

FORM Azienda

Fondo paritetico nazionale interprofessionale
per la formazione continua



**SISTEMA COMMERCIO
E IMPRESA**

Confederazione Autonoma Italiana del Commercio,
del Turismo, dei Servizi, delle Professioni
e delle Piccole e Medie Imprese



C	A	T
A	L	O
G	O	
F	O	R
M	A	T
I	V	O
	2	0
1	1	

A CHI E' RIVOLTO IL CATALOGO

A tutte le imprese (grandi, medie e piccole) presenti nel territorio europeo. Gli interventi saranno diretti a tutti i lavoratori occupati, con particolare attenzione a quelli anziani, con bassa qualificazione, persone che rientrano al lavoro dopo periodi di astensione (per maternità, per malattia, ecc.), imprenditori, dirigenti e manager. L'individuazione dei destinatari delle singole iniziative deve avvenire nel pieno rispetto dei principi fissati dalla legge n. 125/1991 sulle Pari Opportunità.

SVOLGIMENTO DEI MODULI DIDATTICI

Il percorso formativo ha inizio con la compilazione di un questionario per valutare il grado di conoscenza della materia oggetto del corso. Al termine, a tutti i partecipanti che abbiano completato regolarmente l'attività, verrà rilasciato un attestato di frequenza con l'indicazione delle competenze acquisite e verrà nuovamente somministrato un questionario di apprendimento e gradevolezza sulle tematiche affrontate e sulle modalità di erogazione del percorso formativo terminato.

INFORMAZIONI E CONSULENZA SUL CATALOGO

In questa pubblicazione verranno riportate le informazioni essenziali circa ciascun modulo. Per ogni altra informazione di maggiore dettaglio si rimanda direttamente all'ente erogatore.

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Qualità</i>	QUALITA'	Evoluzione del concetto di Qualità, Caratteristiche ed obiettivi di un sistema qualità, Qualità di processo, di prodotto e di servizio.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	Il sistema azienda, Organigramma, Ruoli e Funzioni. Obiettivi Aziendali e Obiettivi individuali. Inserimento e motivazione delle risorse umane.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Comunicazione</i>	COMPORAMENTI RELAZIONALI	Il processo di Comunicazione efficace: strumenti, strategie e ostacoli. Il feed-back. L'ascolto attivo. Le competenze relazionali e ruolo professionale.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Sicurezza e infortuni</i>	SICUREZZA	Cenni del percorso legislativo in tema di sicurezza, Introduzione testo unico sul tema della sicurezza (D.lgs 81/2008). Destinatari di diritti e obblighi: (Datore di lavoro, lavoratori, rappresentanti dei lavoratori, Medico competente, RSPP, Dirigenti e preposti). Responsabilità e attivazione individuale in tema di sicurezza.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Comunicazione</i>	COMUNICAZIONE IN UFFICIO	Il cliente interno e il cliente esterno. La comunicazione telefonica e scritta. Stili di gestione della relazione interpersonale. Gestione delle situazioni problematiche e conflittuali.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	GESTIONE DI ATTIVITA' DI SEGRETERIA	Programmare e gestire le attività (organizzazione agende, approvvigionamenti, ...).

PSICOLOGIA DEL LAVORO - 1

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Comunicazione</i>	ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DELLA SEGRETERIA	L'accoglienza in segreteria: definizione dei parametri di accoglienza, criteri e temporalità. Il cliente interno e il cliente esterno. La comunicazione telefonica e scritta. Stili di gestione della relazione interpersonale.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Lingua inglese</i>	INGLESE	Comunicazione in lingua inglese: struttura della frase, simple present, terminologia; verbi modali, avverbi di frequenza, present continuous, to be going to; simple past, past continuous.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	CULTURA DEL SERVIZIO	Cultura del servizio: fondamenti, ostacoli all'efficienza del servizio, pianificazione strategica del servizio.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gruppi di lavoro</i>	TEAMBUILDING	Teambuilding e negoziazione: definizione di gruppo di lavoro, differenza tra gruppo e squadra (team), principali teorie in materia, l'individuo e il gruppo, gli aspetti organizzativi strutturali del team: obiettivo, ruolo, metodo, sviluppo.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	ANALISI DI UNA COMMESSA E GESTIONE DEL CLIENTE	La commessa: requisiti e parametri fondamentali. Pianificazione e monitoraggio delle attività. Responsabilità nella gestione e nella relazione con il cliente.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	RELAZIONARSI NEL CONTESTO LAVORATIVO	Analisi delle dinamiche di gruppo, comunicazione, leadership, stress e gestione dei conflitti

PSICOLOGIA DEL LAVORO - 2

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	TECNICHE DI VENDITA E NEGOZIAZIONE	Apprendere una comunicazione diretta, spontanea, tattica e strategica senza condizionamenti esterni al fine di impostare una trattativa per massimizzare i vantaggi per l'azienda
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Marketing</i>	MARKETING	Tecniche di comunicazione efficace, tipologie differenti di marketing, modalità di commercializzazione con i social network e con i mass media, gestione rapporto venditore-cliente
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Stress, conflitti e cambiamento</i>	1° Modulo: ANALISI E GESTIONE DELLO STRESS	Riconoscimento dei fattori soggettivi scatenanti lo stress, conseguenze a livello fisico, mentale, emozionale e comportamentale. Gestione dello stress analizzando la causa e il significato per migliorare lo stile di vita.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Stress, conflitti e cambiamento</i>	2° Modulo: GESTIONE CONFLITTI E CAMBIAMENTO	Gestione della crisi, del cambiamento e dei conflitti nella vita personale e aziendale
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Leadership e gruppi di lavoro</i>	LEADERSHIP E GESTIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	Come guidare un gruppo, motivarlo e spingerlo ad una crescita professionale
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	PUBLIC SPEAKING	La comunicazione efficace, come vincere la paura di parlare in pubblico, tecniche di rilassamento

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	PROJECT MANAGEMENT	Applicazione di conoscenze, attitudini, tecniche e strumenti alle attività di un progetto al fine di conseguire gli obiettivi
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	PARI OPPORTUNITA'	Leadership al femminile
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	DIVERSITY	Valorizzazione delle differenze soggettive e professionali come risorsa per l'organizzazione
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE	Ricerca e selezione del personale; sviluppo organizzativo, comunicazione, dinamiche di gruppo, formazione professionale, valutazione delle competenze
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gruppi di lavoro</i>	GESTIONE DEI COLLABORATORI E DELLE SQUADRE	Acquisire elementi concettuali per comprendere e gestire le complesse relazioni tra persone, ruoli e compiti e la situazione motivazionale dei propri collaboratori; sperimentare, analizzare ed affinare le proprie abilità di gestione degli individui e conduzione di gruppi di lavoro; individuare le linee di sviluppo di un proprio stile di gestione

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Problem solving</i>	PROBLEM SOLVING	Come analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Problem solving</i>	DECISION MAKING	Supporto manageriale attraverso metodologie di razionalità operativa e comportamentale che possano fornire sicurezza e chiarezza concettuale a chi è chiamato a gestire o a partecipare a processi di decision making
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>PNL</i>	PNL	Tecniche di memorizzazione e di apprendimento veloce
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>PNL</i>	LETTURA E APPRENDIMENTO RAPIDO	Metodo di studio, apprendimento tradizionale, apprendimento attivo, i ricordi, il pensiero laterale, la lettura veloce
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Benessere</i>	BENESSERE E MALESSERE PSICOLOGICO IN AZIENDA	Benessere e malessere: variabili a confronto; come il benessere dei dipendenti aumenta la motivazione, la produttività e le potenzialità innate
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	GESTIRE LA "RISORSA TEMPO"	Migliorare il grado di consapevolezza delle proprie modalità di utilizzo dei tempi di lavoro; Sensibilizzare allo sviluppo di comportamenti orientati ad un impiego efficace/efficiente del tempo; accrescere la capacità di lavorare per priorità; identificare le modalità di miglioramento della gestione del tempo

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	GESTIONE DEL PERSONALE STRANIERO	Fornire indicazioni e stimoli per una diversa visione del management, in un ambito in continua evoluzione, quale quello della programmazione e della gestione delle risorse umane in un contesto multi-etnico e multiculturale
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E CROSS CULTURAL MANAGEMENT	Analisi dell'organizzazione aziendale in relazione all'inserimento di lavoratori/lavoratrici stranieri/e, in modo da evidenziare i punti forti e le eventuali criticità
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Comunicazione</i>	CUSTOMERS SATISFACTION E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE	Fornire gli strumenti utili per il monitoraggio costante dei propri clienti utilizzando il ritorno delle informazioni acquisite e analizzandole nell'ottica di amplificare le capacità ricettive aziendali
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Dinamiche di gruppo</i>	LA RIUNIONE DI LAVORO	Incremento della comunicazione e della produttività in azienda e integrazione del gruppo di lavoro
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	GESTIONE DEI PROGETTI	Fornire strumenti utili a chi deve gestire e coordinare un progetto; organizzare con flessibilità le risorse a disposizione utilizzando qualitativamente e quantitativamente competenze e persone in funzione dei risultati.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Cultura d'impresa</i>	EMPOWERMENT	Fornire gli strumenti utili per prendere consapevolezza di sé, realizzarsi e rendere l'impresa più competitiva.

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	BILANCIO DELLE COMPETENZE	Che cosa è e che funzione ha un bilancio delle competenze all'interno di un'organizzazione. Definire, tramite degli esercizi, le proprie competenze con l'obiettivo di poterle sfruttare nell'ambito del proprio lavoro.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	1° Modulo: RICOLLOCAMENTO PROFESSIONALE INTERNO ALL'AZIENDA	Bilancio delle competenze, analisi dell'impatto psicologico al rientro al lavoro, accettazione di mansioni meno qualificanti rispetto al proprio ruolo iniziale, accompagnamento al reinserimento lavorativo.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	2° Modulo: RICOLLOCAMENTO PROFESSIONALE ESTERNO ALL'AZIENDA	Orientamento al mondo del lavoro: aggiornamento sulle nuove legislazioni che regolano il mercato del lavoro, identificazione degli enti preposti e delle loro funzioni (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, associazioni sindacali), come ricercare un lavoro e utilizzare gli strumenti giusti.
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	INTERVENTI DI VALUTAZIONE	È previsto l'utilizzo di alcuni strumenti di ricerca quali-quantitativi - riconosciuti a livello nazionale, internazionale o creati <i>ad hoc</i> - per indagare aspetti specifici del lavoro
CORSI DI FORMAZIONE IN PSICOLOGIA DEL LAVORO	<i>Gestione e sviluppo delle risorse umane</i>	INTERVENTI DI VALUTAZIONE dello STRESS LAVORO-CORRELATO	Interventi di valutazione dello stress lavoro-correlato per identificare i maggiori fattori di rischio psicosociale per i lavoratori, per garantire la tutela della salute e delle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Nuove dipendenze</i>	COMUNICAZIONE E SOCIAL NETWORK: LA RETE, I SUOI RISCHI E LE SUE POTENZIALITA'	Sviluppare un arricchimento professionale in relazione alla conoscenza delle nuove tecnologie e rispetto ai rischi psicologici connessi alla navigazione; valorizzare l'utilizzo di blog e social network in ambito sociale e professionale
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Burnout, mobbing, stress, ansia e depressione</i>	STRESS LAVORO-CORRELATO E IMPLICAZIONI PSICOLOGICHE	Analisi dello stress nel contesto lavorativo: come riconoscerlo e affrontarlo
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Burnout, mobbing, stress, ansia e depressione</i>	LA DEMOTIVAZIONE AL LAVORO NELLE PROFESSIONI D'AIUTO	Fornire gli strumenti utili al personale per poter lavorare a contatto con persone bisognose di cura e attenzioni
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Spazi di sostegno psicologico individuale e/o di gruppo</i>	COUNSELLING AZIENDALE	Promozione del benessere della persona, valorizzando le capacità individuali e indirizzando le energie e le motivazioni dei singoli verso sviluppi coerenti con le esigenze dell'azienda e del mercato.
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Sportello psicologico per neo-mamme e supporto al reinserimento nel tessuto aziendale</i>	DOPO IL PARTO: SOSTEGNO PER NEO GENITORI	Sviluppo di riflessioni rispetto alle proprie ansie e preoccupazioni date dalla maternità e dal cambiamento lavorativo che ne consegue, valorizzando allo stesso tempo gli aspetti positivi e di crescita; prevenzione di eventuali sintomi depressivi.
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Sostegno alla genitorialità</i>	GENITORI CHE LAVORANO: OTTIMIZZAZIONE DI TEMPO E RISORSE A VANTAGGIO DELL'AZIENDA	Potenziare le proprie risorse lavorative attraverso il miglioramento della gestione del planning familiare

AMBITO SOCIALE - 1

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Handicap e disabilità</i>	MODALITA' DI GESTIONE DEL PERSONALE CON DISABILITA'	Approfondire la conoscenza della disabilità e valorizzarne le risorse; linee guida per l'integrazione dei disabili in azienda
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Handicap e disabilità</i>	VIVERE LA DISABILITA'	Fornire alle persone con diverse disabilità degli strumenti idonei per integrarsi nel gruppo di lavoro con lo scopo di esprimere completamente il loro potenziale lavorativo
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Alimentazione</i>	ALIMENTAZIONE E PRESTAZIONI INTELLETTUALI	Favorire la conoscenza di una corretta alimentazione che possa portare al miglioramento dell'attenzione, della concentrazione e della memoria
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Sanità</i>	LA RELAZIONE OPERATORE-PAZIENTE NEL SISTEMA SANITARIO E PARASANITARIO	Fornire utili strumenti agli operatori sanitari e parasanitari per la comprensione e la gestione dei pazienti, dei famigliari e dei colleghi.
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO SOCIALE	<i>Sanità</i>	Il <i>burnout</i> negli operatori che lavorano nel sociale e all'interno di strutture ospedaliere	Favorire l'approfondimento dei sintomi, delle variabili e dei fattori individuali ed ambientali che costellano la sindrome del burnout degli operatori sanitari, con l'obiettivo di migliorare la gestione dello stress.

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'	<i>Amministrazione del personale</i>	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	Approfondire le conoscenze per l'assunzione del personale, libri obbligatori, la busta paga, le denunce mensili.
CORSI DI FORMAZIONE IN AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'	<i>Gestione contabile</i>	LA CONTABILITA' ORDINARIA	Conoscenze sulla partita doppia, il bilancio, le scritture d'assestamento, i dichiarativi fiscali

AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'

Disciplina	Area Tematica	Materia	Argomenti
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO LEGALE	<i>Cultura d'impresa</i>	PRIVACY	Fornire strumenti utili ai dirigenti, responsabili del personale per adempiere agli obblighi privacy; per non incorrere in responsabilità e sanzioni alla luce delle novità normative e per convertire la privacy in azienda da costo a risorsa
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO LEGALE	<i>Cultura d'impresa</i>	VIDEOSORVEGLIANZA; INTERNET E POSTA ELETTRONICA	Fornire strumenti utili ai dirigenti, ai responsabili del personale, per gestire sistemi di videosorveglianza e di monitoraggio utilizzo degli strumenti aziendali nel rispetto della privacy e dello Statuto dei lavoratori
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO LEGALE	<i>Marketing</i>	MARKETING E PRIVACY	Fornire strumenti utili alle imprese per promuovere le proprie attività (sms, fax, teleselling, social network, acquisto banche dati) nel rispetto della normativa privacy alla luce delle recenti novità normative
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO LEGALE	<i>Sicurezza e infortuni</i>	RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA	Fornire strumenti utili alle imprese per comprendere la natura e le implicazioni della responsabilità amministrativa per reati in materia di infortuni di lavoro e di malattia professionali alla luce della recente giurisprudenza in materia e di specifici best practices aziendali
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO LEGALE	<i>Cultura d'impresa</i>	RECUPERO CREDITI	Fornire strumenti giuridici utili alle imprese per prevenire situazioni critiche per lo sviluppo della propria azienda e per gestire il rapporto con i debitori e il recupero dei crediti in modo efficace e rapido
CORSI DI FORMAZIONE IN AMBITO LEGALE	<i>Stalking</i>	<i>Stalking</i> in ambito lavorativo, relazionale e familiare	Favorire la conoscenza e la prevenzione del fenomeno dello stalking e gli impatti psicologici e giuridici sia per la vittima che per lo stalker

AMBITO LEGALE