



Ente Bilaterale Mantovano
Commercio Turismo Servizi

Programma attività formativa anno 2011

DESTINATARI: titolari soci e dipendenti delle aziende aderenti all'Ente Bilaterale Mantovano Commercio Turismo Servizi in regola con i versamenti contributivi

COSTO: tutti i corsi sono gratuiti in quanto completamente finanziati dall'Ente Bilaterale Mantovano Commercio Turismo Servizi

CORSI:

AREA COMUNICAZIONE E MARKETING

1. La vendita efficace.
2. Diventare professionisti della vendita
3. Come acquisire nuovi clienti
4. Assertività e self-management. Definire e realizzare i propri obiettivi.
5. Public speaking. L'arte di parlare in pubblico.
6. La gestione delle risorse umane
7. Vetrinistica e visual merchandising.

AREA CONTABILITA' E GESTIONE RISORSE

1. Management nelle PMI.
2. Il controllo di gestione nelle PMI.
3. Analisi dei costi nella ristorazione. Manager Food & Beverage.
4. Contabilità e bilancio. Principi e strumenti.
5. La gestione di paghe e contributi

AREA PROFESSIONALE

1. Evoluzione del bar. Caffè, aperitivo e cocktail di nuova creazione.

AREA QUALITA'

1. Introduzione in azienda del sistema di qualità
2. Il sistema di gestione della sicurezza secondo il nuovo standart BS OHSAS 18001:2007.

AREA LINGUISTICA

1. Lingua inglese. Corso base / intermedio / avanzato.
2. Lingua spagnola. Corso base / intermedio / avanzato.

AREA INFORMATICA

1. Corso di informatica base. Windows e Word.
2. Corso di informatica avanzata. Word, Excel, Internet Explorer.
3. Gestire i dati con Excel: livello avanzato.
4. Il negozio virtuale. Creare e gestire il sito aziendale.
5. WEB marketing

AREA SICUREZZA

1. Corso per Responsabili del servizio di prevenzione e protezione.
2. La valutazione del rischio stress lavoro - correlato.
3. Corso per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
4. Corso di aggiornamento per Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
5. Corso per la corretta movimentazione dei carichi.
6. Corso per l'utilizzo del carrello elevatore.

DETTAGLIO CORSI

Area Comunicazione e Marketing

Corso: “La vendita efficace” La comunicazione applicata alla vendita: corso base (propedeutico al corso avanzato)

Obiettivi

Attraverso la valorizzazione delle esperienze personali, un metodo tecnico e molto partecipativo, il corso si propone di integrare le conoscenze e le abilità del venditore per quanto riguarda la propria capacità di relazionarsi con la clientela con modalità comunicative efficaci, per attivare, iniziare e concludere una vendita professionale.

Il programma prevede:

- Fornire le basi di una comunicazione efficace
- Fornire indicazioni utili e motivanti per dare forza alla vendita
- Relazionarsi col cliente sia nelle fasi interlocutorie, che nelle trattative d'affari
- Aumentare la qualità del servizio offerto attraverso le abilità comunicative

Date, orari e durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 20 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: “Diventare professionisti della vendita” La comunicazione applicata alla vendita: corso avanzato

Obiettivi

Il corso propone un approfondimento su alcuni temi specifici trattati nel corso base e un percorso di acquisizione progressiva di tecniche di potenziamento delle proprie abilità nella vendita, allo scopo di aumentarne la qualità e la quantità. Le metodologie saranno prevalentemente attive e pratiche-applicative (simulazioni e role-playing).

Il programma prevede:

- Tecniche di analisi del comportamento “non verbale”
- Tecniche per comprendere le opinioni e le convinzioni del cliente
- Tecniche per comprendere gli atteggiamenti del cliente (gusti e tendenze)
- Tecniche per acquisire un linguaggio di precisione e chiarezza nella vendita
- Tecniche per gestire le emozioni “negative” del venditore e del cliente, quali ad esempio ansia, nervosismo, impazienza, stress.

Date, orari e durata

5 mattinate per una durata di 20 ore

Note

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 20 ore

Corso: “Come acquisire nuovi clienti”

Obiettivi

Il corso si propone di individuare una strategia di sviluppo commerciale innovativa attraverso un approccio creativo rispetto ai contenuti della propria attività professionale ed anche alle soluzioni sino ad oggi offerte. Coinvolgere il nuovo interlocutore individuandone le reali esigenze e trasmettendo professionalità ed entusiasmo.

Il programma prevede:

- Definire i vantaggi che rendono il vostro prodotto/servizio una soluzione utile per il cliente
- Individuare le caratteristiche principali del proprio cliente di riferimento, le sue aspettative e i suoi bisogni
- Definire la propria strategia d'azione: dalla definizione del target alla pianificazione
- Orientarsi tra le proprietà
- Ottenere appuntamenti qualificati
- Vecchi clienti e le nuove opportunità
- Come presentarsi e suscitare l'interesse di un prospect
- Anticipare le obiezioni più frequenti
- Gestire le informazioni

Date, orari e durata

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 16 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Assertività e self-management. Definire e realizzare i propri obiettivi”

Obiettivi

Il corso si propone di allenare e rafforzare le abilità di autogestione e di relazione indispensabili per una maggiore efficacia personale e del team di collaboratori. Il corso è orientato a sviluppare le abilità di relazione assertiva intendendo per assertività la capacità di definire con chiarezza i propri obiettivi e progetti e di realizzarli interpretando in chiave positiva le relazioni e le risorse offerte dal contesto. Uno spazio rilevante verrà dedicato al suo ruolo positivo dell'assertività nel consentire la valorizzazione dei collaboratori e dei loro contributi. Il corso prevede:

Lo sviluppo di uno stile di relazione assertivo e la sua rilevanza in azienda

- L'assertività e le sue determinanti
- La rilevanza dell'assertività nella gestione di se stessi e dei propri collaboratori
- L'assertività come strategia di comunicazione ottimale in situazioni di relazione critiche

La costruzione del proprio progetto di sviluppo personale e professionale

- Rafforzare i fattori psicologici protettivi: autonomia, autoefficacia, ottimismo
- Gestire lo stress attivando le risorse interne ed esterne
- Costruire un action plan individuale e gestire il cambiamento

La gestione delle proprie motivazioni

- Valutazione delle proprie motivazioni

La gestione della propria carriera e dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

- Ambizione, potere e carriera: quanto contano nella propria vita
- Le basi del potere in azienda e le strategie per influenzare con successo le decisioni importanti
- La ricerca dell'equilibrio tra vita professionale e privata

Date, orari e durata

6 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 24 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Public speaking. L’arte di parlare in pubblico.”

Obiettivi

Il corso insegna di creare e perfezionare la capacità di parlare in pubblico e di presentarsi in modo efficace. Definire con precisione gli obiettivi della comunicazione, analizzare il punto di vista degli interlocutori, considerare il contesto per costruire il discorso secondo la retorica classica.

Il programma prevede:

- Principi della comunicazione verbale: analisi dei fenomeni percettivi, l’importanza degli aspetti emotivi, il gruppo come amplificatore dei fenomeni comunicativi
- La presentazione di sé stessi nelle varie situazioni interpersonali e di gruppo
- Come presentare le proprie idee e le proprie opinioni
- La valorizzazione della propria personalità e dei propri punti di forza
- Preparare un discorso: definire gli obiettivi di comunicazione, struttura di un discorso, stili di comunicazione
- Gestione dei momenti critici: fase di apertura, gestione delle obiezioni
- Tecniche di public speaking: gestione del pubblico, supporti alla presentazione in pubblico
- Migliorare le proprie capacità di comunicazione e di public speaking

Date, orari e durata

4 incontri per una durata di 16 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “La gestione delle risorse umane ”

Obiettivi

Il corso si propone di fornire criteri e metodi per la più proficua gestione dei collaboratori dalla loro selezione alla valutazione e sviluppo delle competenze e delle prestazioni, alla motivazione ed all’incentivazione.

Il programma prevede:

- Il rapporto azienda-addetti mediante i suoi attori: titolare o manager e collaboratori;
- Il leader: elementi caratterizzanti, tipologie d’atteggiamento e comportamento;
- La leadership nelle sue componenti di sistema;
- La leadership situazionale: aspetti dinamici in funzione delle caratteristiche e prestazione dei collaboratori;
- I rapporti con i collaboratori: criteri e metodi della loro selezione, valutazione e sviluppo, priorità formative in funzione delle esigenze dell’impresa, motivazione al lavoro, strategie e piani d’incentivazione, caratteristiche, modalità e finalità dei briefing;
- Principi, strumenti e metodi per la creazione e il mantenimento del lavoro di gruppo.

Date, orari e durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 20 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Vetrinistica e visual merchandising”.

Obiettivi

La merce deve “farsi vedere e vendersi da sola”. Il Visual Merchandising non è altro che una corretta e razionale gestione delle attrezzature e degli spazi di vendita, che fa “parlare il prodotto” direttamente con il cliente ed enfatizza le tecniche della vendita visiva. In questo modo si aggiunge una “comunicazione commerciale impersonale” ad una “comunicazione commerciale personale” caratteristica della vendita assistita. Il corso si prefigge lo scopo di creare una figura professionale che sia in grado di

- avere una conoscenza delle possibili varianti di esposizione merceologica
- padroneggiare con sicurezza il concetto di “immagine globale del Punto Vendita”
- saper gestire le stimolazioni multisensoriali (visive, sonore, olfattive, tattili) nel punto vendita

Il programma prevede:

- Visual Merchandising: definizioni, aree di applicazione e la presentazione attiva della merce
- vendita assistita e vendita visiva
- lay-out espositivo e lay-out merceologico
- percorsi principali e percorsi secondari
- esposizione efficace ed attraente del prodotto, esposizione orizzontale ed esposizione verticale
- immagine del Punto Vendita: tendenze ed evoluzione del Retail Design
- attrezzature utilizzate in vetrina e loro utilizzo in maniera creativa ed originale
- teoria dei colori: colori primari, secondari, complementari, contrasto di colori: colori caldi e freddi
- cromoterapia, illuminotecnica, aromaterapia

Date, orari e durata

5 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 20 ore

Lezioni in aula e outdoor su punto vendita

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Area Contabilità e Gestione risorse

Corso: “Management nelle piccole e medie imprese”

Obiettivi

La continua evoluzione del mercato e la presenza di una concorrenza sempre più aggressiva impongono ad ogni piccola impresa di tenere costantemente sotto controllo la propria gestione. Il corso vuole fornire alle aziende gli strumenti necessari di base per una comprensione e conoscenza dei meccanismi gestionali.

Il programma prevede:

- L'idea imprenditoriale: gli elementi di business plan, osservazione del contesto, innovazione e creatività, analisi del mercato e piano marketing, importanza e utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione (ICT)
- Pianificazione e Time Management: obiettivi generali di un'impresa e politiche aziendali, le diverse teorie organizzative
- Controllo e analisi di gestione: il budget, il sistema dei costi, analisi del bilancio.

Date, orari e durata

6 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 24 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Il controllo di gestione nelle PMI”

Obiettivi

Il controllo di gestione ha il compito di fornire alla direzione dell'impresa le informazioni più corrette e dettagliate circa l'andamento economico, patrimoniale e finanziario della gestione. Tali informazioni sono fondamentali sia per l'interpretazione consuntiva degli eventi sia per la valutazione prospettica delle azioni e delle strategie che si vuole intraprendere. Il corso, pertanto, si propone di approfondire le più efficienti tecniche di programmazione e controllo volte a definire sia le decisioni strategiche sia gli obiettivi di breve periodo e di analizzare le relazioni esistenti tra la pianificazione strategica ed il relativo controllo, tra il processo di direzione e l'attività operativa.

Il programma prevede:

- Costi aziendali, costi fissi e costi variabili, centri di costo
- Margine di contribuzione
- Fatturato di pareggio e il fatturato di sicurezza, fatturato necessario ad un certo obiettivo di utile
- Prezzo minimo di Vendita e/o Lavorazione, valore aggiunto
- Risultato operativo, l'utile netto, indicatori di produttività
- il R.O.S. o Margine sulle Vendite e/o Lavorazioni, Come si Calcola il R.O.I. o Redditività del Capitale Investito, Come si Calcola il R.O.E. o Redditività del Capitale proprio,
- rotazione del capitale
- Incidenza del Valore Aggiunto sul Fatturato
- BASILEA2: Concetti di fondo. Regole principali. Risvolti bancari. Sistemi delle garanzie. Suggestioni ed esempi per affrontare Basilea2. La pianificazione finanziari come leva strategica.

Date, orari e durata

6 incontri dalle 9.00 alle 13.00 per una durata di 24 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Analisi dei costi nella ristorazione. Manager Food & Beverage.”

Obiettivi

Il corso vuole formare una figura specifica come manager food & beverage nel settore della ristorazione.

Il programma prevede:

- La figura del F&B manager.
- La policy: che cos'è, perché stilarla e utilizzarla; lo standart qualitativo, eccezione allo standart;
- Il marketing della ristorazione e tecniche di promozione alle vendite;
- Analisi dei consumatori e analisi della concorrenza.

Altri aspetti economici:

- Il bilancio di previsione: budget, il metodo per il calcolo del food cost e del beverage cost;
- Costi fissi e costi variabili; strumenti di controllo del food cost, lo standart cost.
- Analisi delle vendite e dei risparmi potenziali. La gestione degli acquisti e la gestione del magazzino: processi di flusso carico / scarico delle merci.

Date, orari e durata

4 incontri dalle 09.00 alle 18.00 per una durata di 32 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “Contabilità e bilancio. Principi e strumenti”.

Obiettivi

Il corso si propone di far comprendere la metodologia di rilevazione contabile e i contenuti del bilancio d'esercizio ai fini dell'apprezzamento dell'economicità dell'impresa. Il corso è rivolto agli impiegati di uffici amministrativi e contabili delle aziende. Può partecipare anche chi non ha alcuna conoscenza di contabilità. Il programma prevede:

Le rilevazioni contabili

- Nozione di reddito e capitale. I concetti di esercizio e di competenza economica. I conti di sintesi risultanti dalla contabilità generale: lo stato patrimoniale ed il conto economico. La rilevazione dei valori originati dallo scambio: la partita doppia. Gli strumenti di rilevazione: il conto, il piano dei conti, i libri contabili

Le principali operazione di esercizio

- Le scritture relative alle operazioni di acquisto. le scritture relative alle operazioni di vendita. le scritture relative al personale dipendente. le scritture relative agli investimenti ed ai finanziamenti. Le plusvalenze/minusvalenze e le sopravvenienze attive e passive

Le scritture di fine esercizio

- Gli ammortamenti. Le rimanenze di magazzino. I ratei e i risconti. Gli accantonamenti. Le imposte sul reddito.

La redazione del bilancio

- Lo schema dello stato patrimoniale. Lo schema del conto economico. La nota integrativa

Le imposte sul reddito: aspetti pratici

- Il versamento delle imposte: saldi e acconti. La rateizzazione delle imposte. La compensazione delle imposte. Il ravvedimento operoso.

Date, orari e durata

4 incontri per una durata di 16 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: “La gestione di paghe e contributi”

Obiettivi

Il corso è volto a fornire informazioni aggiornate sugli elementi fondamentali che caratterizzano le diverse tipologie di rapporto di lavoro, con particolare riferimento alle nuove forme contrattuali, e sugli aspetti retributivi, previdenziali e contributivi e gli atti amministrativi connessi.

Il programma prevede:

- Le tipologie del rapporto di lavoro, le nuove forme contrattuali, l'instaurazione del rapporto di lavoro e relativi adempimenti, le posizioni previdenziali e assicurative, i registri obbligatori
- La gestione del rapporto di lavoro
- La retribuzione, il calcolo del cedolino e le trattenute previdenziali e fiscali, gli adempimenti periodici fiscali e previdenziali, la cessazione del rapporto di lavoro

Date, orari e durata

5 incontri dalle 09.00 alle 13.00 per una durata di 20 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Area Professionale

Corso: “Evoluzione del bar. Caffè, aperitivo e cocktail di nuova creazione”

Obiettivi

Il corso si propone di fornire conoscenze avanzate per una gestione efficace e redditizia del bar in relazione alle molteplici esigenze ed aspettative della clientela.

Il programma è modulare e prevede 4 macroaree:

Caffè – “Dall’Arbusto alla Tazzina”

tre giornate:

- coltura del caffè, mute, piantagione, coltivazione, fioritura, fruttificazione, raccolta, preparazione, essiccazione industriale, torrefazione e macinazione;
- attrezzature: macchina e macina caffè, uso e manutenzione; latte diverse tipologie, emulsione, creme e decorazioni;
- esercitazione pratica: caffè, cappuccini, cappuccini decorati, mokaccino, monte bianco, caffè con panna, bevande calde, cocktail a base di caffè.

Aperitivo e Happy Hour – “Dal vino al Cocktail senza dimenticare il cibo”

tre giornate:

- drink analcolici: Miami beach, Isole Vergini, ecc.;
- drink alcolici: Neuroni, Americano, Grenoble, Gfp, Kir royal, ecc.;
- le tendenze del bar contemporaneo: Happy Hour con preparazione di piatti caldi e freddi da presentare sul Bancone ed abbinamenti enogastronomici;
- preparazione di Tartine, Focaccine, Tramezzini, ecc.

Speciale miscelazione – “Cocktail internazionali e cocktail di nuova creazione”

tre giornate:

- la formula dei cocktail: base, aromatizzante e colorante;
- uso delle attrezzature; presentazione dei drink;
- medium e long drink di vecchia e nuova generazione e relative decorazioni.

Comunicazione e Cocktail Competition – “Saper fare significa saper comunicare”

una giornata:

- valorizzazione del pubblico esercizio;
- approccio al cliente, presentazione e Mise en place;
- lista dei prodotti;
- cocktail competition.

Date, orari e durata

10 giornate dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 40 ore

Note

È possibile iscriversi a un solo o più moduli programmati

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: "Introduzione in azienda del sistema di qualità"

Obiettivi

Offrire servizi di qualità è diventato un imperativo per chi vuole mantenersi competitivo sul mercato ed è l'unica chiave di accesso per chi vuole dialogare con una clientela sempre più esigente. L'impostazione e la certificazione di un Sistema di Qualità è pertanto un'esigenza dettata dal mercato che consente una maggiore qualificazione dell'attività attraverso una riduzione dei costi, un incremento dell'efficienza ed un miglioramento delle capacità di risposta alle esigenze del cliente.

Il programma prevede:

- La qualità: cos'è e come si ottiene; motivazioni, vantaggi e svantaggi di una scelta strategica
- L'organizzazione per il miglioramento continuo
- La pianificazione, controllo, sviluppo del sistema di qualità e comportamenti aziendali
- Il coinvolgimento dei collaboratori
- Analisi e soddisfazione dei clienti
- La certificazione di qualità: funzionamento e costi, il manuale e le procedure
- L'ente di certificazione, il mantenimento della qualità e il ruolo del consulente per la qualità

Date, orari e durata

4 incontri dalle 09.00 alle 13.00 per una durata di 16 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso: "Il sistema di gestione della sicurezza secondo il nuovo standard BS OHSAS 18001:2007. I requisiti e l'applicazione."

Obiettivi

Il corso è stato appositamente progettato per tutti coloro che desiderano una spiegazione approfondita del Sistema di Gestione della Sicurezza, spiegazione che si realizza attraverso lo studio dello schema proposto dal nuovo Standard BS OHSAS 18001:2007. Questo Standard è richiamato dall'art. 30 del D.Lgs. 81 "Testo Unico Sicurezza". Oltre ai requisiti dello Standard, verranno presentati alcuni argomenti di supporto ed un approfondimento dei termini utilizzati, ma soprattutto verranno svolte alcune esercitazioni di gruppo che permetteranno ai partecipanti di comprendere appieno ed applicare lo Standard BS OHSAS 18001:2007. Il corso si chiude con un breve test scritto (facoltativo) di verifica dell'apprendimento.

Il programma prevede:

- Evoluzione della sicurezza
- Panoramica sui Sistemi di Gestione della Sicurezza
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. Lo scopo, lo schema, il linguaggio. Lo standard BS OHSAS 18001:2007. La pianificazione (con analisi rischi)
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. L'attuazione
- Lo standard BS OHSAS 18001:2007. Il controllo, il riesame
- Altri Sistemi per la Gestione della Sicurezza
- Verifica dell'apprendimento

Date e orari:

2 incontri per una durata di 8 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipante e un massimo di 18

Area Linguistica

Corso: "Lingua inglese / spagnola. Corso base."

Obiettivi:

Apprendere la lingua inglese (spagnola) cominciando dalle basi per imparare a destreggiarsi nelle prime necessità di comunicazione tra stranieri che parlano una lingua internazionale.

Il programma prevede:

- Acquisire una conoscenza grammaticale di base della lingua:
- Alfabeto, spelling delle parole e fonetica;
- Numeri, date, telefono e lettura dell'orologio;
- Struttura della frase: articoli, pronomi, nomi, verbi, aggettivi di qualità quantità dimostrativi, avverbi, preposizioni;
- Affermative, negative;
- Formulare domande;
- Ausiliari to be to have; tempi verbali: Present Simple, Present Continuous;
- Presentarsi;
- Descrivere persone, luoghi, ambienti, situazioni di routine quotidiana;
- Esercizi di lettura, di grammatica e di ascolto della lingua inglese.

Date, orari e durata

10 incontri per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: "Lingua inglese / spagnola. Corso intermedio / avanzato."

Obiettivi:

Perfezionare la lingua inglese (spagnola) arrivando ad utilizzarla con padronanza grammaticale e lessicale. Rapportarsi al cliente straniero in un inglese corretto, fluido e comprensibile a livello internazionale.

Il programma prevede:

- Approfondire la grammatica inglese:
- Tempi verbali: Present Simple, Present Continuous, Past Simple, Present Perfect, infinitive and ing-form, futuro, modali;
- Formulare richieste, offerte, suggerimenti, preferenze
- Struttura della frase: articoli, pronomi, nomi, verbi, aggettivi di qualità quantità dimostrativi, avverbi, preposizioni;
- Descrivere persone, situazioni;
- Esercizi di lettura, di grammatica e di ascolto della lingua inglese simulando situazioni di lavoro.

Date, orari e durata

10 incontri per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Area Informatica

Corso: “Informatica livello base. Windows e Word.”

Obiettivi

Il corso permette di acquisire le conoscenze necessarie all'utilizzo del PC in modo semplice per migliorare il sapere, la qualità e la produttività del proprio lavoro o di cultura personale.

Il programma prevede:

- Uso del computer e gestione file

Il funzionamento delle componenti di base (hardware e software) del PC. Creare, rinominare, copiare, spostare e cancellare cartelle e file (tecniche di archiviazione). Configurare il proprio schermo e il desktop di lavoro. Le modalità di installazione e disinstallazione di un applicativo. Uso della PenDrive USB. Uso del masterizzatore per il backup dei dati.

- Microsoft Word

Usare Word per scrivere un testo e formattarlo. L'intestazione e il piè di pagina per creare modelli di documenti. I righelli e le tabelle per impaginare. Le tecniche di personalizzazione dei propri lavori con le WordArt e le ClipArt. Impostare i documenti per la stampa. Igiene e profilassi del PC (*Dallo scan disk all'Antivirus*).

Date e orari

10 incontri dalle 9.00 alle 12.00 o dalle 15.00 alle 18.00 per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: “Informatica livello avanzato. Word, Excel, Internet Explorer.”

Obiettivi

Il corso permette di approfondire l'utilizzo del pc in modo semplice, utilizzando programmi in ambiente WORD ed EXCEL, per migliorare il sapere, la qualità e la produttività del proprio lavoro o di cultura personale, gli approfondimenti di INTERNET per acquisire le conoscenze necessarie all'utilizzo della rete dei servizi che offre.

Il programma prevede:

- **Word avanzato**

Proteggere i documenti. Creare il database della rubrica per le lettere circolari, i cataloghi e le etichette (stampa unione). Configurare gli stili. Importare dati da Excel. Creare modulistica.

- **Excel**

Personalizzare l'interfaccia utente. Usare le formule aritmetiche di base. Distinguere i valori assoluti e i valori relativi. Saper dare una formattazione grafica alla cella e al suo contenuto. Creare e nominare fogli di calcolo. Creare e formattare i grafici. Usare e gestire i commenti. Creare gli elenchi e le serie. Organizzare le liste (Ordine, ricerca e sostituzioni). I filtri.

- **Internet**

Creazione e gestione dei siti preferiti. Download e archiviazione dei file. Gestione delle immagini delle pagine Web. Salvare e stampare pagine web. La cronologia. Opzioni avanzate (Funzioni di protezione e privacy). I principali motori di ricerca e modalità d'uso. Come telefonare con Skype in sicurezza. Igiene e profilassi del PC (Scan disk, Defrag, AntiSpam, Pulisci registro e antivirus). Usare Outlook Express: creare un account di utilizzo (su PC condivisi). Creare email grafiche. Usare CC e CCn. Gestire la rubrica (invii multipli e i gruppi). Combattere lo Spam (filtri e blocchi). Fare la copia della propria posta (backup e ripristino). Scaricare la posta da diversi account. Usare la posta via web ovunque voi siate. La netiquette della posta.

Date e orari

10 incontri dalle 9.00 alle 12.00 o dalle 15.00 alle 18.00 per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: “Gestire i dati con Excel: livello avanzato”

Obiettivi

La conoscenza del foglio di calcolo Excel è necessaria per chi si trova a organizzare dati ed elenchi. Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le nozioni per produrre un foglio di gestione dati utilizzando costanti, espressioni e funzioni di base (sia aritmetiche che logiche) e per rappresentare in forma grafica i dati contenuti nel foglio. Il programma prevede:

- Realizzazione e utilizzo di formule e funzioni “nidificate”
- Utilizzo di funzioni di “ricerca e riferimento” e “logiche” con parametri “E” e “O”
- Logica ed utilizzo “Gruppo di lavoro” e funzioni ad esso collegate
- Gestione ed analisi dei dati tramite le convalide e la formattazione avanzata
- Gestione avanzata di elenchi di dati tramite le convalide e la formattazione avanzata
- Strumenti di analisi e gestione dei dati: ordinamento, sub-totali, tabelle pivot
- Importazione di dati
- Utilizzo di Excel con altre applicazioni
- Registrazione di macro
- Creazione di pulsanti personalizzati

Date e orari

6 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 24 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: “Il negozio virtuale. Creare e gestire il sito aziendale”

Obiettivi

CORSO COMPLETO per la creazione e la gestione di UN SITO DINAMICO REALIZZATO CON UN SOFTWARE OPEN SOURCE. Si tratta del miglior **CMS** (Content Management System) esistente al mondo per costruire siti commerciali e per l’E-commerce. Questo CMS è di facile gestione soprattutto da parte di chi non ha competenze informatiche relative al web.

Il programma prevede:

Cos’è un CMS Open Source; Installazione del CMS sul server remoto internet (spazio web Hosting); Accesso all’area amministrazione (pannello di controllo) e gestione remota del **CMS** (backend); Gestione del frontend; Anatomia del **CMS**, disposizione grafica e composizione delle cartelle; Come personalizzare l’interfaccia grafica (layout) del proprio CMS; I menu di navigazione: creazione e posizionamento; Inserire un contenuto iconografico e un contenuto testuale; Installazione e configurazione della **componente per il Commercio Elettronico**; Creazione del catalogo dei prodotti con categorie e sottocategorie (prezzi e offerte); Configurazione dei protocolli di sicurezza; Simulazione della gestione dell’ordine e pagamento sicuro con POS virtuale (con carte di credito più diffuse, Visa, Mastercard e tante altre, o con pagamenti tradizionali); Gestione dei clienti iscritti e degli ordini ricevuti; Backup e restore di un sito

Date e orari

10 incontri dalle 9.00 alle 12.00 o dalle 15.00 alle 18.00 per una durata di 30 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso: “WEB MARKETING”

Obiettivi

Obiettivo del corso è illustrare i principi del marketing sul web, mostrando in particolare il funzionamento dei motori di ricerca ed i trucchi e i segreti per ottenere un buon posizionamento ed aumentare la popolarità del sito. Infine vengono analizzati i sistemi di supporto alla valutazione dei risultati. Esercitazioni pratiche permettono di acquisire con facilità il contenuto del corso.

Il programma prevede:

- Marketing, Target e Pianificazione, Motori di Ricerca: Directory e Spider
- I principali motori di ricerca: Google, Altavista, Virgilio, Yahoo, Inktomi, Open Directory
- Registrazione delle pagine web, registrazione a pagamento (PFI)
- Criteri di Valutazione e Ranking, fattori on-the-page e fattori off-the-page
- Le Parole Chiavi (keywords), Titoli e Meta-tag
- Link Popularity, PageRank, Anchor Text , Ottimizzazione delle pagine del sito
- Pubblicità Online e le modalità di conteggio costi. Affiliate Marketing
- Google AdWords: meccanismo di funzionamento e ottimizzazione degli investimenti
- Analisi file di log e Statistiche: Hit e Impression, dati di traffico, analisi popolarità delle pagine, i Referer Link, Controllo del ROI (Return On Investment), Come bloccare i motori di ricerca, Software e servizi di supporto

Date e orari

4 incontri dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 per una durata di 16 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Area Sicurezza

Corso per Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Obiettivi

Il corso, obbligatorio per tutte le aziende soggette al D.Lgs. 81/2008, vuole fornire al Responsabile la formazione necessaria per acquisire le attitudini e le capacità per svolgere il proprio incarico.

Il programma prevede:

- Il quadro normativa in materia di sicurezza sul lavoro, il D.Lgs. 81/2008
- Obblighi e responsabilità delle figure aziendali
- Ruolo e funzioni del RSPP
- Il rischio incendio
- La sicurezza nei luoghi di lavoro
- Rischio chimico e le sostanze pericolose, il rischio elettrico
- La sorveglianza sanitaria: come e quando
- Tutela dei minori e delle lavoratrici gestanti
- Rischio rumore, rischio movimentazione carichi incendio
- I DPI, dispositivi di protezione individuale

Date, orari e durata

4 incontri per una durata di 16 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso La valutazione del rischio stress lavoro - correlato

Obiettivi

Il corso si pone l'obiettivo di fornire conoscenze sul tema dei rischi da stress lavoro-correlato per sviluppare la promozione di una cultura della prevenzione orientata al benessere organizzativo e in particolare:

- Fornire ai partecipanti i riferimenti nazionali ed europei circa la valutazione dei rischi psicosociali;
- Accennare agli strumenti e agli interventi organizzativi volti all'incremento del benessere all'interno delle aziende;
- Accennare a modelli di individuazione e gestione dei problemi legati allo stress lavoro-correlato.

Il programma prevede:

- Il quadro normativo: D.Lgs. 81/2008, gli accordi interconfederale ed europeo e le linee guida regionali
- Benessere organizzativo e job strain: lo stress lavoro-correlato
- Fonti ed effetti oggettivi e soggettivi dei rischi psicosociali
- I vantaggi per l'azienda ed i lavoratori di una corretta valutazione dei rischi psicosociali
- Interventi in azienda per ridurre l'incidenza delle situazioni legate allo stress lavoro-correlato
- Le peculiarità delle PMI

Date, orari e durata

1 incontro per una durata di 4 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 16

Corso per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Obiettivi

Il corso è obbligatorio per le aziende in cui i lavoratori abbiano designato un loro Rappresentante, vuole fornire la formazione necessaria per acquisire le attitudini e le capacità per svolgere il proprio incarico.

Il programma prevede:

- Aspetti normativi e legislativi in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Le principali innovazioni e raccordo con la precedente legislazione in materia di prevenzione
- I ruoli di datore di lavoro, dirigente, preposto, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, il medico competente
- Il rappresentante dei lavoratori, ruoli responsabilità e sanzioni
- La valutazione del rischio: rischi e misure preventive, il processo di valutazione, i principi base, le metodologie, esempi.
- La programmazione dei provvedimenti tecnici, organizzativi e procedurali.
- La sorveglianza sanitaria: il medico competente, la definizione e la nomina, requisiti e compiti.
- Norme di pronto soccorso.
- I rischi lavorativi: definire i fattori di rischio, le attrezzature di lavoro, i dispositivi di protezione individuale, la movimentazione manuale dei carichi, l'esposizione al rumore.
- I rischi lavorativi: gli agenti biologici, gli agenti cancerogeni, gli agenti chimici pericolosi, i videoterminali
- I rischi lavorativi: gli appalti, il rischio d'incendio, cenni sul D.M. 10/03/98 – n 64, la gestione delle emergenze, il piano di emergenza ed evacuazione
- La comunicazione: l'informazione nel D.Lgs 81/2008, problemi di comunicazione interpersonale e di gruppo.

Date, orari e durata

8 mattinate per una durata di 32 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso di aggiornamento per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Obiettivi

L'articolo 37 del nuovo D. lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nell'ultimo capoverso del comma 11, introduce l'obbligo di aggiornamento periodico della formazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). La contrattazione collettiva nazionale disciplina le modalità dell'obbligo di aggiornamento periodico, la cui durata non può essere inferiore a 4 ore annue per le imprese che occupano dai 15 ai 50 lavoratori e a 8 ore annue per le imprese che occupano più di 50 lavoratori. Il programma prevede:

Le principali novità normative introdotte dal D. Lgs. 81/08:

- estensione del campo di applicazione: nuova definizione di "lavoratore";
- nuove modalità gestionali di controllo;
- novità in tema di sorveglianza sanitaria;
- l'importanza dei sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro (rif. Art. 30);
- i nuovi rischi: stress lavoro-correlato, differenze di genere ed età, lavoratori stranieri, mansioni critiche;
- la formazione estesa alle diverse figure dell'organizzazione aziendale;
- contributi significativi degli RLS alla gestione della sicurezza e salute sul lavoro.

Date, orari e durata

1 incontro di 4 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso per la corretta movimentazione dei carichi

Obiettivi

Il corso vuole formare i lavoratori sui rischi derivanti dalla movimentazione manuale dei carichi alla luce dell'art. 167 del D.Lgs.81/2008. Il programma prevede:

- Le caratteristiche del carico.
- Sforzo fisico richiesto e corretti atteggiamenti durante la movimentazione manuale dei carichi.
- Caratteristiche dell'ambiente di lavoro in relazione alla movimentazione manuale dei carichi.
- Esigenze connesse all'attività.
- Fattori individuali di rischio.
- Sorveglianza sanitaria obbligatoria.

Date, orari e durata

1 mattina per una durata di 4 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipanti e un massimo di 18

Corso per l'utilizzo del carrello elevatore

Obiettivi

Il corso vuole formare i lavoratori sui rischi derivanti dall'utilizzo del carrello elevatore alla luce dell'art.73 del D.Lgs. 81/2008. Il programma prevede:

- La normativa di riferimento
- Le caratteristiche tecniche del carrello elevatore
- I dispositivi di Protezione individuale (D.P.I.) da utilizzare durante l'utilizzo del carrello elevatore
- Le operazioni di piccola manutenzione da eseguire sul carrello elevatore

Date e orari:

1 mattina per una durata di 4 ore

Note

Il corso si tiene con un minimo di 12 partecipante e un massimo di 18