



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO



tecnologie & sistemi

# FONDIMPRESA

## Catalogo Corsi

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



Ente Accreditato ai servizi per la formazione della Regione Lombardia, *tecnologie & sistemi* promuove un'offerta formativa che di anno in anno viene progettata a seguito di una puntuale analisi dei fabbisogni del sistema di imprese, tenuto anche conto degli obblighi normativi ai quali le aziende sono chiamate ad adempiere.

L'offerta dei corsi interaziendali di *tecnologie & sistemi* si concentra sullo sviluppo delle competenze di base, trasversali e sulla formazione in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

**Per ogni corso a catalogo è prevista una verifica finale di apprendimento, il cui esito verrà indicato nell'attestazione finale rilasciata a ciascun partecipante.**

Inoltre, per specifici fabbisogni formativi, *tecnologie & sistemi* progetta e realizza percorsi personalizzati, dedicati alle esigenze delle singole imprese.

**Tutte le proposte sono finanziabili per le imprese aderenti ai Fondi Interprofessionali.**

Oltre a quanto previsto in campo formativo, nell'ambito delle sue attività *tecnologie & sistemi* garantisce anche un supporto consulenziale in materia di:

- ❖ AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- ❖ IGIENE E SICUREZZA DEGLI ALIMENTI
- ❖ SICUREZZA DEI DATI – REG. UE N. 2016/679 GDPR
- ❖ SISTEMI DI CERTIFICAZIONE (QUALITÀ – AMBIENTE - SICUREZZA)
- ❖ MODELLI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E CONTROLLO D. LGS. 231/01
- ❖ ANALISI E SVILUPPO ORGANIZZATIVO
- ❖ SISTEMI DI GESTIONE DELLA PRODUZIONE
- ❖ CONTROLLO DI GESTIONE, BUDGETING E REPORTING
- ❖ INTRASTAT FACILE

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



# OFFERTA FORMATIVA

*sede di Lecco – Corso Promessi Sposi n. 23*

<b>AREA SICUREZZA SUL LAVORO E AMBIENTE</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>AREA GESTIONE AZIENDALE e AMMINISTRAZIONE</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>AREA MARKETING</b>	<b>Pag. 37</b>
<b>AREA MANAGEMENT</b>	<b>Pag. 47</b>
<b>AREA LINGUISTICA</b>	<b>Pag. 59</b>
<b>AREA ICT: INFORMATION &amp; COMMUNICATION TECHNOLOGY</b>	<b>Pag. 62</b>

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## AREA SICUREZZA SUL LAVORO E AMBIENTE

Formazione Generale per Lavoratori	5
Formazione Specifica per Lavoratori – rischio basso, medio, alto	6
Aggiornamento dei Lavoratori	7
Corsi Antincendio per le Squadre di Emergenza	8
Corsi Aggiornamento Addetti Antincendio	9
Addetto al Primo Soccorso per Aziende in Gruppo A, B/C	10
Aggiornamento pratico per il Primo Soccorso per Aziende in Gruppo A, B/C	11
CORSO HACCP: Hazard Analysis Critical Control Point	12
Etichettatura degli Alimenti	13
Gli Adempimenti Ambientali per le Imprese	14
Prevenzione e Controllo della Legionellosi	15

**Tutti i docenti sono in possesso dei requisiti previsti dal D.M. 06/03/2013 e dall'Accordo Stato Regioni CSR n. 53 del 22/02/2012.**

**La frequenza non può essere inferiore al 90% delle ore di formazione previste. Diversamente non può venire rilasciato l'attestato di partecipazione e/o apprendimento.**



## FORMAZIONE GENERALE

### ai sensi dell'art. 37 D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e CSR n. 221 del 21/12/2011

L'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011 disciplina, ai sensi dell'art. 37, comma 2, del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. la durata, i contenuti minimi e le modalità della formazione, nonché dell'aggiornamento, dei lavoratori e delle lavoratrici.

Il corso di formazione di base obbligatoria è uguale per i lavoratori appartenenti a tutte le classi di rischio previste dall'Accordo Stato e Regioni (rischio basso, medio e alto).

**N.B. Prerequisito per frequentare il corso è la conoscenza della lingua italiana.**

#### **Contenuti:**

Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Le lezioni sono progettate con approccio interattivo, per permettere di rispondere ai requisiti normativi e garantire la partecipazione attiva del lavoratore al processo di apprendimento e di prevenzione.

**TOTALE ORE: 4**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 85,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## FORMAZIONE SPECIFICA: BASSO MEDIO ALTO RISCHIO

### ai sensi dell'art. 37 D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e CSR n. 221 del 21/12/2011

Il corso di Formazione Specifica si aggiunge al corso di Formazione Generale ed è a questo collegato organicamente, permettendo di coprire le esigenze di contenuti e tempistiche delle tre classi di rischio previste dall'Accordo Stato e Regioni:

- 4 ore per i lavoratori delle imprese a rischio basso
- 8 ore per i lavoratori delle imprese a rischio medio
- 12 ore per i lavoratori delle imprese a rischio alto

**N.B. Prerequisito per frequentare il corso è la conoscenza della lingua italiana.**

#### **Contenuti:**

Il programma del corso prevede la trattazione di argomenti di massima che verranno poi mirati a seconda delle diverse realtà aziendali coinvolte in formazione (art. 37 del D.Lgs. 81/08):

Obblighi del datore di lavoro e dei lavoratori, il ruolo dell'RSPP, dell'RLS e del Medico Competente, richiamo ai concetti base della sicurezza e della valutazione dei rischi

Rischi specifici:

rischi infortuni, meccanici generali, elettrici generali, macchine, attrezzature, rischi d'esplosione, cadute dall'alto, rischi chimici, nebbie - oli - fumi - vapori - polveri, etichettatura, rischi cancerogeni, biologici, fisici, rumore, vibrazione, radiazioni, microclima e illuminazione, videoterminali, stress lavoro correlato, dispositivi di Protezione individuale, organizzazione del lavoro, movimentazione manuale dei carichi e movimentazione merci (apparecchi e mezzi), segnaletica di sicurezza, emergenze, procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico, procedure di esodo e incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, incidenti e infortuni mancati, altri rischi.

Le lezioni sono progettate con approccio interattivo, per permettere di rispondere ai requisiti normativi e garantire la partecipazione attiva del lavoratore al processo di apprendimento e di prevenzione.

**TOTALE ORE: 4 – 8 – 12 + test finale**

#### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Modulo da 4 ore Euro 100,00 + IVA a partecipante**
- **Modulo da 8 ore Euro 150,00 + IVA a partecipante**
- **Modulo da 12 ore Euro 200,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## AGGIORNAMENTO DEI LAVORATORI

ai sensi dell'art. 37 D. Lgs. 81/08 e s.m.i. comma 2 e comma 6  
e CSR n. 221 del 21/12/2011

In base all'Accordo Stato Regioni CSR n. 221 del 21 dicembre 2011, tutti i lavoratori hanno l'obbligo di aggiornamento quinquennale. Il corso di aggiornamento ha la durata di 6 ore, vale per tutti i Macrosettori ATECO previsti dall'Accordo ed è finalizzato ad approfondire le tematiche generali della legislazione in materia di sicurezza, con particolare riguardo al Titolo I del D. Lgs. 81/08 e alle più recenti modifiche.

### **Contenuti:**

- La sicurezza e il D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Obblighi e responsabilità delle principali figure richiamate dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- La valutazione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori
- La formazione dei lavoratori: i recenti Accordi Stato Regioni
- La sicurezza negli appalti
- La gestione in sicurezza delle emergenze
- I contenuti del documento di valutazione dei rischi previsti dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.
- Metodologia di valutazione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori: valutazione dei rischi per mansione e analisi specifiche
- Test di apprendimento finale

**N.B. Prerequisito per frequentare il corso è la conoscenza della lingua italiana.**

Le lezioni sono progettate con approccio interattivo, per permettere di rispondere ai requisiti normativi e garantire la partecipazione attiva del lavoratore al processo di apprendimento e di prevenzione.

**TOTALE ORE: 6 + test finale**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 105,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## CORSI ANTINCENDIO PER LE SQUADRE DI EMERGENZA

### allegato IX del D.M. del 10 marzo 1998

Il D. Lgs. 81/08 all'art. 43 comma 1 lettera b) stabilisce che il datore di lavoro è tenuto a designare uno o più lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze. Il numero di questi addetti e la loro formazione deve essere rapportata alle caratteristiche specifiche della azienda ed al suo livello di rischio di incendio. **Il D.M. del 10 marzo 1998 ha individuato tre livelli di attività e di rischio, così riassumibili: rischio elevato, rischio medio, rischio basso.**

I nostri corsi di formazione antincendio rispettano quanto previsto dall'allegato IX del D.M. 10/03/1998 per quanto concerne i contenuti minimi essenziali (moduli, orari e argomenti) e garantiscono un'ottima preparazione delle squadre di emergenza e dei loro addetti ottenuta grazie al personale esperto, gli ottimi supporti informativi e le prove pratiche di spegnimento incendio.

La didattica è mirata allo studio delle problematiche e dei comportamenti antincendio e all'apprendimento delle istruzioni per l'uso degli estintori portatili.

Per consentire di raggiungere gli obiettivi prefissati, soprattutto in termini di interazione, il numero dei partecipanti sarà limitato.

Si ricorda che **i lavoratori addetti all'emergenza antincendio delle aziende a rischio elevato dovranno successivamente al corso effettuare le verifiche di apprendimento presso il Comando dei VVF** al fine di conseguire l'idoneità tecnica di cui all'art.3 della Legge n. 609 del 28/11/96.

#### **TOTALE ORE: + test finale**

- **Addetto rischio basso - 4 ore**
- **Addetto rischio medio - 8 ore**
- **Addetto rischio elevato - 16 ore**

#### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Addetto rischio basso Euro 100,00 + IVA a partecipante**
- **Addetto rischio medio Euro 180,00 + IVA a partecipante**
- **Addetto rischio elevato Euro 300,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia - Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 - Corso Promessi Sposi n. 23 - Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 - Piazza Lagrange n. 1 - Ph 011.2170377 - E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.





## CORSI AGGIORNAMENTO ADDETTI ANTINCENDIO

### allegato IX del D.M. del 10 marzo 1998

L'art. 37 comma 9 del D.Lgs. 81/08 afferma che *"i lavoratori incaricati dell'attività di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza devono ricevere un'adeguata e specifica formazione e un aggiornamento periodico"*.

A tal proposito, non è ancora stato emanato uno specifico Decreto che disciplini la durata e la periodicità di tale aggiornamento.

Il Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile-Direzione Generale per la Formazione ha reso nota una circolare (circolare prot. 12653 del 23 febbraio 2011) per chiarire gli aspetti relativi ai corsi di aggiornamento degli addetti antincendio, secondo la quale gli aggiornamenti vanno ripartiti nel modo seguente:

1. Aggiornamento Addetti Antincendio in attività a rischio BASSO
2. Aggiornamento Addetti Antincendio in attività a rischio MEDIO
3. Aggiornamento Addetti Antincendio in attività a rischio ELEVATO

**La periodicità degli aggiornamenti della formazione agli addetti antincendio**, secondo autorevoli fonti dei VV.F. (Direzione Regionale Emilia-Romagna) è opportuno avvenga con **cadenza triennale**.

#### **TOTALE ORE: + test finale**

- **Aggiornamento Addetto rischio basso - 2 ore**
- **Aggiornamento Addetto rischio medio - 5 ore**
- **Aggiornamento Addetto rischio elevato - 8 ore**

#### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Aggiornamento Addetto rischio basso Euro 50,00 + IVA a partecipante**
- **Aggiornamento Addetto rischio medio Euro 150,00 + IVA a partecipante**
- **Aggiornamento Addetto rischio elevato Euro 200,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia - Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 - Corso Promessi Sposi n. 23 - Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 - Piazza Lagrange n. 1 - Ph 011.2170377 - E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## ADDETTO AL PRIMO SOCCORSO aziende in Gruppo A e B/C come previsto dal D.M. n. 388 del 15 luglio 2003

Il Decreto Ministeriale n. 388/03, che reca disposizioni in materia di pronto soccorso aziendale, introduce una particolare classificazione per quanto attiene le modalità di organizzazione del Primo Soccorso ed individua i contenuti dei corsi di formazione degli Addetti.

Tale decreto specifica anche le attrezzature minime di equipaggiamento e di protezione individuale, che il datore di lavoro deve mettere a disposizione degli Addetti alle Squadre di Primo Soccorso.

Il corso è rivolto ai dipendenti addetti al pronto soccorso neominati che devono essere formati in base alle disposizioni di legge.

### **Contenuti Gruppo B/C:**

- ✓ 1° Modulo (4 ore): Allertare il Sistema di Soccorso, Riconoscere un'emergenza sanitaria, Attuare gli interventi di primo soccorso, Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta.
- ✓ 2° Modulo (4 ore): Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro, Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro.
- ✓ 3° Modulo (4 ore): Acquisire capacità di intervento pratico

### **Contenuti Gruppo A:**

- ✓ 1° Modulo (6 ore): Allertare il Sistema di Soccorso, Riconoscere un'emergenza sanitaria, Attuare gli interventi di primo soccorso, Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta.
- ✓ 2° Modulo (4 ore): Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro, Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro.
- ✓ 3° Modulo (6 ore): Acquisire capacità di intervento pratico

N.B. La formazione ricevuta andrà aggiornata con cadenza triennale.

### **TOTALE ORE: + test finale**

- **Addetto Primo Soccorso aziende in gruppo A - 16 ore**
- **Addetto Primo Soccorso aziende in gruppo B e C - 12 ore**

### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Addetto Primo Soccorso aziende in gruppo A Euro 225,00 + IVA a partecipante**
- **Addetto Primo Soccorso aziende in gruppo B e C Euro 150,00 + IVA a partecipante**

## AGGIORNAMENTO PRATICO PER IL PRIMO SOCCORSO aziende in

### Gruppo A e B/C

#### come previsto dal D.M. n. 388 del 15 luglio 2003

Il Decreto Ministeriale n. 388/03, che reca disposizioni in materia di pronto soccorso aziendale in conformità a quanto previsto dall' art. 45 del D. Lgs. 81/08, introduce una particolare classificazione per quanto attiene le modalità di organizzazione del pronto soccorso ed individua i contenuti dei corsi di formazione degli addetti al pronto soccorso.

Tale decreto specifica anche le attrezzature minime di equipaggiamento e di protezione individuale che il datore di lavoro deve mettere a disposizione degli addetti.

Il corso è rivolto ai dipendenti addetti al pronto soccorso che devono aggiornare le proprie competenze, affinché in caso di malore o infortunio riescano ad elaborare un quadro diagnostico dell'infortunato da trasmettere al 112 e/o prestare le idonee cure.

#### **Contenuti:**

- ✓ Allertare il sistema di soccorso
- ✓ Tecniche di rianimazione BLS
- ✓ Prova pratica

N.B. La formazione dei lavoratori designati deve essere ripetuta con cadenza almeno triennale per quanto attiene alla capacità di intervento pratico.

#### **TOTALE ORE: + test finale**

- **Aggiornamento Addetto Primo Soccorso aziende in gruppo A - 6 ore**
- **Aggiornamento Addetto Primo Soccorso aziende in gruppo B e C - 4 ore**

#### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Aggiornamento aziende in gruppo A      Euro 100,00 + IVA a partecipante**
- **Aggiornamento aziende in gruppo B e C    Euro 75,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## CORSO HACCP: Hazard Analysis Critical Control Point

Nella normativa vigente inerente la formazione per il personale alimentarista, la Legge Regionale 30 dicembre 2009 n. 33, la formazione e il conseguente aggiornamento non sono vincolati ad una definita periodicità biennale (come era previsto dalla legge regionale 4 agosto 2003, n. 12 precedentemente in vigore), ma ne mantengono l'obbligatorietà con una periodicità stabilita dal Responsabile dell'attività così come previsto dal Regolamento CE 852/2004.

Il datore di lavoro deve quindi formare adeguatamente il personale che, in un qualsiasi modo o momento all'interno della filiera alimentare abbia a che fare con una delle molteplici attività riguardanti gli alimenti ovvero manipolazione, preparazione, trasformazione, fabbricazione, confezionamento, trasporto o vendita.

Obiettivo del corso è la sensibilizzazione dell'organizzazione e delle sue risorse alla sicurezza ed igiene alimentare mediante un approccio sistematico e uno studio partecipativo di tutto il personale del sistema di autocontrollo aziendale attraverso il metodo HACCP, diffondendo in tal modo la cultura e il valore della formazione in materia.

### **Contenuti**

- Punti critici di controllo relativi alle fasi della produzione, stoccaggio, trasporto e/o distribuzione
- Misure correttive e di prevenzione
- Analisi dei potenziali rischi per la salute del consumatore legati al consumo di alimenti
- Individuazione dei punti critici in cui è possibile che si verifichi, aumenti o persista una contaminazione
- Individuazione ed applicazione di procedure di controllo e sorveglianza dei punti critici con definizione dei limiti critici che separano l'accettabilità dall'inaccettabilità di un parametro di controllo
- Etichettatura e rintracciabilità dei prodotti alimentari
- Individuazione ed applicazione di procedure per la sanificazione degli ambienti e attrezzature di lavoro
- Individuazione ed applicazione di procedure per il riesame periodico ed in occasione di variazioni del processo, della tipologia di attività, dell'analisi dei contenuti

**TOTALE ORE: Corso Base 4 ore – Aggiornamento 2 ore + test finale**

### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Corso Base**                      **Euro 85,00 + IVA a partecipante**
- **Aggiornamento**                **Euro 50,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## ETICETTATURA DEGLI ALIMENTI

Il corso mira a fornire le conoscenze relative ai contenuti del Regolamento Comunitario N. 1169/2011 in materia di etichettatura dei prodotti alimentari.

### **Contenuti**

- Le novità introdotte dal Reg. UE 1169/11
- Ambito di applicazione e contenuti obbligatori delle etichette
- Aspetti di sicurezza alimentare legati all'etichettatura
- Focus su ingredienti allergenici e relativa informazione, anche sui cibi somministrati in pubblici esercizi, mense, catering
- Dichiarazione nutrizionale

**TOTALE ORE: 8 + test finale**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 200,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



**GLI ADEMPIMENTI AMBIENTALI PER LE IMPRESE:**  
**EMISSIONI IN ATMOSFERA, SCARICHI IDRICI E**  
**L'AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE (AUA)**

Il corso si propone di fornire una attenta disamina sulla corretta gestione degli adempimenti legislativi ed autorizzativi relativi alle emissioni in atmosfera e scarichi idrici, con il raccordo alla normativa sull'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA).

**Contenuti**

- Principali adempimenti ambientali relativi alle emissioni in atmosfera di carattere nazionale, di cui al D.Lgs 152/06, parte V
- Aspetti normativi ed autorizzativi relativi alle emissioni in atmosfera della Regione Lombardia
- Principali adempimenti ambientali relativi agli scarichi idrici di carattere nazionale, di cui al D.Lgs 152/06, parte III
- Aspetti normativi ed autorizzativi relativi agli scarichi idrici della Regione Lombardia
- Raccordo con la normativa sull'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA), di cui al DPR 59/2013
- Procedure specifiche e la normativa regionale in Lombardia sull'AUA

**TOTALE ORE: 8 + test finale**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 260,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## PREVENZIONE E CONTROLLO DELLA LEGIONELLOSI

La Legionella Pneumophila si colloca nel panorama degli agenti eziologici di classe II, in grado, cioè, di generare delle epidemie con conseguenze anche mortali a partire da fonti di contagio specifiche, fortunatamente senza la possibilità della sua propagazione mediante contatti interpersonali (da individuo a individuo). La malattia, trasmessa per aerosol dall'acqua in erogazione dagli impianti idrici, colpisce soprattutto soggetti anziani e defedati ed il batterio trova il suo habitat in strutture con scarsa manutenzione.

Il corso proposto ha lo scopo di aggiornare le competenze specifiche di chi ha si occupa di gestione e controllo della legionellosi, al fine di rendere più efficace il lavoro di prevenzione e controllo previsto dalla normativa vigente per ridurre o azzerare il rischio di insorgenza di malattia. La revisione e la manutenzione degli impianti idrici e di condizionamento dell'aria rappresenta il punto nodale degli interventi da attuare; da una loro corretta gestione dipende in buona parte l'abbattimento del batterio Legionella.

### **Contenuti**

#### **IL PROBLEMA LEGIONELLA: ASPETTI GENERALI E SANITARI**

- Habitat e rapporti con altri batteri idrici, biofilm e ospiti protozoari
- Modalità di diffusione in ambienti a rischio
- Modalità di trasmissione e persone a rischio
- Epidemiologia della legionellosi

#### **SISTEMI NAZIONALI E INTERNAZIONALI DI SORVEGLIANZA**

- Linee Guida, norme e documenti di riferimento

#### **COME SI EFFETTUA UN PIANO DI VALUTAZIONE PREVENTIVA DEL RISCHIO**

- Analisi del rischio
- Piano di campionamento
- Documentazione delle attività
- Interpretazione dei risultati



## **I PRINCIPALI SISTEMI DI CONTENIMENTO DEL RISCHIO**

- Metodi fisici di disinfezione: calore, filtrazione, raggi UV
- Metodi chimici di disinfezione: agenti ossidanti e metalli
- Metodologie sperimentali

## **ESPERIENZE ED ESERCIZI**

- Presentazione di casi pratici, esperienze e risultati in ambienti sanitari
- Presentazione di casi pratici, esperienze e risultati in ambienti comunitari
- Esercitazioni e discussione dei risultati

**TOTALE ORE: 8 + test finale**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 260,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.





## AREA GESTIONE AZIENDALE e AMMINISTRAZIONE

Contabilità Generale	18
Controllo di Gestione	20
Analisi di Bilancio	23
Paghe e Contributi	25
La Norma ISO 9001:2015. I Nuovi Requisiti e l'Analisi del Rischio	29
La Gestione delle Verifiche Ispettive Interne secondo la Norma ISO 9001 2015	30
Responsabilità Amministrativa delle imprese – D. Lgs. 231/01	31
La Gestione della sicurezza delle informazioni e della Privacy – GDPR	32
Il Responsabile del Trattamento dati	34
Formazione per Addetto al trattamento dati	36

## CONTABILITÀ GENERALE

L'obiettivo del corso è fornire delle competenze operative tecnico/gestionali, che consentano di interpretare al meglio i meccanismi contabili e di comprendere come questi influenzano la compilazione del bilancio di esercizio. Inoltre, di indagare come la contabilità industriale può fornire il giusto supporto alla contabilità generale e di conseguenza verificarne preventivamente l'impatto sul bilancio di esercizio. Obiettivo finale è consentire di avere una visione il più possibile ampia e analitica circa le conseguenze che queste possono avere sulla redazione del bilancio di esercizio.

### Contenuti

#### ASPETTI GENERALI

- Obiettivi della contabilità generale e destinatari delle informazioni
- Fonti normative che regolano il sistema della contabilità
- Codice Civile

#### LA REGISTRAZIONE DEI FATTI AZIENDALI

- Metodi della contabilità generale
- Sistema della partita doppia
- Piano dei conti
- Conti e contabilità generale
- Conti finanziari, economici e di capitale
- Funzionamento dei conti e predisposizione del piano contabile

#### I LIBRI OBBLIGATORI PER LA TENUTA DELLA CONTABILITÀ

- Libri obbligatori previsti dalla normativa civilistica e fiscale
- Regole e modalità di tenuta e conservazione delle scritture contabili e dei libri obbligatori
- Rettifiche e correzioni dei registri

#### LA CONTABILITÀ IVA

- Principi fondamentali dell'imposta
- Concetti di deducibilità e detraibilità dei costi e ricavi
- Modalità e termini di registrazione delle operazioni IVA

#### LE SCRITTURE CONTABILI RELATIVE A COSTI E RICAVI

- Acquisti e vendite di beni e servizi
- Modalità di rilevazione degli acquisti e delle vendite

#### LE SCRITTURE CONTABILI RELATIVE A DEBITI E CREDITI

- Criteri di rilevazione dei debiti e crediti
- Crediti e loro svalutazione
- Crediti per imposte anticipate e crediti tributari
- Debiti (fornitori, controllate, collegate)
- Debiti tributari

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



### **LE SCRITTURE CONTABILI RELATIVE A FONDI RISCHI ED ONERI E GLI ACCANTONAMENTI**

- Fondi rischi e oneri
- Accantonamenti a fondi rischi ed oneri
- Accantonamenti per imposte
- Imposte differite

### **LE SCRITTURE CONTABILI RELATIVE A COSTI DEL PERSONALE E ACQUISTO DI BENI STRUMENTALI**

- Rilevazione dei costi del personale
- Acquisto e cessione dei beni strumentali
- Beni immateriali
- Ammortamento dei beni materiali e immateriali

### **LE SCRITTURE CONTABILI RELATIVE ALLA GESTIONE FINANZIARIA**

- Factoring
- Sconto e anticipazione di cambiali
- Ricevute bancarie
- Mutui passivi
- Leasing

### **IVA**

- Cenni normativa Imposta Valore Aggiunto
- Logiche di funzionamento
- RegISTRAZIONI principali dei documenti
- Liquidazione IVA

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

- Predisposizione delle principali rilevazioni contabili aziendali, con riferimento anche all'IVA
- Redazione del bilancio di verifica

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 400,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## CONTROLLO DI GESTIONE

Il controllo di gestione può essere visto come un processo di raccolta, analisi e diffusione di informazioni utili per dirigere meglio un'impresa. Il controllo di gestione è il necessario feedback sull'andamento dell'azienda: individua le funzioni e i reparti che hanno contribuito al raggiungimento degli obiettivi, previene situazioni difficili e consentendo di intervenire con correzioni gestionali per migliorare l'utilizzazione delle risorse. È l'attività di guida e orientamento della gestione, in grado di assicurare che le risorse economiche ed i fattori produttivi a disposizione dell'azienda siano impiegati in modo efficace ed efficiente coerentemente agli obiettivi prestabiliti. Il controllo di gestione è, quindi, uno strumento di government, di monitoraggio e di valutazione; risponde ad esigenze informative interne e, non essendo obbligatorio per legge, è organizzato e utilizzato da ogni impresa nel modo più appropriato rispetto alla tipologia di attività svolta, allo stile direzionale del management.

Si possono individuare le seguenti caratteristiche principali: Determinare il costo di produzione dei beni o servizi, il calcolo dei prezzi e dei margini; Individuare i settori in perdita nel risultato complessivo aziendale avvertendo la direzione sulle attività su cui intervenire; Motivare i responsabili con poteri decisionali, perché permette il confronto fra risultati a consuntivo e risultati preventivati a budget, e la conseguente ricerca delle cause degli scostamenti; Evidenziare le responsabilità delle singole funzioni, perché fornisce una misura della prestazione delle singole aree di responsabilità; Informare per scegliere fra incremento della capacità produttiva interna e il ricorso a risorse esterne e cioè la tipica analisi di make or buy.

### **Contenuti**

#### **LE FUNZIONI E GLI STRUMENTI DEL CONTROLLO DI GESTIONE**

- Attività di programmazione e di consuntivazione come parte dell'attività di direzione aziendale
- Controllo di gestione: strumento di misurazione degli accadimenti aziendali e tecnica di informazione per le decisioni aziendali

#### **GLI STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI GESTIONE**

- Analisi di bilancio e informazioni per gestire la dinamica economico finanziaria
- Sistema di Planning
- Contabilità analitica
- Sistema di Budgeting
- Sistema di Reporting

#### **LA GESTIONE DELLA DINAMICA ECONOMICO-FINANZIARIA**

- ROE Tree: come si costruisce lo schema di coordinamento degli indici: dall'albero al circuito economico finanziario
- Definizione e costruzione dei flussi economici

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

- Definizione e costruzione dei flussi finanziari

### **LA CONTABILITÀ ANALITICA**

- Classificazioni, configurazioni e metodologie di calcolo dei costi
- Costi e loro elasticità rispetto ai volumi
- Costi Diretti e Indiretti
- Costi Specifici e Comuni
- Configurazioni e metodologie di calcolo dei costi:
  - ✓ *Variable Costing*
  - ✓ *Traceable Costing*
  - ✓ *Full Costing*
  - ✓ *Life Cycle Costing*
  - ✓ *Chunky Cost e complessità*
  - ✓ *Break Even Analysis*
  - ✓ *Scelte di make or buy*
  - ✓ *Costi e capacità produttiva*
- Elementi per progettare il sistema di contabilità analitica:
  - ✓ *L'approccio situazionale*
  - ✓ *Oggetti di calcolo*
  - ✓ *Metodologia da utilizzare*
  - ✓ *Modalità di rilevazione dei valori*
  - ✓ *Modalità di presentazione dei dati*
- Centri di costo e centri di responsabilità
- Sistema Informatico e contabilità analitica

### **LA PROGRAMMAZIONE PER IL MANAGEMENT INTELLIGENCE**

- Il Budget ed il Plan quali tecniche di programmazione economico-finanziaria
- Le informazioni per le decisioni strategiche e tattiche
- Il processo di programmazione a medio-lungo termine
- Il processo di programmazione a breve termine
- Il processo di elaborazione del Master Budget
  - ✓ *budget patrimoniale*
  - ✓ *budget finanziario*
  - ✓ *budget di tesoreria*
  - ✓ *Analisi delle devianze*
  - ✓ *Revise budget*

### **IL SISTEMA DI REPORTING**

- Caratteristiche del sistema di reporting:
  - ✓ *contenuto*
  - ✓ *forma di presentazione*
  - ✓ *grado di articolazione*
  - ✓ *frequenza di elaborazione*

### **DAL CONTROLLO TRADIZIONALE AL CONTROLLO STRATEGICO**

- Contesto competitivo, complessità gestionale e nuove strumentazioni di management
- Soluzioni organizzative e strumenti di management per gestire la complessità:

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



- ✓ *Activity Based Management*
- ✓ *Project Management*
- ✓ *Balanced Scorecard*

### **L'ACTIVITY BASED MANAGEMENT (ABM)**

- Dal controllo dei costi alla gestione dei costi
- Activity Based Costing (ABC)
- Mappatura delle attività e identificazione dei processi
- Activity Accounting
- Analisi del valore delle attività e dei processi aziendali
- Il sistema di indicatori di processo (Key Performance Indicators)
- L'ABM e la gestione dei costi di struttura: come intervenire per ridurli
- Logiche activity e aspetti organizzativi

### **IL PROJECT MANAGEMENT: DALLA GESTIONE DEI PROGETTI ALLA GESTIONE AZIENDALE PER PROGETTI**

- Dalla gestione dei progetti alla gestione aziendale per progetti
- Tecniche di programmazione, gestione e controllo dei progetti
- Quando introdurre in azienda il Project Management
- Aspetti organizzativi nella gestione dei progetti

### **LA BALANCED SCORECARD**

- Uno strumento per rappresentare e monitorare la strategia aziendale
- Caratteristiche e progettazione della Balanced Scorecard
- Strategia e mappa strategica
- Monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi
- Il legame tra Balanced Scorecard e Budget aziendale

### **ESEMPLIFICAZIONI**

- Casi aziendali sull'applicazione degli strumenti del controllo strategico

**TOTALE ORE: 20**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 500,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## ANALISI DI BILANCIO

Obiettivo del corso è fornire gli strumenti per saper leggere un bilancio, interpretando le voci e gli indici più significativi. Il corso permette di: - approfondire l'analisi dei risultati aziendali attraverso le voci di conto economico e stato patrimoniale; - sviluppare delle previsioni della disponibilità finanziaria dell'azienda attraverso l'analisi dei flussi; - conoscere le possibilità di accesso al credito delle PMI attraverso l'analisi di bilancio.

### **Contenuti:**

#### **IL BILANCIO E LE SUE RICLASSIFICAZIONI**

- Lettura di un bilancio ed analisi approfondita delle singole voci
- Classificazione per natura o per destinazione
- Riclassificazione di un bilancio: obiettivi, vantaggi e limiti della riclassificazione
- Vari tipi di riclassificazione in funzione degli obiettivi che si intende perseguire

#### **L'ANALISI DELLO STATO PATRIMONIALE**

- Struttura dello stato patrimoniale: la rappresentazione finanziaria dell'azienda, definizioni e rappresentazione grafica
- Confronto fra attività e passività a breve termine ed a lungo termine: il rapporto di "gearing" o leva finanziaria
- Limiti imposti dai mercati finanziari alla luce degli accordi di "Basilea 2"
- Voci del capitale circolante netto e loro influenza sull'indebitamento bancario a breve termine
- Principali parametri con cui misurare l'adeguatezza delle grandezze del capitale circolante netto: DSO, DBO e giorni di produzione

#### **L'ANALISI DEL CONTO ECONOMICO**

- Principali indici: rapporti tra le grandezze dello stato patrimoniale e del conto economico Interpretazione degli indici e influenza che possono avere nella determinazione del rating aziendale alla luce degli accordi di Basilea 2
- Indici per definire la solvibilità a breve: Current Ratio e Acid Test
- Indici per definire l'equilibrio di fondo dell'azienda: ROI, ROE e la legge di Modigliani-Miller
- La scomposizione del ROI come strumento per assumere decision
- Economic Value Added (EVA): significato e calcolo
- Gli indici di efficienza e gli altri indici

#### **LA COSTRUZIONE DI UN RENDICONTO BASATO SULL'ANALISI DEGLI INDICI**

- Analisi dei crediti: rendiconto basato su DSO
- Analisi dei debiti riferiti agli acquisti effettuati
- Analisi delle rimanenze in giorni di produzione equivalente
- Oneri finanziari in percentuale delle vendite effettuate
- Produzione per dipendente
- Altri parametri significativi

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



### **ANALISI DEL BILANCIO DI UN FORNITORE**

- Grandezze e variabili da analizzare
- Quali vantaggi se ne possono trarre

### **ANALISI DEL BILANCIO DI UN CLIENTE**

- Parametri da esaminare e monitorare
- Segnali di pericolo del credito concesso
- Come ovviare ai rischi

### **ANALISI DEL BILANCIO DI UN CONCORRENTE**

- Cosa osservare e approfondire
- Come individuare il vantaggio competitivo di ciascuno
- Il Benchmarking

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

- *Riclassificazione di un bilancio sulla base della liquidità/esigibilità decrescente*
- *Analisi di un bilancio e calcolo dei vari indici e dei vari parametri reddituali*
- *Analisi di un bilancio di un cliente, di un fornitore, di un concorrente*

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 400,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## PAGHE E CONTRIBUTI

Obiettivo del corso è formare in modo teorico e pratico una figura professionale capace di gestire le problematiche legate all'amministrazione del personale e all'elaborazione della retribuzione, con le competenze indispensabili per una corretta ed efficiente gestione del rapporto di lavoro. In particolare, si analizzeranno le peculiarità di tutte le fasi, dalla instaurazione fino alla cessazione del rapporto di lavoro.

### **Contenuti:**

#### **LA SCELTA DEL TIPO DI RAPPORTO DI LAVORO**

- Rapporto di lavoro
- Strumenti contrattuali flessibili
- Assunzioni agevolate

#### **L'ASSUNZIONE ED IL CONTRATTO INDIVIDUALE**

- Lettera di impegno
- Formulazione e requisiti essenziali
- Diverse tipologie di lettera
- Clausole aggiuntive, clausole di stabilità relativa, patto di non concorrenza e patto di reperibilità
- Assunzioni obbligatorie

#### **LE REGISTRAZIONI OBBLIGATORIE**

- Libro matricola
- Libro paga
- Esonero dall'obbligo di tenere i libri matricola e sistema dei fogli mobili
- Registro d'impresa
- Registro infortuni
- Documentazione degli adempimenti in materia sanitaria

#### **L'ORARIO DI LAVORO**

- D.Lgs 8 aprile 2003, n. 66 e disciplina dell'orario di lavoro
- Lavoro straordinario, notturno e a turni
- Orario flessibile
- Sospensioni periodiche della prestazione

#### **LA RETRIBUZIONE**

- Fonti normative e contrattuali
- Aspetti civilistici della retribuzione
- Minimi tabellari
- Indennità di contingenza
- E.D.R.
- I.V.C. (Indennità di Vacanza Contrattuale)

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

- Superminimo individuale e collettivo
- Scatti di anzianità
- Maggiorazione per gli straordinari
- Indennità speciali
- Mensilità aggiuntive
- Retribuzioni variabili

### **I COMPENSI RELATIVI AI PERIODI NON LAVORATI**

- Festività e ferie
- Riduzioni di orario
- Permessi retribuiti
- Aspettative
- Malattia
- Congedi parentali

### **IL TRATTAMENTO DI TRASFERTA**

- Previsioni contrattuali
- Sistemi di rimborso: forfetario, a piè di lista e misto
- Spese di viaggio
- Trasfertisti fissi
- Appalto e distacco nel rapporto di lavoro

### **L' IMPOSIZIONE CONTRIBUTIVA E FISCALE**

- Contribuzione obbligatoria Imposizione fiscale
- Armonizzazione tra disposizioni previdenziali e fiscali (diaria, indennità di trasferta, rimborsi spese, ecc.)

### **LE ECCEZIONI PREVIDENZIALI**

- TFR
- Incentivazioni all'esodo
- Risarcimento danni
- Somme a carico di Enti
- Proventi derivanti da polizze assicurative
- Premi di risultato
- Contributi versati a fondi o casse
- Interessi sui crediti da lavoro

### **LA DETERMINAZIONE DEI CONTRIBUTI E DELLE IMPOSTE**

- Verifica dei minimali e dei massimali
- Aliquote contributive
- Calcolo dei contributi previdenziali e assistenziali a carico del dipendente
- Calcolo delle imposte secondo la tassazione ordinaria
- Detrazioni di imposta
- Tassazione separata degli emolumenti arretrati

### **CHIUSURA DEL RAPPORTO DI LAVORO**

- Forme di chiusura del rapporto

- Dimissioni del lavoratore
- Licenziamenti
- Forma del licenziamento
- Risoluzione consensuale
- Decesso del lavoratore
- Adempimenti alla chiusura del rapporto

#### **IL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO**

- Liquidazione delle ultime competenze
- Retribuzione utile ai fini del TFR
- Il calcolo del T.F.R.
- La tassazione del T.F.R.
- Anticipazioni
- Fondo garanzia

#### **LA TASSAZIONE SEPARATA DI FINE RAPPORTO**

- Distinzione tra TFR e altre indennità
- Determinazione dell'imponibile
- Determinazione dell'aliquota e dell'imposta
- Effetti della rivalutazione dell'anticipazione del TFR
- Tassazione in capo agli eredi

#### **L' INPS**

- Iscrizione, inquadramento e cancellazione
- Determinazione delle indennità a carico dell'INPS:
  - ✓ malattia
  - ✓ maternità
  - ✓ donazione del sangue
  - ✓ congedi
  - ✓ cassa integrazione guadagni ordinaria e straordinaria
- Modello DM 10
- Modello F2
- Flusso EMens

#### **L' INAIL**

- Iscrizione, inquadramento e cancellazione Soggetti coinvolti
- Oggetto dell'assicurazione
- Determinazione delle indennità a carico dell'INAIL (Infortunio sul Lavoro e Malattie Professionali)
- Determinazione del premio Versamenti e denunce
- Prestazioni dell'INAIL

#### **IL DATORE DI LAVORO COME SOSTITUTO D'IMPOSTA**

- Scritture contabili
- Versamento unico delle ritenute effettuate e dei contributi
- Mod. CUD



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO



- Dichiarazioni del sostituto d'imposta: Mod. 770 Quadro SA
- Assistenza fiscale ai dipendenti: Mod.730

#### **ESERCITAZIONE PRATICHE**

- Calcolo della retribuzione imponibile fiscalmente
- Determinazione della retribuzione netta
- Calcolo dei compensi per i periodi non lavorati
- Determinazione e tassazione del TFR
- Compilazione della modulistica di riferimento

**TOTALE ORE: 20**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 450,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## LA NORMA ISO 9001:2015. I NUOVI REQUISITI E L'ANALISI DEL RISCHIO

Il corso presenta le novità introdotte dall'edizione 2015 alla norma ISO 9001. È quindi adatto per chi già conosce l'edizione precedente della norma. Buona parte sarà dedicata all'approfondimento dei nuovi requisiti ed alle modifiche su quelli esistenti. Verrà poi presentato un caso di studio che permetterà un approfondimento ulteriore.

Obiettivo, pertanto, è fornire le competenze al fine di adottare un approccio basato sull'analisi del rischio, per tenere sotto controllo il sistema gestionale della propria organizzazione, misurare le prestazioni dei processi aziendali, definire le politiche e le strategie aziendali, individuare i rischi d'impresa e le opportune azioni di mitigazione in funzione delle priorità, porre le basi per i sistemi di gestione integrati, anche in ottica 231.

### **Contenuti**

- I principi della gestione e del risk based thinking
- La valutazione del contesto aziendale
- La valutazione dei rischi in relazione ai processi gestionali
- I nuovi requisiti della norma
- La categorizzazione ed i rischi dei processi gestionali

**TOTALE ORE: 12**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 300,00 + IVA a partecipante**



## LA GESTIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE SECONDO LA NORMA ISO 9001:2015

Il corso si propone di analizzare le modalità di gestione delle verifiche ispettive interne alla luce delle novità introdotte dalla norma ISO 9001 2015.

### **Contenuti**

- La norma 9001 2015
- Termini e definizioni e Requisiti generali
- L'evoluzione della qualità nel tempo
- L'analisi di rischio e di contesto
- La gestione delle risorse
- La realizzazione del prodotto
- Il riesame della direzione
- La gestione del miglioramento
- La norma 19011
- Termini e definizioni e Requisiti generali
- Il programma di audit
- L'esecuzione dell'audit
- La figura professionale dell'auditor
- Esercitazione
- Prova di qualifica

**TOTALE ORE: 8**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 200,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE IMPRESE

### D.Lgs. 231/01

L'obiettivo del corso è sviluppare sia in coloro che guidano le imprese sia in coloro che le supportano, mettendo a disposizione la propria professionalità nel campo giuridico, contabile, amministrativo e finanziario, la consapevolezza che l'adeguamento della struttura imprenditoriale al modello organizzativo 231 è momento indispensabile per l'esercizio dell'attività, al fine di sviluppare concrete modalità di governo, più moderne, ispirate a principi etico-sociali, oltre che reddituali, che consentano di fronteggiare il delicato scenario economico che la realtà ci presenta.

#### **Contenuti**

- Introduzione al decreto 231/01
- L'ambito soggettivo di applicazione del D.Lgs. 231/01
- L'ambito oggettivo di applicazione del D.Lgs. 231/01
- Il presupposto soggettivo per l'imputazione della responsabilità dell'ente
- La colpevolezza dell'ente
- L'esclusione della responsabilità dell'ente
- I reati contestabili artt. 24, 25, 25bis e 25quater D.Lgs. 231/01
- Aspetti principali della giurisprudenza in riferimento ai reati ex. 231
- I reati introdotti dalla legge 123/07
- Infortuni sul lavoro e riflessi sulla 231
- Sanzioni e cenni sugli aspetti procedurali
- Le sanzioni e loro esecuzione, le misure cautelari interdittive, introduzione sugli aspetti procedurali
- Il modello 231

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 450,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## LA GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLA PRIVACY NELLA MICRO E NELLA PICCOLA IMPRESA

Il corso è rivolto alla figura che nella micro o nella piccola impresa dovrà gestire il passaggio dal D. Lgs. 196/03 al nuovo regolamento europeo in materia di trattamento dei dati. Al termine del percorso formativo i discenti sapranno affrontare la nuova gestione della sicurezza delle informazioni e dei dati personali trattati in azienda, delineando dapprima i caratteri gestionali della stessa, per poi affrontare le specificità dei modelli di programmazione e controllo, con la determinazione delle corrette procedure da adottare.

I nuovi adempimenti previsti dal GDPR sono numerosi ed impegnativi e comportano la riformulazione delle strategie di business, la riorganizzazione dei processi aziendali, la riprogettazione del sistema informativo e la revisione di contratti, deleghe e nomine. Le aziende devono adeguarsi alle nuove disposizioni, non solo per evitare pesanti sanzioni, ma anche per essere più competitive in un mercato unico digitale, perché tra il regolamento europeo per la protezione dei dati e la digitalizzazione esiste una relazione molto stretta che darà finalmente il via libera all'ottenimento di vantaggi operativi, all'innovazione ed al conseguente aumento della competitività.

In particolare, le aziende dovranno implementare processi di governance in relazione al modo in cui i dati vengono gestiti, archiviati, mantenuti e cancellati, dovranno mantenere la documentazione necessaria (come ad esempio politiche della protezione dei dati, procedure, registro dei trattamenti, ecc.) e condurre una valutazione di impatto.

C'è inoltre l'obbligo di sviluppare un approccio preventivo (privacy by design) che incorpori la privacy in ogni nuovo progetto o prodotto mediante tecniche adeguate, come nel caso della pseudonimizzazione (le informazioni di profilazione devono essere conservate in una forma che impedisca l'identificazione dell'utente) e della minimizzazione (i dati raccolti devono essere limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati).

### **Contenuti**

#### **IL REGOLAMENTO (UE) 679/2016**

- l'evoluzione normativa
- i principi base del Regolamento europeo, dato personale, profilazione e pseudonimizzazione
- operazioni di trattamento dei dati





### **I SOGGETTI DEL TRATTAMENTO**

- titolare, responsabile, rappresentante e loro compiti e responsabilità
- privacy by design e privacy by default
- il contratto tra titolare e responsabile
- il registro delle attività di trattamento
- designazione, compiti e responsabilità del «D.P.O»

### **I SOGGETTI TERZI DI GARANZIA**

- Autorità di controllo indipendente
- competenze e compiti del Garante
- Comitato europeo per la protezione dei dati.

### **INFORMATIVA E CONSENSO**

- l' informativa agli interessati
- l' informativa per i dati raccolti presso l'interessato
- l' informativa per i dati raccolti presso terzi
- il consenso dell'interessato

### **DATI PARTICOLARI, RAPPORTI DI LAVORO E VIDEOSORVEGLIANZA**

- il trattamento di dati personali "particolari"
- dati sensibili trattati nel rapporto di lavoro
- dati sanitari, cartellini e bacheche nel luogo di lavoro
- il controllo a distanza dei lavoratori
- i sistemi di videosorveglianza

**TOTALE ORE: 12**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 250,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DATI

Il corso è pensato per formare la figura aziendale del Responsabile del trattamento dati, che andrà così ad adeguare le proprie competenze specifiche in materia di protezione dei dati personali alla luce del nuovo Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR) al fine di garantire il rispetto delle norme di legge applicabili e il raggiungimento / mantenimento del livello di protezione adeguato in base allo specifico trattamento di dati personali.

Il Parlamento Europeo ha approvato in via definitiva il Regolamento sulla protezione dati, che garantirà maggiori opportunità e tutele per cittadini e imprese, adeguando una normativa europea che risale ormai agli anni 90, cioè ad un'epoca in cui molte delle nuove tecnologie attuali non esistevano e Internet era ancora ai suoi albori. In particolare, il nuovo Regolamento introdurrà una legislazione in materia di protezione dati uniforme e valida in tutta Europa, affrontando temi innovativi - come il diritto all'oblio e alla portabilità dei dati - e stabilendo anche criteri che da una parte responsabilizzano maggiormente imprese ed enti rispetto alla protezione dei dati personali e, dall'altra, introducono notevoli semplificazioni e sgravi dagli adempimenti per chi rispetta le regole. Le aziende e gli enti saranno costretti inoltre a provvedere alla formazione di base del personale incaricato di trattare dati personali. Il provvedimento - con esplicito divieto stabilito dall'articolo 32 del GDPR - non consente l'esecuzione di attività di trattamento dei dati a persone che non siano state preventivamente istruite e addestrate in maniera specifica ai nuovi requisiti legislativi.

### **Contenuti**

- Introduzione al Regolamento (UE) 2016/679
- Principi generali
- Ambiti di applicazione della norma
- Definizioni
- Liceità del trattamento
- Categorie particolari di dati
- Informativa e consenso
- Diritti dell'interessato
- Diritto all'oblio
- Diritto alla portabilità dei dati
- Privacy by design
- Privacy by default
- Titolare del trattamento
- Responsabile del trattamento

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia - Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 - Corso Promessi Sposi n. 23 - Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 - Piazza Lagrange n. 1 - Ph 011.2170377 - E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO



- Addetto al trattamento
- Documentazione obbligatoria: il principio dell'accountability
- Sicurezza dei dati e necessità di misure adeguate
- Data Breach
- Data Protection Impact Assessment (DPIA)
- Prior Check
- Certificazione Privacy
- Codice di condotta
- Trasferimenti dati all'estero e condizioni di adeguatezza
- Sanzioni
- Tutele e danno risarcibile
- Autorità di controllo (Garanti Privacy)
- One stop shop e cooperazione fra DPA
- Casi studio ed esempi pratici

**TOTALE ORE: 8**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 180,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## FORMAZIONE PER ADDETTO AL TRATTAMENTO DATI

Il corso è rivolto agli Addetti al trattamento dati in azienda, i soggetti autorizzati che una volta adeguatamente formati svolgeranno materialmente le operazioni di trattamento sui dati personali. Il nuovo Regolamento (UE) 2016/679 - General Data Protection Regulation (GDPR) vieta l'esecuzione di attività di trattamento a chi non sia stato preventivamente istruito ed addestrato per svolgere le attività di trattamento dati. Al termine del percorso i discenti avranno appreso quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 circa il corretto trattamento dei dati personali.

Il Parlamento UE ha approvato in via definitiva il nuovo pacchetto protezione dati, che garantirà maggiori opportunità e tutele per cittadini e imprese, adeguando una normativa europea che risale ormai agli anni 90, cioè ad un'epoca in cui molte delle nuove tecnologie attuali non esistevano e Internet era ancora ai suoi albori. In particolare, il nuovo Regolamento introdurrà una legislazione in materia di protezione dati uniforme e valida in tutta Europa, affrontando temi innovativi - come il diritto all'oblio e alla portabilità dei dati - e stabilendo anche criteri che da una parte responsabilizzano maggiormente imprese ed enti rispetto alla protezione dei dati personali e, dall'altra, introducono notevoli semplificazioni e sgravi dagli adempimenti per chi rispetta le regole. Le aziende e gli enti saranno costretti inoltre a provvedere alla formazione di base del personale incaricato di trattare dati personali. Il provvedimento - con esplicito divieto stabilito dall'articolo 32 - non consente l'esecuzione di attività di trattamento dei dati a persone che non siano state preventivamente istruite e addestrate in maniera specifica ai nuovi requisiti legislativi.

### **Contenuti**

- Introduzione al Regolamento (UE) 2016/679
- Termini e definizioni
- Classificazione dei dati
- Soggetti che gestiscono il trattamento
- I diritti dell'interessato
- L' Informativa e il Consenso
- Rischi del Trattamento Informatico e Cartaceo
- Sicurezza dei dati e necessità di misure adeguate
- Data Breach
- Data Protection Impact Assessment (DPIA)
- Autorità di controllo
- Sanzioni

**TOTALE ORE: 4**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 100,00 + IVA a partecipante**



## AREA MARKETING

Principi Base di Marketing e Brand Identity	38
Tecniche di Vendita	40
La Vendita Consulenziale: Tu e i Tuoi Clienti	41
Web Marketing	43
Social Network e Azienda	45
CRM e Social/Digital CRM	46

## PRINCIPI BASE di MARKETING e BRAND IDENTITY

Il marketing aiuta da oltre cinquant'anni le aziende e i manager ad avere successo. Oggi il marketing è diventato anche una importante disciplina per migliorare la società. Il corso è pensato per aiutare i manager delle PMI a conoscere, capire e fare marketing. Il mercato è cambiato in modo straordinario. Le piccole e medie imprese devono affrontare sfide globali anche se operano in contesti locali. Imprenditori, manager e professionisti non possono più navigare a vista, improvvisare strategie e tattiche ma devono essere preparati. Devono saper creare valore per il cliente, per l'azienda e per il mondo. Devono imparare a creare brand forti e lo sviluppo sostenibile.

Il corso fornisce le conoscenze di base del marketing e della comunicazione d'impresa. Illustra i processi di marketing e aiuta a comprendere mercati e consumatori. Permette di creare strategie di marketing e tattiche orientate al cliente. Con questo corso si possono adottare i paradigmi del nuovo marketing ed estendere la materia a vari campi di applicazione. Si impara a gestire le vendite e i nuovi scenari digitali.

### **Contenuti**

#### **IL RUOLO DEL MARKETING IN AZIENDA**

- Orientamento al prodotto e al mercato
- Marketing nella struttura aziendale
- Gestione aziendale in un'ottica di marketing

#### **L'ANALISI DEL MERCATO**

- Struttura ed evoluzione del mercato
- Fonti di informazione utilizzate
- Ricerche di mercato

#### **LA SEGMENTAZIONE DEL MERCATO**

- Importanza della segmentazione del mercato
- Tecniche per segmentare il mercato
- Valutazione dei diversi segmenti del mercato

#### **LE STRATEGIE DI MARKETING**

- Analisi di posizionamento competitivo
- Matrici per la definizione delle strategie
- Determinazione degli obiettivi commerciali

#### **L'ANALISI DEL CLIENTE**

- Strumenti per l'analisi del cliente
- Ricerca e valutazione delle esigenze dei clienti



- Identificazione dei fattori critici per il successo di vendita

## **LE 4 VARIABILI DEL MARKETING-MIX**

### **LE DECISIONI RELATIVE AI PREZZI**

- Linee guida per la definizione del prezzo
- Diverse politiche di prezzo
- Calcolo del punto di pareggio

### **LE DECISIONI RELATIVE AL PRODOTTO, ALLA MARCA, ALLA CONFEZIONE**

- Azioni nelle diverse fasi del ciclo di vita del prodotto
- Specificità dei beni industriali
- Specificità dei servizi
- Come differenziarsi dai concorrenti

### **LE DECISIONI RELATIVE ALLA COMUNICAZIONE E ALLA PROMOZIONE COMMERCIALE**

- Il processo di comunicazione
- Le fasi di sviluppo di un processo di comunicazione efficace
- Le decisioni relative alla pubblicità
- Le decisioni relative al direct marketing

### **LE DECISIONI RELATIVE AI CANALI DI DISTRIBUZIONE**

- Struttura dei canali distributivi
- Valutazione del distributore
- Importanza del trade marketing

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

- L'analisi dello scenario competitivo
- L'analisi del mercato
- L'analisi del cliente
- La costruzione del marketing mix
- La struttura del piano di marketing

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 320,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## TECNICHE di VENDITA

Il corso, studiato per chi ha già maturato esperienza nelle vendite, trasmette le più moderne tecniche di vendita e di negoziazione per sviluppare un approccio consulenziale alla vendita e concludere con successo anche le trattative più complesse. Vengono approfonditi gli strumenti indispensabili per analizzare i reali bisogni del cliente, pianificare la vendita, eccellere nell'aspetto relazionale, anticipare le obiezioni e chiudere con redditività la vendita.

### **Contenuti**

#### **GLI SKILL DI VENDITA E LE STRATEGIE DI VENDITA**

- Gli "stili" di vendita in relazione alla "maturità" del cliente La ricerca del nuovo cliente
- Conoscere il cliente:
  - ✓ *i ruoli del cliente negli acquisti*
  - ✓ *le proposte di cambiamento*

#### **IL CICLO DI ACQUISTO: COMPORTAMENTI ED OBIETTIVI DI CIASCUNA FASE**

- ✓ Scoprire le esigenze del cliente; catturarne l'interesse
- ✓ Caratteristiche; benefici; vantaggi
- ✓ I "segnali" del cliente: pericoli ed opportunità
- ✓ Gestire le obiezioni
- ✓ L'obiezione sul prezzo
- ✓ Concludere la vendita
- ✓ I segnali di acquisto
- ✓ Il comportamento corretto
- ✓ Discussione e chiusura della sessione

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 320,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## LA VENDITA CONSULENZIALE: TU E I TUOI CLIENTI

Questo corso ti permette di conoscere le nozioni e le tecniche necessarie per un approccio consulenziale alla vendita attraverso l'apprendimento di nuovi metodi di gestione della "Relazione col Cliente" che portano al successo della trattativa; mira, inoltre, a far apprendere come velocizzare il ciclo di vendita supportando adeguatamente il cliente nel suo ciclo di acquisto, e fornisce nuovi strumenti e skill per identificare e vendere ai diversi interlocutori del Gruppo Decisionale d'Acquisto.

Durante il corso viene spiegata l'importanza e la costruzione del Piano Commerciale dell'Opportunità intesa come strumento di comunicazione e di controllo dell'intera offerta. Vengono affrontati i temi della concorrenza e della strategia più adatta ed efficace per affrontarla. Sperimentazione pratica: role-play e sviluppo di "case study" relativi al mondo business.

### **Contenuti**

#### **I MOTORI DEL CAMBIAMENTO DEL MERCATO**

- Evoluzione tecnologica
- Internazionalizzazione delle economie
- Evoluzione sociopolitica
- Globalizzazione

#### **IL NUOVO RUOLO DEL VENDITORE**

- Skill e strategie di vendita
- Pianificare, Eseguire, Gestire

#### **LE FASI DELLA VENDITA COMPLESSA**

- Fasatura tra ciclo di acquisto e ciclo di vendita
- Comprendere il business del cliente
- Sviluppare piani mirati alle iniziative di business del cliente
- Verificare le reali necessità del cliente
- Rivedere col cliente i criteri di scelta di una soluzione preliminare
- Definire la corretta soluzione
- Chiudere la vendita: negoziare i dettagli e i termini contrattuali
- Monitorare l'implementazione
- Il modello di intervista
- Gli attori della trattativa
- Coach
- Sponsor

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO



- Avversari

### **IL GRUPPO DECISIONALE DI ACQUISTO (GDA )**

- Ruolo economico
- Ruolo Tecnico
- Ruolo utilizzatore

### **L'INDIVIDUAZIONE DELLA SOLUZIONE**

- Il modello di allineamento strategico
- Il modello di allineamento tattico
- Il concetto di soluzione a valore aggiunto
- Vantaggi di una proposta di vendita basata sul valore

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 320,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## WEB MARKETING

Dalla nascita della Rete e dell'e-commerce ad oggi, l'evoluzione è stata rapida e, grazie alle nuove tecnologie e alla diffusione dell'intelligenza artificiale, della blockchain e dell'internet delle cose, la crescita che si registrerà nel prossimo decennio sarà sempre più rapida e significativa. Per riuscire a sfruttare al meglio questo momento, è indispensabile che le aziende italiane siano in grado di intercettare i trend in atto e di far fronte all'evoluzione del mercato.

Il corso è destinato a chi ha il compito di gestire i canali di comunicazione e che si occupa della gestione delle aree di business aziendale. Di fatto si tratta di una nuova professionalità, il cui compito è quello di condurre l'azienda verso la piena digitalizzazione.

### **Contenuti**

#### **ELEMENTI DI ECONOMIA E DI MARKETING COME BASE PER LA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE CON STRUMENTI WEB**

- Basi di economia ad uso commerciale: principali nozioni economiche sulla struttura di un'azienda e sulla composizione dei mercati al fine di poter mettere in relazione azienda/prodotto/mercato
- Evoluzione dei mercati da tradizionale a web: processo di evoluzione dei mercati e dei consumi che sono passati dalla distribuzione frazionata, alla grande distribuzione ed alla distribuzione diretta attraverso il web
- Economie nazionali e basi di marketing: le basi delle variabili di marketing relative ai mercati locali e nazionali
- Economie estere e marketing internazionale: le economie estere e le variabili di marketing in considerazione di mercati più estesi, di problemi linguistici e di problemi di logistica
- Organizzazione aziendale e pianificazione degli obiettivi: la struttura aziendale e l'inserimento in organigramma di una sezione dedicata al marketing, ed in particolare al digital marketing e le competenze necessarie per la redazione di progetti

#### **LE STRATEGIE NEL WEB IN RIFERIMENTO ALLA SEGMENTAZIONE DEL MERCATO SIA PER UTILIZZO CHE PER PRODOTTO**

- Il concetto di strategie e di operatività nella pianificazione: le differenze tra la strategia iniziale e l'operatività degli strumenti necessaria per la realizzazione della strategia. Il timing necessario e le logiche di progettazione
- Il panorama web e quello tradizionale – differenze e analisi: analisi dei mercati tradizionali e della evoluzione nei mercati digitali relativi al prodotto/servizio di cui tratta l'azienda. Scenari passati e forecast attesi
- La segmentazione dei cluster nel mondo web: come si individuano i cluster di consumatori nei mercati web, con quali strumenti si analizzano e con quali mezzi si raggiungono. Presentazione delle possibilità free e a pagamento offerte dalla rete
- Le tecniche di rilevazione degli accessi: software di analisi e scouting degli accessi. Il caso KiteTheWeb e il settaggio sul sito dell'azienda. Analisi dell'andamento delle pagine e dei contatti

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



- Uso dei cluster nella determinazione degli obiettivi web: come segmentare i contatti tramite CRM o Excel ed utilizzarli in modo differenziato nel caricamento delle liste per le comunicazioni da strutturare ed inviare ai destinatari

## **E-COMMERCE NELLE AZIENDE: METODI, CANALI E GESTIONE DEI SISTEMI ITALIANI ED ESTERI**

- E-commerce - concetti base e funzionamento dei principali visti dall'utente: quali sono le caratteristiche principali del "negozio-on-line" e come si intrecciano con il negozio fisico. Limiti e opportunità
- E-commerce - visto dal produttore: iscrizioni funzionamento: tecnicamente, come ci si iscrive ad un e-commerce esistente e come si crea un e-commerce da zero, utilizzando software dedicati. Le competenze necessarie e le competenze esistenti in azienda: come colmare il gap
- Principali motori di e-commerce nazionali ed esteri: panoramica di Amazon, E-Bay e Alibaba, come e-commerce professionali e dedicati ai privati. Il caso Alibaba come e-commerce cinese dedicato al b2b
- I software di e-commerce: principali software di creazione di un e-commerce proprietario. Da Magento a Prestashop come sviluppo di e-commerce. La necessità di un programmatore e le competenze necessarie da mantenere in azienda
- L'e-commerce proprietario: gestione e sviluppo e mantenimento: una volta aperto l'e-commerce come fare caricamento, manutenzione e promozioni verso l'esterno. Come legare software di invio mail all'e-commerce per la misurazione dei risultati

**TOTALE ORE: 20**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 400,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## SOCIAL NETWORK E AZIENDA

La vetrina e l'immagine dell'impresa non sono solo le persone e i suoi spazi, nemmeno il suo sito web! Ma quello che si dice di essa sui social. Per 4 miliardi di persone.

Per le piccole imprese è importante sviluppare le competenze all'interno, stabilire dei nuovi modi di agire, condivisi e efficaci, tarati sulle caratteristiche organizzative dei piccoli Team.

Il corso si caratterizza per:

- a) Focus su strategie e capacità operative,
- b) Progettazione tarata sulle micro, piccole e medie imprese,
- c) Metodologia formativa focalizzata sull'affiancamento diretto,
- d) Risultati efficaci e immediatamente spendibili.

### **Contenuti**

- Duepuntozero: qual è il nuovo scenario e perché mi riguarda
- Il cliente "social", anche B2B
- Cosa sono i social media
- I principali social network: caratteristiche di mercato e d'uso
- Facebook per l'impresa: social media management e facebook advertising

**TOTALE ORE: 8**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 266,67 + IVA a partecipante**

## CRM E SOCIAL/DIGITAL CRM

La gestione dei dati, delle informazioni e delle conoscenze rappresenta un tema strategico per le imprese e per le pubbliche amministrazioni. Operativamente, il Knowledge e Content Management è un insieme di strumenti di gestione e di interventi abilitanti sulle competenze delle persone, sull'organizzazione del lavoro, sulle tecnologie di supporto alla comunicazione e alla collaborazione, sulla cultura e sui comportamenti, a partire da una focalizzazione sulle pratiche di lavoro e allo scopo di creare un ambiente per favorire la creazione, lo scambio e il riutilizzo delle conoscenze necessarie nei processi di lavoro.

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti gli elementi di base per l'avvio di un progetto di Knowledge Management o per la ristrutturazione di strumenti e processi di gestione delle conoscenze in essere.

### **Contenuti**

- Dati informazioni e conoscenze
- La spirale della conoscenza: Nonaka e Takeuchi
- Progettare il Knowledge Management
- I processi
- Content e Community
- Le principali evoluzioni del Knowledge Management

**TOTALE ORE: 8**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 266,67 + IVA a partecipante**



## AREA MANAGEMENT

Tecniche di Comunicazione Efficace	48
Gestione dei Conflitti e Tecniche di Negoziazione	50
Problem Solving e Processi Decisionali	52
Public Speaking	55
Time Management	57

## TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione è il fondamento di ogni rapporto sociale. Nei contesti aziendali e istituzionali rappresenta la linfa di ogni organizzazione e costituisce un fondamentale strumento di valore, ponendo in primo piano le risorse intangibili di un'azienda. Occorre dunque saperne fare un uso razionale, in tutte le sue manifestazioni: verbale, scritta, non verbale e online.

Sviluppare le capacità relazionali delle persone, che fanno parte di un'organizzazione, produce almeno tre benefici fondamentali:

1. aumenta l'efficienza nella gestione dei processi lavorativi
2. aumenta il benessere lavorativo e la soddisfazione di tutto il personale
3. facilita le interazioni con l'ambiente esterno: il cittadino, le altre istituzioni, le imprese, gli sponsor, etc.

Il corso parte proprio dagli aspetti teorici, che, tuttavia, saranno proposti in forma di riflessione sul vissuto esperienziale dei partecipanti stessi. Nella vita non è possibile "non avere un comportamento" e se si accetta che l'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. Si tratta di allenare i partecipanti a percepire con il minor numero di distorsioni possibile il comportamento dell'interlocutore; e di effettuare un controllo continuo sui propri comportamenti, verbali e non verbali, affinché siano coerenti con la propria intenzione di azione.

### **Contenuti**

#### **L'IMMAGINE AZIENDALE**

- L'orientamento al cliente quale fattore determinante per l'immagine aziendale
- Quali fattori determinano la soddisfazione del cliente

#### **LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

- Il concetto di qualità
- Qualità attesa e qualità percepita
- Dalla customer satisfaction alla customer delight: il processo di fidelizzazione del cliente





## **CAPIRE IL CLIENTE**

- Identificare bisogni e motivazioni del cliente
- L'arte di ascoltare il cliente
- Tecniche per un ascolto attivo

## **I FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE**

- Attori di un processo comunicativo
- Canali di comunicazione
- Comunicazione verbale e non verbale
- Concetto di feedback
- Fenomeni che determinano la distorsione del messaggio
- Ascolto attivo
- Riformulazione, uso delle domande e ricapitolazione

## **GLI STILI DI COMUNICAZIONE**

- Comunicazione aggressiva: caratteristiche e manifestazioni
- Comunicazione passiva: caratteristiche e manifestazioni
- Comunicazione assertiva: caratteristiche e manifestazioni

## **LA COMUNICAZIONE EFFICACE DI INFORMAZIONI COMPLESSE**

- Gestire la conoscenza per migliorare la performance
- Innovazione dei sistemi di comunicazione
- Consenso e condivisione
- Motivazione

## **LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA**

- Obiettivi
- Target
- Strumenti

## **STRUMENTI DI COMUNICAZIONE**

- Comunicazione "Face to Face/Visiva"
- Comunicazione telefonica
- Comunicazione scritta

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 350,00 + IVA a partecipante**

## GESTIONE DEI CONFLITTI E TECNICHE DI NEGOZIAZIONE

I conflitti sono un aspetto connaturato alle relazioni. Tuttavia, se anticipati e gestiti attraverso le opportune tecniche di comunicazione, possono essere vissuti in modo costruttivo.

Risulta, dunque, fondamentale adottare una strategia di mediazione del conflitto nella direzione di un confronto costruttivo, che metta in evidenza gli obiettivi comuni tra le parti e che porti allo sviluppo di una gamma più ampia di idee e soluzioni.

Il corso è finalizzato all'acquisizione delle competenze necessarie per gestire in modo efficace i conflitti e ad un corretto utilizzo della negoziazione al fine di trasformare le stesse conflittualità in opportunità di confronto.

### **Contenuti**

#### **LA GESTIONE DEI CONFLITTI**

- Definizione di conflitto Conflittualità negativa e positiva
- Tipologie di conflitto: interpersonale, intrapersonale, interfunzionale, intrafunzionale
- Il concetto di antagonismo sistemico
- I comportamenti possibili di fronte al conflitto: Ritirarsi
- Transare
- Forzare Appianare Confrontarsi

#### **LA NEGOZIAZIONE PER LA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI**

- Le opzioni negoziali
- Il potere negoziale
- Interlocutori e possibili strategie
- Compromesso sempre e comunque?
- Le soluzioni win-win
- Riconoscere e difendersi dalle tecniche usate contro di noi
- Il pensiero creativo nella negoziazione

#### **ELEMENTI DELLA NEGOZIAZIONE**

- Contenuto e forma della negoziazione
- Ricerca delle informazioni
- Obiettivi della negoziazione
- Esigenze delle parti coinvolte
- Le risorse disponibili

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



- Rappresentanza di interessi: il mandato
- Pressione del tempo e delle scadenze
- Finalità della negoziazione
- Vantaggi della negoziazione

#### **TIPOLOGIE NEGOZIALI**

- Opzioni comportamentali nella negoziazione:
  - ✓ *stile conflittuale*
  - ✓ *stile collaborativo e soluzioni win-win*
  - ✓ *stile rituale*

#### **LA NEGOZIAZIONE COME PROCESSO RELAZIONALE E COMPORTAMENTALE**

- Comunicazione verbale e non verbale
- Gestione degli aspetti emotivi
- Sviluppare le capacità di ascolto attivo
- Sviluppare l'empatia

#### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

- Brainstorming di gruppo per identificare le situazioni conflittuali più frequenti in azienda Esercizi e test di autodiagnosi per sviluppare le capacità empatiche
- Esercizi e test di autodiagnosi degli stili negoziali e della capacità di ascolto attivo Role playing: una situazione negoziale

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 350,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## PROBLEM SOLVING E PROCESSI DECISIONALI

Tutti, nel corso della nostra vita, abbiamo dovuto risolvere tanti problemi: da bambini grandi problemi e da adulti problemi... un po' più piccoli. Nel senso che il peso e la difficoltà del problema sono variabili in funzione del modo in cui percepiamo il problema e delle risorse a nostra disposizione per risolverlo.

Si dice che "prevenire è meglio che curare". Dunque, è importante sviluppare sensibilità e attenzione ai segnali deboli che sono precursori di un problema.

Il corso prende le mosse proprio dalle tecniche di problem finding: ovvero dal "come fare" per rendersi conto di un lieve disagio o di una situazione attuale che comincia a discostarsi dalla situazione desiderata o voluta.

Spesso il disagio viene avvertito in modo vago, sotto forma di ansia o di paura. Quanti sanno trasformare uno stato di ansia o di timore in un problema da risolvere?

Per risolvere un problema bisogna averlo posto in modo preciso e corretto: il problem setting è l'arte di porsi i problemi. E di comprendere la vera natura dei problemi che spesso si presentano sotto mentite spoglie: apparentemente dovuti a cause materiali e sostanzialmente generati da variabili relazionali o psicologiche.

La seconda parte del corso si occupa di "problem solving" in senso proprio: ovvero di analisi e ricerca delle soluzioni.

### **Contenuti**

#### **IL PROBLEMA**

- Che cos'è?
- La percezione del problema
- La soggettività nella valutazione del problema: falsi problemi e problemi veri

#### **ASPETTI PSICOLOGICI DEL PROBLEM SOLVING**

- Paura del fallimento
- Fretta di conseguire risultati
- Responsabilità e colpe
- Il sentimento del potere

## PROBLEM FINDING

- I segnali forti e i segnali deboli
- L'analisi dinamica dei sistemi per individuare le evoluzioni di uno scenario e l'insorgenza di un possibile problema

## PROBLEM SETTING

- I diversi approcci per l'individuazione del "nocciolo" del problema
- La ricerca della vera natura del problema
- Circoscrivere la portata del problema
- Dare la giusta priorità nell'affrontare i problemi del quotidiano

## PROBLEM ANALYSIS

- Le fasi dell'analisi del problema
- La suddivisione del problema in parti più piccole: Il diagramma di Pareto
- La comprensione delle cause: il diagramma di Ishikawa

## PROBLEM SOLVING

- Visione strategica e obiettivi raggiungibili
- Pensare in apertura (creatività)
- Problemi a una sola soluzione e a più soluzioni
- Il confronto delle soluzioni con gli obiettivi

## LA TECNICA DEI 6 CAPPELLI A SUPPORTO DEL PROCESSO DI PROBLEM SOLVING

### 1. DECISION MAKING

- Gestione delle informazioni: superare i gap informativi
- Affrontare l'incertezza nel processo decisionale

### 2. DECISION MAKING

- L'orientamento alla presa di decisione:
  - ✓ *la Swot Analysis*
  - ✓ *l'analisi del campo di forze*

### 3. DECISION MAKING

- ✓ Le fasi del processo decisionale
- ✓ I supporti al processo decisionale: l'albero delle decisioni
- ✓ La matrice dei criteri
- ✓ Decisione come assunzione di responsabilità.
- ✓ Atteggiamenti mentali e comportamenti idonei nel Decision Making

### 4. DECISION MAKING

- ✓ Fattori che possono ostacolare il processo decisionale: come superarli



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO



- ✓ Verifica e validazione con il risk analysis
- ✓ I piani di riserva
- ✓ Le decisioni di gruppo

#### 5. DECISION TAKING

- ✓ Saper comunicare la decisione presa
- ✓ Creare consenso intorno alla decisione presa: fornire le giuste argomentazioni informare per tempo e creare entusiasmo

#### 6. DECISION TAKING

- ✓ Implementare la soluzione del problema
- ✓ La ruota di Deming

### CONCLUSIONI

### ESERCITAZIONI

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 350,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## PUBLIC SPEAKING

Nella nostra esistenza tutto comunica. Dalla nostra capacità di comunicare dipende in larga parte la nostra realizzazione sia personale che professionale. Non è necessario ricoprire ruoli di grandi oratori o personalità pubbliche per sentire l'esigenza di comunicare efficacemente. Ognuno di noi è chiamato quotidianamente ad affermare i propri pensieri con coerenza di pensiero e forza espressiva. Un buon discorso per essere efficace non può avvalersi solo di contenuti di qualità. È fondamentale, infatti, anche il modo con cui tale discorso va preparato e presentato ad una platea. Parlare davanti ad una platea implica infatti il suscitare interesse, fiducia nel nostro pubblico e capacità di influenza.

Per avere una comunicazione sciolta ed elegante è importante lavorare sulla consapevolezza delle proprie emozioni, avere una perfetta percezione del corpo nello spazio, usare una Voce sempre coerente con i contenuti che si desiderano trasmettere al pubblico.

### **Contenuti**

#### **CHE COSA FARE PRIMA DELL'INTERVENTO**

- Analisi del pubblico di riferimento: ruoli, caratteristiche personali e mappa dei bisogni Definizione degli obiettivi di comunicazione
- Definire il tipo d'intervento: stile e strumenti di supporto
- Scegliere il tipo di discorso

#### **UN LINGUAGGIO A MISURA DI TARGET**

- L'importanza di adeguare il linguaggio al pubblico di riferimento
- Preparazione dei contenuti
- Quando serve preparare un testo scritto: dalla bozza alla limatura finale
- Integrare il linguaggio delle parole con quello delle immagini
- Visualizzazione dei concetti con l'ausilio dei diversi supporti

#### **CARATTERISTICHE DELLE PRINCIPALI TIPOLOGIE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO**

- Riunioni (interne ed esterne)
- Congressi e seminari
- Conferenze stampa e interviste
- Corsi di formazione

#### **LE FASI DELL'INTERVENTO**

- Essere consapevoli della grande importanza di ciascuna fase
- Apertura e autopresentazione



- Messaggio
- Chiusura
- Ringraziamenti e saluti

### **COME GESTIRE LA PRESENTAZIONE IN PUBBLICO**

- Fondamenti della comunicazione interpersonale
- Linguaggio verbale, paraverbale e non verbale
- Come manifestare credibilità e come suscitare fiducia e interesse
- L'importanza del feedback
- Come coinvolgere l'intera platea
- Ascolto e gestione delle domande e delle obiezioni

### **CHE COSA NON FARE**

- Conoscere le proprie aree critiche e sapere come migliorare
- Attenta analisi dei fattori critici di ogni partecipante e individuazione di soluzioni

### **IMMAGINI, MUSICHE, FILMATI: QUALI E QUANTI STRUMENTI USARE PER UNA PRESENTAZIONE CHIARA E COINVOLGENTE**

- Caratteristiche e peculiarità dei principali strumenti di supporto
- Quando e come utilizzarli

### **PREVENIRE E CONTROLLARE LO STRESS DA PRESENTAZIONE**

- Che cosa fare prima dell'incontro, durante e dopo
- Attenta analisi di eventuali preoccupazioni di ciascun partecipante e individuazione di soluzioni personalizzate

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

- Esercizio individuale: Definizione dei contenuti
- Esercizio individuale: Utilizzo degli strumenti audiovisivi
- Simulazione: Effettuare una presentazione in pubblico

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 350,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## TIME MANAGEMENT

Poco tempo e tanto stress: è questa la sensazione che spesso accompagna la vita lavorativa. A maggior ragione in un mondo caratterizzato sempre più dal sovraccarico informativo, dal forte acceleratore della tecnologia e dalla connettività 24/7. Il corso parte dal desiderio diffuso di lavorare con meno ansia ma più efficienza e gratificazione e offre strumenti e metodi di time management per amministrare al meglio il proprio tempo, mantenere il focus su ciò che è davvero importante e difendersi dalle urgenze quotidiane.

### **Contenuti**

#### **TEMPO E ORGANIZZAZIONE**

- Aumentare la propria consapevolezza sulla dimensione tempo
- Gestione del tempo e ruoli organizzativi -professionali
- Vantaggi di una migliore gestione delle attività e margini di manovra

#### **DALLA PROPRIA VISION PERSONALE E PROFESSIONALE ALLA DEFINIZIONE DEI PROPRI OBIETTIVI**

- Chiarire che cosa è importante, che cosa è urgente e che cosa è prioritario
- Come "pesare" l'importanza

#### **PIANIFICAZIONE**

- I modelli di pianificazione: dalla to do list ai 4 quadranti
- Punti di forza e motivi di attenzione di ogni quadrante

#### **EFFICIENZA**

- La curva della propria efficienza personale
- Atteggiamento personale verso scadenze, urgenze e pressioni provenienti dall'esterno
- Utilizzare i supporti informatici per ottimizzare il proprio tempo
- Utilizzo efficace dell'agenda

#### **SUPERARE GLI OSTACOLI**

- Riconoscere i ladri di tempo per adottare le dovute contromisure
- Ridurre il livello di "interruzioni inutili"
- Saper dire di no
- La comunicazione per favorire una gestione del tempo ottimale

#### **DELEGARE**

- Lo strumento della delega come moltiplicatore di tempo:
  - ✓ *perché delegare, quali attività e a chi?*



- ✓ *la delega come sviluppo della motivazione e delle competenze dei collaboratori*
- ✓ *il controllo sui risultati delle attività delegate*

- Predisposizione di un piano di lavoro giornaliero, settimanale e mensile
- Coniugare flessibilità e pianificazione a livello giornaliero

### **GESTIRE IL TEMPO DELLE RIUNIONI**

- La preparazione delle riunioni per ottimizzare il tempo
- La gestione del tempo durante la riunione
- Gestire il tempo dopo la riunione: decisioni e messa in pratica

### **LA GESTIONE DELLO STRESS**

- Lo stress: da dove viene e quali rischi implica
- Prevenire, ridurre, controllare
- Suggerimenti pratici per evitare la somatizzazione

### **ESERCITAZIONI PRATICHE**

Ogni momento del seminario prevede l'immediata applicazione di quanto visto per favorire la completa comprensione e padronanza di ogni strumento. I partecipanti sono invitati al corso con un proprio testo.

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 350,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## AREA LINGUISTICA

Inglese base	60
Inglese intermedio	61



## CORSO DI INGLESE BASE

Il corso è rivolto a chi abbia necessità di migliorare la conoscenza della lingua inglese partendo da un livello principiante o elementare.

Obiettivo è fornire gli strumenti per un primo approccio alla lingua inglese indispensabile nel mondo del lavoro, dei viaggi, del tempo libero e delle comunicazioni attraverso ascolto, lettura, scrittura e simulazione di situazioni reali.

Alla fine di inglese corso base il partecipante sarà in grado di comprendere ed usare semplici frasi di vita odierna legate a situazioni di tutti i giorni, come presentarsi e parlare di sé, ordinare qualcosa da bere o mangiare, usare un mezzo pubblico, utilizzare il tempo presente, il presente continuo e il passato semplice di alcuni verbi più comuni. Utilizzare e comprendere il vocabolario e il fonetico legato al contenuto del corso.

### **Contenuti**

#### *Funzioni comunicative:*

Salutare e presentarsi; saper dare e chiedere informazioni personali; descrivere semplici azioni e attività lavorative quotidiane; scrivere e leggere appunti per poter dare informazioni; leggere e individuare informazioni importanti in testi di uso quotidiano (un prospetto, un annuncio, un orario, un menù, un volantino, etc.); parlare delle attività del tempo libero

#### *Funzioni grammaticali/lessicali:*

Verbi ausiliari (essere/avere); pronomi, preposizioni, aggettivi possessivi e dimostrativi; nomi singolari e plurali; aggettivi; il modo imperativo; "let's"; il tempo presente; la formulazione delle domande; verbi fraseologici.

**TOTALE ORE: 20**

### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Euro 350,00 + IVA a partecipante in modalità aula**
- **Euro 1.200,00 + IVA a singolo partecipante in modalità One to One**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.

## CORSO DI INGLESE INTERMEDIO

Il corso consolida le conoscenze grammaticali e lessicali già acquisite nel precedente livello e migliora la capacità di strutturare il discorso con forme complesse e articolate legate a differenti contesti: studio, lavoro, turismo e pubbliche relazioni. In un corso Intermedio "listening" e "speaking" avranno maggiore rilevanza rispetto alle altre abilità linguistiche, affinché i corsisti possano acquisire una maggiore capacità comunicativa per dialogare in maniera fluente in ogni situazione di vita quotidiana.

Obiettivo è fornire gli strumenti per acquisire disinvoltura e sicurezza nell'uso della lingua inglese, soprattutto parlata, in modo da saper far fronte a tale esigenza. Si approfondiranno le strutture grammaticali necessarie per una conversazione scorrevole e il linguaggio business. La conversazione trarrà spunto da argomenti di attualità e del mondo del lavoro e da curiosità sulla cultura dei paesi di lingua inglese. Le tematiche riguardanti business, viaggi e tempo libero saranno affrontate anche tramite letture, comunicazione scritta e ascolto. I partecipanti saranno coinvolti attivamente nelle discussioni per acquisire l'abilità comunicativa necessaria per capire e farsi capire da uno o più interlocutori in contesti internazionali, in ufficio o in occasioni informali.

### **Contenuti**

Introducing yourself and others; welcoming a visitor; talking about your work and responsibilities; expressing interest in conversations; talking about your company; discussing job; work adjectives; manners in business (on the phone or in writing); talking about products and services; travelling for business; business language and phrasal verbs; case studies.

Talking about your work-life balance; talking about your likes and dislikes; telling anecdotes; leisure time

**TOTALE ORE: 20**

### **QUOTA D'ISCRIZIONE:**

- **Euro 350,00 + IVA a partecipante in modalità aula**
- **Euro 1.200,00 + IVA a singolo partecipante in modalità One to One**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## AREA ICT: INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

Il pacchetto Office	63
Comunicazione on line social network e story telling	65
Fattore Umano, Interfacce e User Centred Design	66
Emozioni User Experience	67
Innovazione e Industrial Design	68

## IL PACCHETTO OFFICE

Il corso consente di acquisire le competenze tecniche legate all'utilizzo degli applicativi più diffusi. L'obiettivo è quello di far imparare ad utilizzare agli utenti tutti i più importanti strumenti offerti dai programmi del pacchetto Microsoft Office Word, Excel, PowerPoint, Access, Internet e Posta elettronica, Reti e sistemi operativi.

### **Contenuti**

#### **MODULO WORD**

- Concetti base
- Formattazione del testo e visualizzazioni
- Inserimento di oggetti
- Strumenti

#### **MODULO EXCEL**

- Concetti e funzioni di base
- La gestione dei dati / funzioni statistiche
- Le funzioni logiche
- Utilizzo dei grafici e delle immagini

#### **MODULO POWER POINT**

- Concetti e funzioni di base
- Gestione delle diapositive
- Layout diapositive e inserimento oggetti
- Inserimento grafici

#### **MODULO ACCESS**

- Nozioni generali
- Creazione tabella
- Le maschere
- Le query
- I report

#### **MODULO INTERNET E POSTA ELETTRONICA**

- Introduzione alle reti di telecomunicazione: la rete internet
- Metodi di condivisione delle informazioni in rete: i protocolli più comuni
- Modalità di collegamento in rete (Modem analogico. ISDN, ADSL o via cavo)

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi

Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738

Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070

Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)

E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)

Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO



- Il World Wide Web (WWW)
- Gli strumenti per navigare
- Navigazione in rete: I Browser
- Ricerca di informazioni in rete: i Motori di ricerca
- Il mondo dei virus e degli antivirus: precauzioni e controllo
- La Posta Elettronica
- Come funziona la Posta Elettronica
- I browser di posta elettronica: MS Outlook, thunderbird, etc.
- Composizione, invio e lettura dei messaggi
- Filtri di posta elettronica
- Antispam
- Nozioni avanzate: Configurazione di un account di posta

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 280,00 + IVA a partecipante**

*tecnologie & sistemi s.r.l.*

Società di consulenza e servizi formativi  
Accreditata ai servizi per la formazione Sezione B della Regione Lombardia – Operatore ID 2041738  
Sede di Lecco LC 23900 – Corso Promessi Sposi n. 23 – Ph 0341 350065 - Fax 0341 1918070  
Sede di Torino TO 10123 – Piazza Lagrange n. 1 – Ph 011.2170377 – E-mail: [torino@tssrl.it](mailto:torino@tssrl.it)  
E-mail: [info@tssrl.it](mailto:info@tssrl.it) Pec: [tecnologiesistemisrl@pec.it](mailto:tecnologiesistemisrl@pec.it)  
Cod. Fisc. e P. IVA 03347650131 Cap. Soc. 100.000,00 € i.v.



## COMUNICAZIONE ON LINE: SOCIAL NETWORK E STORY TELLING

Tutti conosciamo ed utilizziamo i Social Media: lo facciamo quotidianamente, da diversi dispositivi, anche in mobilità. Questi strumenti ci sono utili per migliorare la nostra vista sociale, il nostro grado di informazione e conoscenza, la nostra immagine professionale, e anche per promuovere la nostra azienda e i nostri prodotti. Per sfruttare al massimo il loro potenziale è però necessario averne una conoscenza approfondita, e saper applicare tecniche specifiche di scrittura, regole di indicizzazione, strategie di persuasione.

Le storie rappresentano il modo più efficace per trasmettere conoscenza, creare coinvolgimento e partecipazione, facilitare il ricordo. Esse sono da sempre utilizzate anche dalle organizzazioni e dalle imprese per comunicare se stesse e definire una propria identità. Inoltre, i media digitali sono in grado – se ben utilizzati – di amplificare le potenzialità espressive e comunicative della narrazione. Lo storytelling digitale può quindi rendere i contenuti memorabili, più vicini alle esperienze delle persone, ed aiutarci a far sì che la comunicazione aziendale risulti più interessante per il pubblico di riferimento.

### **Contenuti**

- Introduzione ai principali social media
- Caratteristiche e stili di comunicazione nel web
- Linee guida per siti web efficaci
- Social network, identità, influenzamento
- Il Web 2.0 e Enterprise 2.0
- Il Cliente Social
- Persuasione tecnologica: captologia
- Web writing skills
- Elementi di progettazione di una campagna web/social e realizzazione di un brief
- Che cos'è lo storytelling e come inserirlo in una strategia dei contenuti
- Introduzione allo storytelling:
  - ✓ *pianificazione di una strategia di content marketing*
  - ✓ *storytelling: scrivere per promuoversi*
- Raccontare con le immagini: visual storytelling e tools
- Riscritture - esercitazione di comunicazione narrativa

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 280,00 + IVA a partecipante**

## FATTORE UMANO, INTERFACCE E USER CENTRED DESIGN

L'interfaccia è il punto di contatto che utilizziamo per comunicare alle tecnologie le nostre intenzioni e dal quale riceviamo informazioni sugli effetti delle azioni svolte.

Ogni interfaccia, che si tratti di attrezzi di lavoro tradizionali o di tecnologie, deve rispettare i nostri limiti e valorizzare le nostre capacità di azione, ma deve anche rendere "naturale" e visibile che cosa si può ottenere da quello strumento o artefatto.

La progettazione centrata sull'utente, o meglio sulla persona, muove dal riconoscimento che nessuno conosce meglio un'attività di chi già la svolge e di chi la farà. Per trasformarla è necessario portare dentro il processo di cambiamento tutta la conoscenza degli esperti della attività, ovvero degli utenti finali.

### **Contenuti**

- Come ricordiamo gli eventi
- I limiti e le potenzialità della nostra capacità di ricordare
- Come si trasmettono le conoscenze
- Carico e sovraccarico informativo
- Il multitasking
- Le interfacce
- I criteri dell'usabilità delle interfacce e la valutazione dell'usabilità
- Le interfacce per il lavoro
- Le interfacce per la grande utenza
- Principi e metodi dello UCD

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 466,67 + IVA a partecipante**

## EMOZIONI E USER EXPERIENCE

Spesso ci pare di essere razionali e di prendere decisioni sulla base di ragionamenti logici e scelte consapevoli. In realtà i nostri comportamenti sono spesso guidati da quello che sentiamo, dalle nostre esperienze emotive, da sensazioni che forse non sono logiche ma che ci aiutano ad avere una relazione produttiva con il mondo. Le emozioni possono essere considerate la via d'accesso più efficace, anche se più misteriosa, verso l'uso e la progettazione di contesti tecnologici adeguati a quello che siamo.

### **Contenuti**

- Che cosa sono le emozioni e come influiscono sui processi decisionali?
- Che cos'è la User eXperience?
- I diversi livelli di esperienza: viscerale, comportamentale e riflessivo.
- Soddisfazione, piacevolezza ed esperienze ottimali.
- Progettazione e valutazione di tecnologie in considerazione degli aspetti emozionali dell'esperienza:
  - ✓ *Emozioni e parametri comportamentali*
  - ✓ *Emozioni e parametri fisiologici*
  - ✓ *Emozioni e dati esperienziali soggettivi*
- Prospettive applicative dell'eXperience Design

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 466,67 + IVA a partecipante**

## INNOVAZIONE E INDUSTRIAL DESIGN

Il mutato contesto del progetto contemporaneo, caratterizzato da un continuo incremento dei prodotti connessi alla rete, rende indispensabile un'evoluzione delle modalità di progetto nell'ambito del prodotto industriale. Questa trasformazione coinvolge a molti livelli sia l'industria nella gestione dei suoi processi produttivi, sia il prodotto finale destinato a un utente sempre più incline all'uso della tecnologia. A fronte di un rilevante incremento sul mercato degli smart object sempre più connessi alla rete, le aziende che si avvicinano a questi segmenti di mercato, necessitano di formare le competenze in grado di gestire questi progetti all'interno della propria struttura operativa.

### **Contenuti**

- Che cosa sono gli oggetti connessi
- Principi base della progettazione nell'ambito di Internet delle cose
- Il rapporto tra prodotto/oggetto e servizio
- I diversi modelli di gestione
- Prospettive applicative degli oggetti intelligenti
- Architetture software per la progettazione collaborativa e remota di nuovo prodotto
- Workflow collaborativi in rete e Product Data Management
- Nuovi strumenti cloud per la valutazione tecnica dei progetti di industrial design (FEA, CAE/CAM, CFD, Simulatori di processo, ecc)
- Sviluppo sociale di nuovo prodotto e Open Innovation
- Utilizzazione condivisa di risorse produttive remote e Cloud-based Manufacturing

**TOTALE ORE: 16**

**QUOTA D'ISCRIZIONE: Euro 466,67 + IVA a partecipante**