti
- L'avanzamento delle attività
- Introduzione avvio e direzione di un processo
- Il controllo di una fase
- La gestione della definizione del prodotto
- La gestione dei limiti di una fase
- La chiusura di un progetto
- L'adattamento di Prince2® all'ambiente di progetto.
- Exam preparation

## Descrizione

---

Il corso di Prince2 Agile è volto a comprendere le basi e i principali concetti relativi alla metodologia Agile e utilizzarla al fine di massimizzare i risultati e raggiungere gli obiettivi.

## PRE-REQUISITI

---

Preferibile, ma non essenziale che i partecipanti abbiano esperienza in Project Management

CODICE GM-A-01333

---

DURATA 24 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Project Manager

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- |                                     |                              |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Aula virtuale                |
| <input type="checkbox"/>            | E-Learning                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lavoro di Gruppo             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lezione Frontale             |
| <input type="checkbox"/>            | On the job / Action Learning |
| <input type="checkbox"/>            | Role Playing                 |

## AUSILI DIDATTICI

---

- |                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Case study           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Dispense             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Esercitazione        |
| <input type="checkbox"/>            | Simulazione          |
| <input type="checkbox"/>            | Slide                |
| <input type="checkbox"/>            | Supporti audio/video |



# Prince2 Agile - Foundation

## Certificazione AXELOS Prince2 Agile



### FINALITÀ

- Comprensione dei requisiti di governance di PRINCE2
- Comprensione dei concetti e delle tecniche agile, inclusi: Scrum, Kanban, Lean Start-up e Cynefin
- Conoscenza dei modi di lavoro di PRINCE2 e agile

CODICE GM-A-02061

DURATA 24 ore

A CHI SI RIVOLGE

### OBIETTIVI

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di implementare autonomamente un progetto Prince2 Agile, monitorarlo e portarlo a termine e riconoscere e adattare i 6 aspetti di un progetto in un ambiente Agile.

Project Manager

### CONTENUTI

- I principi di PRINCE2 Agile per ogni tematica
- I principi di PRINCE2 Agile per ogni processo
- I principi del framework per adattare i seguenti prodotti di gestione:
  - Business case
  - Checkpoint report
  - Highlight report
  - Project brief
  - Project initiation documentation
  - Project product description
  - Work package
- Cosa tenere, cosa adattare e i 5 target
- Concetti e tecniche chiave della metodologia agile
- Le focus area di PRINCE2 Agile
- Exam preparation

### MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

### AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

### Descrizione

Il corso di Prince2 Agile è volto a comprendere le basi e i principali concetti relativi alla metodologia Agile e utilizzarla al fine di massimizzare i risultati e raggiungere gli obiettivi.

# Prince2 - Practitioner

## FINALITÀ

---

- Utilizzare la metodologia nei diversi ambiti di progetto
- Gestire al meglio i propri progetti

## OBIETTIVI

---

- Conoscere ed approfondire i processi e le tematiche della metodologia attraverso esempi concreti.
- Comprendere le relazioni tra le diverse componenti della metodologia, applicando queste conoscenze alle attività di business
- Applicare la metodologia Prince2 ai diversi ambiti di progetto
- Il superamento dell'esame permette di ottenere la certificazione Prince2 Practitioner

## CONTENUTI

---

- Applicazione dei concetti appresi nel corso Prince2 - Foundation
- Organizzazione dei progetti
- Rischi e caratteristiche dei progetti
- Processi: preparazione del progetto, direzione del progetto, avvio del progetto, chiusura del progetto, controllo delle fasi ed organizzazione, direzione del progetto, gestione dei limiti
- Implementazione della metodologia Prince2

## DESTINATARI

---

- Persone che hanno ottenuto la certificazione in Prince2 Foundation

CODICE GM-A-01936

---

DURATA 24 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Project Manager

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Prince2 Agile - Practitioner



## FINALITÀ

- Concetti base e le modalità di lavoro agile
- Scopo ed i contesti adatti per l'adozione di PRINCE2 congiuntamente alle modalità di lavoro agile
- Applicare e valutare le aree di maggiore interesse per un progetto in un contesto agile
- Applicare o personalizzare i principi, le tematiche, i processi e i prodotti di gestione PRINCE2 ad un progetto in un contesto agile

## OBIETTIVI

La finalità generale del corso è quella di illustrare la metodologia Agile e come adottarla efficientemente per soddisfare gli obiettivi di business in maniera creativa e innovativa. Il corso è di preparazione all'esame per la certificazione Prince2 Agile - Practitioner. L'unico prerequisito per sostenere questo esame è di essere già in possesso della certificazione Prince2 Agile - Foundation

## CONTENUTI

- Approcci Agile:
  - Scrum
  - Kanban
  - Lean Startup
- Unire PRINCE2® e Agile:
  - L'Esagono
  - I 5 Target
  - Bilanciamento e priorità
- Adattare PRINCE2 ad un progetto agile:
  - Principi
  - Tematiche
  - Processi
  - Focus Area
  - L'Agilometro
  - I requisiti e le storie degli utenti
  - La comunicazione
  - I contratti Agili
  - Release frequenti
- Exam preparation

## Descrizione

PRINCE2 Agile® Practitioner combina i concetti agile con l'approccio di project management più usato al mondo. Sviluppata per soddisfare le richieste degli utenti, la certificazione PRINCE2 Agile Practitioner ti insegna come unire la struttura, la governance e il controllo con i metodi, gli approcci e le tecniche agile.

CODICE GM-A-02148

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Manager  
Professional  
Project Manager

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Professional Scrum Foundations (PSF)

 modulo  
didattico

## FINALITÀ

---

La finalità è quella di apprendere il framework e acquisire spunti per superare la complessità, con la collaborazione del team e l'auto-organizzazione come elementi essenziali per padroneggiare Scrum. Gli studenti lavorano insieme come una squadra in una serie di *Sprint* per costruire un prodotto, affrontando così problemi di vita reale. Il corso fornisce inoltre le basi delle conoscenze necessarie per la formazione incentrata sul ruolo per i *Product owner*, gli *Scrum Master*, gli sviluppatori e i leader all'interno dell'organizzazione.

## OBIETTIVI

---

- Comprendere chiaramente gli elementi fondamentali di Scrum e la loro coerenza
- Essere in grado di prendere parte a uno Scrum Team
- Padroneggiare la nomenclatura utilizzata nel framework
- Fornire efficacemente prodotti di valore
- Fornire ai partecipanti suggerimenti per identificare le insidie e le disfunzioni comuni

## CONTENUTI

---

- Fondamenti di Scrum
- Lo Scrum Framework
- Mastering Scrum
- Pianificazione con Scrum
- Iniziare
- Mantenere Scrum sano

Al termine del corso PSF, i partecipanti potranno sviluppare il proprio percorso didattico in funzione del ruolo ricoperto in azienda. A seguito del corso introduttivo, infatti, potranno proseguire con il **Professional Scrum Master I** o con il **Professional Scrum Product Owner**.

## Descrizione

---

Il corso ha una durata di 2 giorni e fornisce le conoscenze di base necessarie per lavorare con Scrum. Il corso è finalizzato alla creazione di un linguaggio comune tra i partecipanti, all'apprendimento del modello Scrum e Agile in generale, alla comprensione dell'etica e del valore che questa metodologia ha diffuso e sta diffondendo a livello globale.

CODICE GM-A-02143

---

DURATA 16 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Liberi professionisti

Manager

Professional

Project Manager

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Professional Scrum Master I (PSM I)



## FINALITÀ

I nostri *Scrum Trainer* selezioneranno uno dei numerosi casi studio che meglio soddisfano le esigenze di apprendimento specifiche della classe, inclusi case studies su prodotti software e prodotti non software, per massimizzare il valore che il corso intende veicolare ai partecipanti. Il corso PSM è molto più di un semplice set di diapositive e un istruttore: in questo modulo didattico gli studenti lavorano insieme in gruppo su casi di vita reale con altri compagni di classe.

## OBIETTIVI

- Chiara comprensione delle regole di Scrum attraverso le fondamenta empiriche di Scrum
- Agire come uno Scrum Master per Scrum Team e stakeholder, grazie alla profonda comprensione del funzionamento della leadership di servizio
- Iniziare ad usare efficacemente Scrum
- Aumentare l'efficacia di Scrum in corso

## CONTENUTI

- Teoria e principi di Scrum
- Lo Scrum Framework
- La definizione di "fatto" (Done)
- Esecuzione di un progetto Scrum
- Lavorare con persone e team
- Scrum nella tua organizzazione
- Il ruolo dello Scrum Master
- Exam preparation

## Descrizione

Professional Scrum Master (PSM) è un corso di 3 giorni che copre i principi e la teoria dei processi (empirici) alla base del framework Scrum. Questo corso è una combinazione di istruzioni ed esercizi di gruppo e insegna ciò che è al centro del movimento Scrum e Agile. Durante il corso, gli studenti sono sfidati a pensare in termini di principi Scrum per capire meglio cosa fare quando si ritorna sul posto di lavoro. Durante gli esercizi vengono illustrati le regole, i ruoli e i principi di Scrum. Il corso espone quali siano i passi falsi e le incomprensioni comuni in modo che gli studenti acquisiscano una maggiore consapevolezza dei sintomi associati.

CODICE GM-A-02144

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Manager

Professional

Project Manager

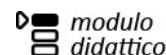
## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Professional Scrum Master II



## FINALITÀ

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- analizzare le aree critiche per crescere come uno Scrum Master di successo,
- come i principi e i valori di Scrum aiutino a guidare gli Scrum Master nelle decisioni
- in che modo uno Scrum Master può aiutare a cambiare l'ambiente dei Team Scrum, creando un ambiente in cui l'agilità possa prosperare.

## OBIETTIVI

PSM II è un corso avanzato che aiuta gli studenti a comprendere le posizioni che caratterizzano un efficace Scrum Master e un leader di servizio mentre ci immergiamo profondamente nel modo in cui servono il team di sviluppo, il proprietario del prodotto e l'organizzazione. Il corso insegna quindi ai partecipanti le pratiche e le abilità correlate per consentire loro di avere i giusti tipi di conversazioni e come applicarle per diventare Scrum Masters migliori.

## CONTENUTI

- Gli effetti di uno Scrum Master di successo in un'azienda
- Affrontare la complessità e la leadership di servizio
- Affrontare i conflitti all'interno del team
- Eliminare gli ostacoli
- Tecniche di facilitazione
- L'importanza dell'aumento dei "Done"
- Lo Sprint Goal
- Ripasso sull'obiettivo degli eventi Scrum
- Il ruolo del management nel framework Scrum
- Consegna del prodotto con successo
- Misurazioni in Scrum
- Come supportare in Product Owner
- Capire le sfide del middle management
- Lo Scrum Master come agente del cambiamento

## Descrizione

Il corso è un corso Scrum Master avanzato di 3 giorni progettato per supportare Scrum Masters nel loro sviluppo professionale. Il corso PSM II è rivolto a Scrum Masters con almeno un anno di esperienza che stanno cercando di accrescere le proprie conoscenze e abilità come Scrum Master. Questo corso è un passo in quel viaggio.

CODICE GM-A-02145

DURATA 24 ore

A CHI SI RIVOLGE

Manager

Project Manager

MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Professional Scrum Product Owner (PSPO)



## FINALITÀ

A fine corso i partecipanti saranno in grado di:

- Massimizzare il valore di prodotti e sistemi
- Comprendere concretamente di tutti gli aspetti della gestione dei prodotti
- Utilizzare le metriche per tracciare la creazione del valore

## OBIETTIVI

- Chiara comprensione delle meccaniche che regolano il framework Scrum
- Capire come il Product Owner si inserisce nel framework
- Lavorare in modo efficace con il team Scrum e gli stakeholders
- Aumentare in modo efficace la business agility

## CONTENUTI

- Agile Product Management
- Sviluppo Value-Driven
- I Principi Scrum e l'empirismo
- Il Framework Scrum
- Product Backlog Management
- Release Management

## Descrizione

Essere un Professional Product Owner comprende più che scrivere requisiti o gestire un Product Backlog. I Product Owner devono avere una comprensione concreta di tutti gli aspetti della gestione dei prodotti includendo, ma non limitandosi alla gestione del prodotto.

Professional Scrum Product Owner (PSPO) si concentra su tutte queste tematiche per insegnare agli studenti come massimizzare il valore di prodotti e sistemi.

CODICE GM-A-02146

DURATA 16 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Project Manager

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Scaled Professional Scrum with Nexus



## FINALITÀ

---

A fine corso, i partecipanti saranno in grado di:

- lanciare, strutturare, personale e gestire un grande progetto Agile usando Scrum
- Affrontare le sfide in iniziative di sviluppo su larga scala e implementare soluzioni per riportare il lavoro in pista.
- Implementare tecniche per rilevare irregolarità e come affrontarle in modo appropriato

## OBIETTIVI

---

- Comprendere come scalare Scrum usando il framework Nexus
- Superare le sfide in iniziative di sviluppo su larga scala
- Mantenere operative le iniziative di sviluppo
- Organizzare numerosi team che lavorando sullo stesso prodotto
- Ottimizzare la produttività dei team
- Comprendere come identificare, minimizzare e rimuovere le dipendenze

## CONTENUTI

---

- Scrum scalato è pur sempre Scrum
- Introduzione al framework Nexus
- Nuovi ruoli, artefatti ed eventi
- Organizzazione dei team e del lavoro
- Gestione dei framework Nexus e Nexus+
- Affrontare le sfide più comuni
- Best Practices per aiutare i team a costruire in modo efficiente un prodotto software integrato

## Descrizione

---

Scaled Professional Scrum (SPS) con Nexus è un corso di 2 giorni progettato come un *laboratorio esperienziale* in cui gli studenti imparano a scalare Scrum usando il Framework Nexus. In tutto, vengono introdotti i manufatti e gli eventi all'interno del framework, il nuovo ruolo del Nexus Integration Team, insieme a oltre 50 pratiche associate.

CODICE GM-A-02147

---

DURATA 16 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Manager

Professional

Project Manager

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Project Management: certificazione PMP® PMI

## FINALITÀ

---

- Fornire le linee guida relativamente al modello organizzativo del Project Management Institute al fine di conseguire la certificazione Project Management Professional (PMP®)

## OBIETTIVI

---

- Acquisire la capacità di gestire progetti complessi e di condurre team di progetto
- Acquisire conoscenze ed esperienze specifiche su metodologie e strumenti di gestione e controllo dei progetti
- Acquisire i crediti formativi necessari per conseguire l'esame di certificazione PMP®

## CONTENUTI

---

- Introduzione alle regole per la certificazione e alle caratteristiche dell'esame PMP
- Presentazione dei testi guida consigliati dal PMI e agli strumenti a supporto della formazione
- Introduzione al Project Management secondo il PMBoK® Guide
- Gruppi di processo: Initiating, Planning, Executing, Monitoring and Controlling, Closing
- Aree di conoscenza: Project Integration Management, Project Scope Management, Project Time Management, Project Cost Management, Project Quality Management, Project Human Resource Management, Project Communications Management, Project Risk Management, Project Procurement Management, Project Stakeholder Management
- Approfondimenti di tutti i processi di project management necessari per superare l'esame e dei loro input, output, strumenti e tecniche
- Approfondimenti sulle soft-skills del project manager (leadership, motivazione, negoziazione, gestione dei conflitti, comunicazione, gestione dei meeting, decision making,..)
- Approfondimenti su contrattualistica e sulle tipologie dei contratti
- Analisi dei principali documenti del Project Management Plan come previsti dal PMBoK® Guide
- Simulazione della prova d'esame con correzione e discussione

## Descrizione

---

Lo standard proposto dal PMBoK® può essere usato da ogni tipo di progetto, indipendentemente dalla complessità, dalla dimensione e dalla durata.

CODICE GM-A-01963

---

DURATA 40 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Personale aziendale  
 Project Manager  
 Responsabili area/funzione  
 Responsabili di area operativa

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Mappatura e re-engineering dei processi

## OBIETTIVI

---

- Trasferire metodologie e strumenti per rilevare, descrivere, analizzare e riprogettare i processi gestionali della propria realtà organizzativa
- Individuare i processi prioritari per il Cliente e le opportunità di miglioramento
- Introdurre innovazioni di processo di carattere organizzativo e/o tecnologico
- Ottenere una significativa velocizzazione e razionalizzazione dei processi rivisti
- Innescare meccanismi di revisione e miglioramento continui

## CONTENUTI

---

- Definizione priorità strategiche
- Individuazione dei processi prioritari
- Rilevazione dei processi in atto
- Determinazione indicatori di processo
- Analisi critica dei dati rilevati
- Individuazione delle disfunzioni
- Progettazione delle azioni di velocizzazione dei processi
- Verifica della fattibilità di tali azioni
- Valutazione costi / benefici
- Approvazione delle azioni
- Implementazione e monitoraggio

## BENEFICI CONSEGUIBILI

---

- Realizzazione di una maggiore integrazione tra i diversi attori del processo
- Superamento dei limiti della classica visione funzionale delle organizzazioni
- Facilitazione del passaggio di informazioni
- Riduzione dei tempi di risposta nelle procedure operative interne e verso l'utenza
- Miglioramento del livello di servizio nei confronti del cliente interno ed esterno
- Incremento della soddisfazione dell'utenza
- Riduzione dei costi gestionali dei processi

## AREE DI APPLICAZIONE

---

Il process re-engineering consente di ridurre i tempi ed i costi di esecuzione dei processi interfunzionali ritenuti prioritari per la realtà in esame. E' particolarmente indicato nelle seguenti categorie di processi:

- processi di programmazione e controllo di tipo tecnico ed economico-finanziario
- processi amministrativi
- processi tecnico-logistici, progettazioni, manutenzioni...
- processi produttivi a diretto impatto con l'utenza
- processi di gestione delle risorse umane

CODICE GM-B-01572

---

DURATA ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Analisi dei processi aziendali



## FINALITÀ

- Presentare i principi dell'analisi dell'azienda secondo la logica dei processi
- Illustrare i passi essenziali dell'approccio per processi introdotto attraverso la ISO 9001:2000
- Illustrare le applicazioni dell'analisi e della mappatura dei processi aziendali

## OBIETTIVI

- Utilizzare metodologie, tecniche e strumenti per l'identificazione, l'analisi e la riprogettazione dei processi aziendali
- Acquisire le capacità per effettuare una mappatura dei processi
- Razionalizzare i processi e migliorare le prestazioni connesse
- Sviluppare capacità autonome di miglioramento continuo dell'organizzazione
- Migliorare la focalizzazione sugli obiettivi di miglioramento
- Comprendere i principi che supportano l'analisi dei processi in un'ottica di cliente-fornitore

## CONTENUTI

- Cosa sono i processi: classificazione e tipologie
- Catena fornitore-cliente e prodotto/obiettivo del processo
- Effetti e implicazioni organizzative, prestazioni e qualità
- Classificazione dei processi: processi strategici, fondamentali e di supporto
- Transazione da un'organizzazione tradizionale a quella processiva
- Mappatura, selezione, fattori critici, innovazione dei processi
- Costruzione della mappatura dei processi di una organizzazione
- Concetto di valore aggiunto e di cliente interno
- Sistema di monitoraggio e controllo: indicatori, misure, fattori chiave, efficacia del processo
- Mappatura dei processi: la modellizzazione di un processo, i linguaggi di rappresentazione dei processi

CODICE GM-B-01337

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# ITIL® Foundation v4



## FINALITÀ

L'ITIL® Foundation costituisce la proposta formativa di livello base per migliorare la qualità dell'organizzazione e permettere la certificazione delle competenze delle persone in ambito ITIL Foundation, basata su ITIL® 2011 e ITIL v4 (fornisce 2 crediti formativi).

## OBIETTIVI

Vengono presentati i principi e gli elementi chiave relativi alla gestione organizzativa del ciclo di vita dei Servizi IT, per acquisire una buona conoscenza delle good practices ITIL. Le competenze acquisite contribuiranno a:

- Sapere come nasce un servizio IT
- Migliorare la qualità dei servizi offerti
- Ridurre i costi operativi IT
- Migliorare la soddisfazione dei clienti
- Comprendere l'approccio di gestione del Ciclo di vita del Servizio IT
- Conoscere il vocabolario standard e le principali definizioni di ITIL®

Il superamento dell'esame permette di conseguire la certificazione "ITIL Foundation", comporta il riconoscimento di 2 crediti nello schema di certificazione ITIL® e permette di proseguire con i corsi del Livello Intermedio

## CONTENUTI

- Principi dell'IT Service Management basati sulle best practice ITIL®
- Definizione del Ciclo di vita del Servizio IT
- Definizione dei Servizi IT come supporto ai processi aziendali
- Gestione dei Servizi IT attraverso i processi
- Principali obiettivi dei processi coinvolti

Manuali didattici in inglese - Testo di esame in inglese

## Descrizione

Il corso di ITIL Foundation è volto a comprendere le principali caratteristiche dei servizi IT, adottando un linguaggio comune all'interno del team.

CODICE GM-B-00766

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Addetti amministrativi  
 Impiegati  
 Imprenditori  
 Manager  
 Professional  
 Project Manager  
 Responsabili area/funzione  
 Sistemisti / Sviluppatori IT  
 Tecnologi

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Change management



## FINALITÀ

- Fornire le conoscenze relative ai processi di cambiamento organizzativo, legato al fenomeno della globalizzazione ed alla ricerca di maggiore competitività anche attraverso l'innovazione tecnologica di prodotto/servizio e processo
- Evidenziare gli ostacoli e i benefici che caratterizzano il cambiamento organizzativo al fine di sensibilizzare i partecipanti sulla necessità/opportunità di un'attenta e rigorosa attenzione alla velocità del cambiamento, alla modalità con cui si attivano i circuiti decisionali e operativi, ai rischi e alle variabili in gioco nella gestione di un progetto di cambiamento
- Aumentare la consapevolezza delle resistenze al cambiamento e dell'ansia che questo genera

## OBIETTIVI

- Definire le modalità per gestire i mutamenti che si devono attuare per essere competitivi ed individuare le condizioni per gestire il cambiamento e superare gli ostacoli più frequenti
- Definire le strategie di gestione del cambiamento ed acquisire gli strumenti per rispondere alle conseguenze organizzative ed informative con velocità, snellezza, rapidità, semplificazione dei meccanismi operativi e delle prassi organizzative
- Applicare gli strumenti gestionali caratterizzanti i progetti di cambiamento organizzativo e gestionale
- Imparare a utilizzare gli strumenti vincenti per superare le resistenze al cambiamento
- Guidare i collaboratori nel cambiamento organizzativo per ottenere risultati eccellenti

## CONTENUTI

- Change management: vision e governo
- Complessità del processo di cambiamento organizzativo
- Competizione, strategie, imprese eccellenti
- Gestione strategica delle variabili principali di un'organizzazione: processi, tecnologie e persone
- Dinamiche e gestione di fasi e modelli
- Fattori critici, leve e piani operativi
- Revisione degli ambiti di attività, metodologie e strumentazione
- Ruolo dell'individuo nel cambiamento
- Resistenza al cambiamento, conflitti, cali di produttività e di morale
- Accompagnare il cambiamento: le condizioni di successo
- Comunicazione e formazione per il cambiamento
- Ricerca delle competenze e costituzione delle task-force di cambiamento: ruoli del processo, dinamica interattiva dei ruoli
- Gestione per processi e cambiamento organizzativo

CODICE GM-B-01879

DURATA 24 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Professional

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Qualità del servizio e customer satisfaction



## FINALITÀ

---

- Illustrare l'evoluzione del concetto di qualità del servizio e di servizio al cliente
- Esaminare i metodi e gli strumenti per pianificare e programmare l'erogazione di un servizio qualità volto alla soddisfazione del cliente (customer satisfaction)

## OBIETTIVI

---

- Identificare gli aspetti determinanti ed i fattori che condizionano la qualità del servizio
- Acquisire le conoscenze utili a chiarire i concetti relativi ai modelli di gestione della qualità del servizio e al loro monitoraggio
- Acquisire le conoscenze per il monitoraggio della qualità del servizio e la definizione degli indicatori specifici
- Migliorare il livello di servizio
- Pianificare azioni volte al miglioramento del servizio
- Aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente

## CONTENUTI

---

- Caratteristiche della catena: customer relationship, customer supply, customer satisfaction, customer loyalty, customer profitability
- Pianificazione e realizzazione della qualità del servizio: componenti, elementi e risorse in gioco prima, durante e dopo
- Sistema di monitoraggio della qualità del servizio: qualità erogata, qualità attesa e qualità confrontata, standard misurabili della qualità, indicatori di riferimento
- Carenze della qualità del servizio e soluzioni applicabili

CODICE GM-C-00884

---

DURATA 16 ore

---

## A CHI SI RIVOLGE

---

Impiegati

Imprenditori

Manager

Professional

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Compliance normativa



# Formazione generale per i lavoratori (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)



## FINALITÀ

---

- Fornire le conoscenze e adeguata formazione e consapevolezza relative alla normativa per la salute e sicurezza dei lavoratori (D.Lgs. 81/08 e s.m.i.) in conformità ai requisiti dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2012
- Fornire concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro

## OBIETTIVI

---

- Conoscere gli aspetti normativi di prevenzione e protezione per la sicurezza dei lavoratori
- Ottenere una maggiore applicazione degli interventi di prevenzione in azienda
- Diffondere le conoscenze in materia legislativa relative alla prevenzione e alla sicurezza delle persone nell'attività aziendale

## CONTENUTI

---

- Concetti di pericolo, rischio, danno, prevenzione e protezione
- Valutazione del rischio: Principi generali
- Organizzazione della prevenzione in azienda
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- Organi di vigilanza, controllo e assistenza

CODICE CN-A-01355

---

DURATA 4 ore

---

A CHI SI RIVOLGE

---

Lavoratori

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# Formazione specifica per i lavoratori: rischio basso (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)



## FINALITÀ

- Consentire ai lavoratori di conoscere nel dettaglio i rischi specifici ed i possibili danni connessi alla loro attività lavorativa ed i relativi comportamenti da adottare al fine di tutelare la propria sicurezza e salute sul lavoro e quella dei propri colleghi
- Fornire adeguata formazione specifica e migliorare la consapevolezza nel rispetto del D.Lgs 81/08 e s.m.i e dell'Accordo Stato-Regioni del 21.12.2011

## OBIETTIVI

- Fornire contenuti e metodi per conoscere i rischi specifici effettivamente presenti in azienda ed i possibili danni e le conseguenti misure di prevenzione e protezioni da adottare
- Conoscere il quadro normativo di riferimento per ciascun rischio specifico presente in azienda

## CONTENUTI

- Rischi infortuni, meccanici generali, elettrici generali, macchine, attrezzature, cadute dall'alto, rischi da esplosione, rischi chimici, nebbie-olfumi-vaporipolveri, etichettatura, rischi cancerogeni, rischi biologici, rischi fisici, rumore, vibrazione, radiazioni, microclima ed illuminazione, videotermini, DPI ed organizzazione del lavoro, Ambienti di lavoro, stress lavoro correlato, Movimentazione Manuale dei Carichi, Movimentazione Merci (apparecchi sollevamento, mezzi di trasporto), segnaletica, emergenze, le procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico, procedure organizzative per il primo soccorso, altri rischi.
- La trattazione dei rischi sopra indicati va declinata secondo la loro effettiva presenza nel settore di appartenenza dell'azienda e della specificità del rischio

***(La durata è 4 ore per rischio basso; 8 ore per rischio medio; 12 ore per rischio alto. Durata minima prevista dall'accordo Stato Regione)***

## Descrizione

Si considerano lavoratori a rischio basso tutti i dipendenti di macrocategoria di rischio e codice Ateco. Il corso assolve gli obblighi del D.lgs 81/08, T.U. Sicurezza, D.lgs 160/09 e gli aggiornamenti dell'ultimo accordo Stato Regioni in materia di prima formazione ed aggiornamento dei lavoratori delle aziende a basso rischio.

CODICE CN-A-00989

DURATA 4 ore

A CHI SI RIVOLGE

Lavoratori

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Formazione sicurezza per i Dirigenti (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)



modulo  
didattico

## FINALITÀ

- Migliorare la consapevolezza e responsabilità nell'adempimento del ruolo di dirigente, in particolare per quanto riguarda l'applicazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro e le procedure aziendali in materia di sicurezza

## OBIETTIVI

- Acquisire capacità di analisi per contribuire ad individuare i pericoli e valutare i rischi presenti nelle aree operative di competenza
- Conoscere e applicare correttamente le modalità di esercizio della funzione di controllo del corretto utilizzo di DPI ed attrezzature da parte dei lavoratori
- Identificare e conoscere i vari soggetti del Sistema di Prevenzione aziendale, i loro compiti, le loro responsabilità riferite alla tutela della salute dei lavoratori
- Contribuire alla prevenzione di incidenti, infortuni e quasi infortuni
- Sviluppare la capacità di creare cultura per la sicurezza nei lavoratori e di utilizzare i corretti strumenti di comunicazione

## CONTENUTI

### Modulo giuridico normativo

- Sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori
- Gli organi di vigilanza e le procedure ispettive
- Soggetti del sistema di prevenzione
- Delega di funzioni
- Responsabilità civile e penale e la tutela assicurativa
- Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di responsabilità giuridica (D.lgs 231/2001 e s.m.i.)
- Sistemi di qualificazione delle imprese e la patente a punti in edilizia

### Modulo gestione ed organizzazione della sicurezza

- Modelli di organizzazione e di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- Gestione della documentazione tecnico amministrativa
- Obblighi connessi ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione
- Organizzazione della prevenzione incendi, primo soccorso e gestione delle emergenze
- Modalità organizzative e di esercizio della funzione di vigilanza delle attività lavorative
- Ruolo del responsabile e degli addetti ai servizi di prevenzione e protezione

### Modulo individuazione e valutazione dei rischi

- Criteri e strumenti per l'individuazione e la valutazione dei rischi
- Rischio da stress lavoro - correlato

CODICE CN-A-01176

DURATA 16 ore

A CHI SI RIVOLGE

Manager

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Formazione sicurezza per i Dirigenti (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)



## CONTENUTI

---

- Rischio ricollegabile alle differenze di genere, età, provenienza da altri paesi e alla tipologia contrattuale
- Rischio interferenziale e la gestione del rischio nello svolgimento di lavoro in appalto
- Misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione in base ai fattori di rischio
- Considerazione degli infortuni mancati e delle risultanze delle attività di partecipazione dei lavoratori e dei preposti
- Dispositivi di protezione individuale
- Sorveglianza sanitaria

### **Modulo: comunicazione, formazione e consultazione dei lavoratori**

- Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo
- Importanza strategica dell'informazione, della formazione e dell'addestramento
- Tecniche di comunicazione
- Lavoro di gruppo e gestione dei conflitti
- Consultazione e gestione dei conflitti
- Consultazione e partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza
- Natura, funzioni e modalità di nomina o di elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

# RSPP e ASPP - Modulo A (D.lgs 81/2008 ASR 07/07/2016)



## FINALITÀ

Creare consapevolezza e responsabilità nell'adempimento del ruolo di responsabile al servizio di prevenzione e protezione, in particolare per quanto riguarda l'applicazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro

## OBIETTIVI

- Conoscere gli elementi base relativi alla normativa generale e specifica in tema di igiene e sicurezza del lavoro, ai criteri e strumenti per la ricerca delle leggi e norme tecniche riferite a problemi specifici.
- Acquisire elementi di conoscenza relativi alla normativa generale e specifica in tema di igiene e sicurezza del lavoro, sui criteri e strumenti per la ricerca delle leggi e norme tecniche riferite a problemi specifici.
- Acquisire elementi di conoscenza relativi ai vari soggetti del sistema di prevenzione aziendale, ai loro compiti, alle loro responsabilità e alle funzioni svolte dai vari Enti preposti alla tutela della salute dei lavoratori.
- Acquisire elementi di conoscenza in particolare modo per gli aspetti normativi, relativi ai rischi e ai danni da lavoro, alle misure di prevenzione per eliminarli o ridurli, ai criteri metodologici per la valutazione dei rischi, ai contenuti del documento di valutazione dei rischi, alla gestione delle emergenze.
- Acquisire elementi di conoscenza relativi alle modalità con cui organizzare e gestire un Sistema di Prevenzione aziendale.

## CONTENUTI

### Modulo A1 (4h)

- Presentazione del corso
- Approccio alla prevenzione attraverso il D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche per un percorso di miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori.
- Sistema legislativo: esame delle normative di riferimento

### Modulo A2 (4h)

- Soggetti del Sistema di Prevenzione aziendale secondo il D.Lgs. 81/2008: i compiti, gli obblighi, le responsabilità civili e penali
- Sistema Pubblico della prevenzione

### Modulo A3 (4h)

- Criteri e strumenti per la individuazione dei rischi
- Documento di valutazione dei rischi

### Modulo A4 (4h)

- Classificazione dei rischi in relazione alla normativa
- Rischio incendio ed esplosione

### Modulo A5 (4h)

- Valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla relativa normativa di salute e sicurezza

CODICE CN-A-00984

DURATA 28 ore

A CHI SI RIVOLGE

Addetti

Responsabili area/funzione

## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# RSPP e ASPP - Modulo A (D.lgs 81/2008 ASR 07/07/2016)



## Modulo A6 (4h)

- Valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla relativa normativa di igiene del lavoro

## Modulo A7 (4h)

- Ricadute applicative e organizzative della valutazione del rischio

# Aggiornamento formazione preposti (D.lgs 81/2008 - A.S.R. 21/12/2011)



## FINALITÀ

- Aggiornare le competenze rispetto alle nuove normative
- Consentire ai lavoratori designati al ruolo di preposto, di aggiornare le conoscenze sui rischi specifici, sui possibili danni connessi alle attività lavorativa e ai relativi comportamenti da adottare al fine di tutelare la propria sicurezza e salute sul lavoro, unita a quella degli altri lavoratori
- Conseguire le competenze specifiche per poter svolgere consapevolmente la funzione del preposto, dall'applicazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro, alle procedure aziendali in materia di sicurezza

## OBIETTIVI

- Fornire gli approfondimenti in termini di contenuti e metodi, relativamente ai rischi specifici e ai conseguenti possibili danni presenti nelle aree operative di competenza
- Applicare correttamente le modalità di esercizio della funzione di controllo sul corretto utilizzo dei DPI ed delle attrezzature da parte dei lavoratori
- Approfondire la conoscenza dei vari soggetti del Sistema di Prevenzione aziendale, i loro compiti, le loro responsabilità riferite alla tutela della salute dei lavoratori
- Sviluppare la capacità di creare la cultura per la sicurezza nei lavoratori e di utilizzare i corretti strumenti di comunicazione

## CONTENUTI

- Approfondimenti giuridico-normativi
- Accenni di cultura della sicurezza: percezione del rischio, comportamenti e atteggiamenti verso l'infortunio
- Aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori e ai rischi connessi alle differenze di genere, età, provenienza da altri paesi, tipologia contrattuale ed ergonomia sul lavoro
- Approfondimenti su organizzazione e gestione della sicurezza in azienda, fonti di rischio e relative misure di prevenzione connessi all'ambiente specifico di lavoro (procedure di sicurezza, procedure organizzative)
- Aggiornamento sull'utilizzo di dispositivi e mezzi di protezione collettivi ed individuali

## REQUISITI DI INGRESSO

Aver svolto la formazione particolare aggiuntiva prevista dall'A.S.R. 21.12.2011 da non più di 5 anni

CODICE CN-A-00960

DURATA 6 ore

A CHI SI RIVOLGE

Preposti

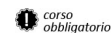
MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Aggiornamento annuale per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (D.lgs 81/2008 - art. 37 comma 11)



## FINALITÀ

- Contribuire alla individuazione di adeguate soluzioni tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza per ogni tipologia di rischio

## OBIETTIVI

- Acquisire le necessarie conoscenze in materia di salute e sicurezza nei vari luoghi di lavoro
- Aumentare la consapevolezza e la responsabilità nell'adempimento del ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, con riferimento alla corretta applicazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro

## CONTENUTI

- Aggiornamenti della legislazione in materia di sicurezza sul posto di lavoro
- Aggiornamenti sul documento di valutazione dei rischi
- Sistema di gestione per la sicurezza sul posto di lavoro
- Approfondimenti sulle procedure e istruzioni relative alla salute e sicurezza sui posti di lavoro
- Approfondimenti sui rischi specifici aziendali
- Richiami sul ruolo e sulle responsabilità del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

## Modalità d'Erogazione

- Il corso di 4 ore è previsto per le aziende con meno di 50 dipendenti.
- Il corso di 8 ore è previsto per le aziende con più di 50 dipendenti.

CODICE CN-A-00967

DURATA 4 ore

## A CHI SI RIVOLGE

Rappresentanti lavoratori

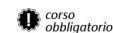
## MODALITÀ DIDATTICHE

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video

# Aggiornamento annuale per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (D.lgs 81/2008 - art. 37 comma 11)



## FINALITÀ

---

- Contribuire alla individuazione di adeguate soluzioni tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza per ogni tipologia di rischio

## OBIETTIVI

---

- Acquisire le necessarie conoscenze in materia di salute e sicurezza nei vari luoghi di lavoro
- Aumentare la consapevolezza e la responsabilità nell'adempimento del ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, con riferimento alla corretta applicazione delle norme sulla sicurezza sul lavoro

## CONTENUTI

---

- Aggiornamenti della legislazione in materia di sicurezza sul posto di lavoro
- Aggiornamenti sul documento di valutazione dei rischi
- Sistema di gestione per la sicurezza sul posto di lavoro
- Approfondimenti sulle procedure e istruzioni relative alla salute e sicurezza sui posti di lavoro
- Approfondimenti sui rischi specifici aziendali
- Richiami sul ruolo e sulle responsabilità del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

CODICE CN-A-01363

---

DURATA 8 ore

---

## MODALITÀ DIDATTICHE

---

- Aula virtuale
- E-Learning
- Lavoro di Gruppo
- Lezione Frontale
- On the job / Action Learning
- Role Playing

## AUSILI DIDATTICI

---

- Case study
- Dispense
- Esercitazione
- Simulazione
- Slide
- Supporti audio/video



# PER MAGGIORI INFORMAZIONI:



info@insi.it – pescara@insi.it



www.insi.it



**Sede di Pescara**  
Piazza Salvador Allende, 2  
65128 Pescara  
tel. 085.9155445  
fax 085.9155444

**Sede di Frosinone**  
Via ASI Asse Attrezzato,  
11  
03013 Ferentino (FR)  
tel. 0775.223771  
fax 0775.223191



**IN.SI.**

BE COMPETENT