



**cisita**

# CATALOGO CORSI CISITA



CONFINDUSTRIA LA SPEZIA





**Cisita Formazione Superiore** è un Ente di formazione, di diretta emanazione delle associazioni territoriali di Confindustria La Spezia e Confindustria Liguria, promosso e partecipato, inoltre, da aziende industriali private del territorio spezzino.

Appartiene al Sistema Confindustria, aderendo al network **SFC (Sistemi Formativi Confindustria)**.

Opera dal 1979 a livello regionale e nazionale, promuovendo e realizzando iniziative formative e favorendo servizi di supporto ai giovani ed adulti disoccupati ed inoccupati e servizi alle imprese.

È un' **Associazione riconosciuta con personalità giuridica**, senza fini di lucro; rispondente ai requisiti previsti dalla legge n. 845 del 21.12.1978 e dalla Legge Regionale n. 18/2009. È iscritta al **n. 64 del Registro Regionale delle persone Giuridiche della Regione Liguria**.

Cisita è Ente **accreditato dalla Regione Liguria dGR N. 199 del 21/02/2014** per la macrotipologia: Formazione Iniziale, Formazione Superiore, Formazione per tutto l'arco della vita e Formazione fasce deboli e per la **Macrotipologia A – IeFP Istruzione e Formazione Professionale rivolte a giovani di età inferiore a 18 anni - DGR N. 185 del 27/02/2015**.

Inoltre, Cisita è **accreditato** per svolgere attività formative destinata alla qualificazione delle figure professionali degli **RSPP e ASPP** (Responsabili e addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione) ai sensi dell'Accordo tra Governo e le Regioni e Province Autonome in materia di prevenzione e protezione dei lavoratori sui luoghi di lavoro, approvato in Conferenza stato – Regioni ai sensi del **dGR 468 del 08/03/2007** della Regione Liguria.

Cisita, dal marzo 2015, è "**Soggetto Promotore**" accreditato al sistema informativo regionale SIL-TOL.WEB per l'attivazione di convenzioni e progetti formativi di **Tirocini extracurricolari** come da normativa regionale **n. 1186 del 28/12/2017**. Dal giugno 2018, Cisita, si è dotato di un **Modello Organizzativo Gestionale e di Controllo - MOGC** conforme a quanto previsto dalla legge 231/2001.

Con **dGR N. 904 del 07/11/2018**, Cisita è stato inserito dalla Regione Liguria nell'elenco regionale dei soggetti accreditati per l'**Erogazione Servizi per il lavoro**.

È inoltre **Ente titolato all'erogazione dei servizi di IVC – dGR 612/17 e DD 522/2018** – quindi, inserito nell'**Elenco Regionale** dei soggetti titolati all'erogazione dei servizi IVC - Individuazione Validazione e Certificazione competenze con numero univoco **EET011\_290319**.

Cisita è inserito nell'**Elenco Soggetti Proponenti qualificati - Avvisi Conto di Sistema di Fondimpresa**.

In data 15 giugno 2021 **DNV** ha certificato che il **SISTEMA DI GESTIONE** di Cisita è conforme allo standard **ISO 9001:2015** e valido per il seguente campo applicativo: "**Progettazione e erogazione di formazione rivolta a utenti in Diritto/Dovere, Disoccupati/Inoccupati e Occupati. Erogazione di servizi per il lavoro**" (IAF 37)



## COMPETENZE TECNICHE E DI GESTIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI

• Lettura e interpretazione del disegno tecnico (A.1-4)	pag. 4
• Autocad 2D - 3D (D.10-21)	pag. 4
• Nozioni di elettronica ed elettrotecnica (A.2-2)	pag. 4
• Metrologia: gestione e utilizzo di strumenti di misura (A.2-5)	pag. 4
• Nozioni di oleodinamica e fluidodinamica (A.3-6)	pag. 5
• Nozioni di pneumatica ed elettropneumatica (A.3-8)	pag. 5
• Gestire la manutenzione con tecnologie I4.0 (D.18.17)	pag. 5
• Programmazione dei controlli numerici (D.13-22)	pag. 5
• Flussi Logistici e gestione efficace del Magazzino (E.12-7)	pag. 6
• Programmazione e gestione della produzione (E.12-9)	pag. 6
• Approccio alla gestione della supply chain (E.2-24)	pag. 6
• Lean production (E.2-28)	pag. 6



## COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI AZIENDALI

• L'agilità emotiva (B.1-11)	pag. 7
• Self efficacy e gestione dello stress (B.3-12)	pag. 7
• Il Feedback in tecniche e nei linguaggi comunicativi (B.4-44)	pag. 7
• Customer care e assistenza post vendita (B.5-1)	pag. 7
• Gestire la relazione di vendita con efficacia (B.5-38)	pag. 8
• Recruiting: il colloquio di selezione delle persone (B.5-45)	pag. 8
• Leadership innovativa (B.6-26)	pag. 8
• Problem solving e decision making (B.8.10)	pag. 8
• Gestione dei collaboratori (E.10-35)	pag. 9
• Azioni di employer branding per attrarre e ritenere le persone (E.10-43)	pag. 9
• Team coaching (E.10-46)	pag. 9
• Team working e team building (E.14.40)	pag. 9
• Change management (E.3-31)	pag. 10
• Diversità, Equità ed Inclusione (E.5-29)	pag. 10



## COMPETENZE DIGITALI

• Gestione dei dati aziendali (D.3-18)	pag. 11
• Project management - Win project (D.13-23)	pag. 11
• Customer Relationship Management (D.3-16)	pag. 11



## COMPLIANCE AZIENDALE

• Risk management (E.13-39)	pag. 12
• Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (E.13-41)	pag. 12
• Analisi ed applicazione della ISO 45001:2023 (E.5-25)	pag. 12
• ESG nelle Piccole e Medie Imprese (E.5.30)	pag. 12



## INTELLIGENZA ARTIFICIALE IN AZIENDA

• L'intelligenza artificiale al servizio del business (D.20-48)	pag. 13
• Innovazione e competitività (E.3-47)	pag. 13



## RACCOLTA DATI AZIENDALI E CONTROLLO DI GESTIONE

• Controllo di gestione (E.9-33)	pag. 14
• Big data analysis (D.3-19)	pag. 14
• Le applicazioni statistiche a supporto delle decisioni aziendali (A.3-3)	pag. 14
• Finanza aziendale (E.9-34)	pag. 14



## GESTIONE AMMINISTRATIVA

• Contabilità e bilancio (E.9-37)	pag. 15
• Contabilità e fisco (E.9-32)	pag. 15
• Paghe e contributi (E.9-36)	pag. 15



## COMPETENZE LINGUISTICHE E DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

• Lingua Francese (C.8-14)	pag. 16
• Lingua inglese (C.8-15)	pag. 16
• Basi di public speaking (C.5-42)	pag. 16
• Etichetta internazionale e comunicazione interculturale (B.5-13)	pag. 16
• Comunicazione digitale (D.8-20)	pag. 17
• Marketing strategico e social media marketing (E.1-27)	pag. 17



# COMPETENZE TECNICHE E DI GESTIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI

**COD. A.1-4.  
LETTURA E INTERPRETAZIONE  
DEL DISEGNO TECNICO**

Durata: 24

## CONTENUTI

- proiezioni ortogonali;
- norme di riferimento;
- cenni su materiali e loro indicazione sui disegni;
- linee e tratteggi;
- scale dimensionali;
- sistemi di quotatura;
- sezioni: rappresentazioni e interpretazione;
- rappresentazione principali lavorazioni meccaniche;
- gole di scarico, smussi, raccordi;
- filettature e loro rappresentazione;
- ruote dentate e ingranaggi;
- organi di collegamento;
- rugosità;
- tolleranze geometriche e dimensionali ISO;
- rappresentazione schematica delle saldature.

## RISULTATI ATTESI

Leggere il disegno tecnico.  
Interpretare il disegno tecnico per essere in grado di tradurlo ai fini della produzione o controllo prodotti.

**COD. D.10-21  
AUTOCAD 2D 3D**

Durata: 24

## CONTENUTI

- interfacce grafiche, comandi principali del sistema 2D e 3D;
- definizione dell'ambiente di disegno;
- comandi e stile di quotatura, comandi di modifica, visualizzazione, aiuto, uso dei blocchi;
- ambiente di lavoro e tecniche di schizzo;
- modellazione solida e funzione di estrusione; • funzione smussi e raccordi, forature standard da libreria;
- tabelle di foratura, messa in tavola, panoramica sugli assiemi;
- tecniche di assemblaggio delle parti; • tipologie di stampa.

## RISULTATI ATTESI

Essere in grado di disegnare rappresentazioni grafiche, bidimensionali e tridimensionali nel rispetto delle indicazioni progettuali, elaborando piante, sezioni e prospetti per la restituzione dei dati raccolti e della documentazione tecnica che ne assicura la conformità al progetto.

**COD. A.2-2  
NOZIONI DI ELETTRONICA ED  
ELETTROTECNICA**

Durata: 20

## CONTENUTI

- elettrotecnica di base;
- induzione elettromagnetica;
- circuiti trifase;
- sistemi di distribuzione dell'energia elettrica negli impianti;
- impianti di terra;
- rischi della corrente elettrica;
- protezione contro i contatti diretti e indiretti;
- quadro elettrico di distribuzione e telecontrollo.

## RISULTATI ATTESI

Effettuare l'installazione degli impianti elettrici.  
Configurare il piano di installazione/manutenzione degli impianti elettrici.  
Effettuare il controllo e manutenzione degli impianti elettrici ed elettronici

**COD. A.2-5  
METROLOGIA: GESTIONE E UTILIZZO  
DI STRUMENTI DI MISURA**

Durata: 20

## CONTENUTI

- sistema metrico decimale;
- multipli e sottomultipli;
- misure lineari: millimetro, decimo e centesimo;
- tolleranza e affidabilità della strumentazione; • uso della riga millimetrata;
- uso del calibro a corsoio 1/20 e 1/50;
- uso del micrometro 1/100 per interni ed esterni;
- uso del comparatore;
- uso dei blocchetti di riscontro;
- uso dell'alesometro;
- uso dei calibri fissi P/NP;
- unità di misura degli angoli;
- uso del goniometro;
- pulizia e conservazione degli strumenti di misura;
- la registrazione delle misure.

## RISULTATI ATTESI

Utilizzare e leggere gli strumenti di misurazione del prodotto o delle sue componenti.

# COMPETENZE TECNICHE E DI GESTIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI

< INDICE

## Cod. A.3-6 NOZIONI DI OLEODINAMICA E FLUIDODINAMICA

Durata: 24

### CONTENUTI

- principi e fondamenti di fluidodinamica;
- composizione di un circuito oleodinamico;
- rappresentazioni schematiche e simbologia CETOP;
- pompe e motori a cilindrata fissa e regolabile;
- varie tipologie di valvole;
- accumulatori idraulici e sistemi di precarica;
- filtriaccessori, mezzi di collegamento utilizzati;
- fluidi idraulici: tipologie, caratteristiche fisicochimiche ed impiego;
- contaminazione dei fluidi e sistemi di filtraggio;
- lettura ed interpretazione di schemi funzionali;
- rilevamento pressione: manometri e pressostati

### RISULTATI ATTESI

Effettuare l'installazione degli impianti ed apparati oleodinamici.  
Configurare il piano di installazione/manutenzione degli impianti ed apparati oleodinamici.  
Effettuare il controllo e manutenzione degli impianti ed apparati oleodinamici.

## Cod. D.13-22 NOZIONI DI PNEUMATICA ED ELETTROPNEUMATICA

Durata: 32

### CONTENUTI

- produzione dell'aria compressa e i compressori;
- impianti di distribuzione;
- componenti pneumatici, simbologia e rappresentazione; tecniche dei comandi;
- rappresentazione grafica di sequenze operative e movimentazione; componenti;
- attuatori e valvole: funzionamento e tecniche di manutenzione; regolatori di pressione a comando proporzionale e loro applicazioni;
- tipi di segnali e loro classificazione;
- controlli di posizione;
- tipologie di circuiti elettropneumatici;
- controllo con PLC; cablaggi;
- installazione e messa in servizio di sistemi pneumatici;
- sistemi digitali e reti di comunicazioni industriali;
- guida alla ricerca delle cause più frequenti d'irregolare funzionamento e rimedi possibili.

### RISULTATI ATTESI

Installazione degli impianti ed apparati pneumatici ed elettropneumatici.  
Controllo e manutenzione degli impianti ed apparati pneumatici ed elettropneumatici.

## Cod. D.18-17 GESTIRE LA MANUTENZIONE CON TECNOLOGIE I4.0

Durata: 24

### CONTENUTI

- analisi delle principali soluzioni tecnologiche I4.0 impiegabili nei processi di manutenzione
- criteri ed evoluzione della manutenzione; - manutenzione correttiva;
- manutenzione preventiva ciclica e su condizione;
- manutenzione predittiva;
- organizzazione degli interventi.

### RISULTATI ATTESI

Analizzare il flusso informativo digitale per individuare le cause del guasto/malfunzionamento, definendo le specifiche dell'intervento e provvedendo alla sostituzione di parti e componenti; Conoscere il corredo software di gestione e/o la taratura di attrezzature, macchine, impianti e strumenti di misura, effettuando gli interventi di riprogrammazione e/o reimpostazione dei parametri di funzionamento;

## Cod. D.13-22 PROGRAMMAZIONE DEI CONTROLLI NUMERICI

Durata: 24

### CONTENUTI

- descrizione delle macchine Utensili CNC
- definizione del ciclo di lavoro e degli utensili da utilizzare partendo dai disegni costruttivi, dalle specifiche di qualità e dal pezzo grezzo/semilavorato;
- sequenza delle fasi di lavorazione, utensili e parametri tecnologici di lavorazione;
- sensori e i flussi dei dati digitali;
- analisi e interpretazione dei dati digitali;
- programmazione del ciclo di lavorazione e dei controlli;
- programmazione assoluta e incrementale;
- stesura di programmi di profili al CNC (Tornio e Fresa)

### RISULTATI ATTESI

Predisposizione di macchinari per le lavorazioni, a partire dalle specifiche ricevute, sostituendo gli utensili e gli stampi ed impostando le regolazioni, e controllando i parametri e i programmi durante le lavorazioni effettuate.

# COMPETENZE TECNICHE E DI GESTIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI

< INDICE

## Cod. E.12-7 FLUSSI LOGISTICI E GESTIONE EFFICACE DEL MAGAZZINO

Durata: 20

### CONTENUTI

- il magazzino: generalità;
- struttura e layout di magazzino;
- gestione operativa del magazzino: flussi, mansioni, procedure;
- i tipi di materiali: gestione a scorta e a fabbisogno;
- i documenti del magazzino;
- problematiche operative: gestione merci pericolose, sicurezza;
- i sistemi informativi 4.0 per il magazzino.

### RISULTATI ATTESI

Definire il piano di immagazzinamento sulla base dei vincoli e delle risorse presenti, applicando procedure e strumenti operativi 4.0 per lo stoccaggio e la movimentazione dei carichi. Assicurare il mantenimento ottimale delle scorte, monitorando le giacenze mediante strumenti operativi 4.0. Organizzare i flussi dei materiali in entrata ed in uscita in funzione della produzione programmata.

## Cod. E.12-9 PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLA PRODUZIONE

Durata: 24

### CONTENUTI

- programma di produzione;
- informazioni tecniche relative al prodotto, al ciclo, ai tempi, al layout;
- schedulazione delle attività (lead time costanti e variabili);
- significato e criteri della programmazione;
- lancio della produzione e controllo di avanzamento;
- esempi di modelli di programmazione (misti, a flusso continuo, a lotti correnti);
- programmazione delle commesse non di serie: la definizione delle attività, i diagrammi di Gantt, i modelli di programmazione P.E.R.T.

### RISULTATI ATTESI

Effettuare la configurazione del ciclo di lavorazione. Analizzare i tempi/costi di lavorazione. Configurare il processo produttivo.

## Cod. E.2-24 APPROCCIO ALLA GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN

Durata: 20

### CONTENUTI

- il supply chain management come fattore di la gestione integrata dei flussi informativi e dei materiali della supply chain dei materiali della supply chain;
- strategie di acquisto sui fornitori;
- le tecnologie I4.0 funzionali alla gestione della supply chain;
- l'analisi dei dati a supporto del supply chain management;
- gli strumenti di controllo, analisi e miglioramento della supply chain.

### RISULTATI ATTESI

Effettuare la progettazione della supply chain. Implementare sistemi di controllo della supply chain; programmare il ciclo logistico integrato delle merci. Realizzare analisi di fattibilità economico-finanziaria di soluzioni logistiche.

## Cod. E.2-28 LEAN PRODUCTION

Durata: 20

### CONTENUTI

- lean production e lean management; il sistema Toyota e relative applicazioni a PMI;
- inquadramento del flusso del valore aziendale;
- mappatura dei flussi del prodotto;
- valutazione sistema di programmazione della produzione e possibilità di adattamento alle logiche di flusso teso;
- integrazione delle funzioni approvvigionamenti, produzione, logistica e vendite;
- impostazione di attività operative per una sensibilizzazione alle logiche di lean production;
- gli strumenti I4.0 e la lean production (cenni).

### RISULTATI ATTESI

Sviluppare idee creative e propositive. Esplorare e sperimentare approcci innovativi; effettuare la configurazione del ciclo di lavorazione. Analizzare i tempi/costi di lavorazione. Configurare il processo produttivo.

Cod. B.1-11  
L'AGILITÀ EMOTIVA

Durata: 20

## CONTENUTI

- breve storia della gestione delle emozioni;
- che cos'è l'agilità emotiva e perché è utile nel contesto lavorativo;
- riconoscere e accettare le emozioni;
- le trappole emotive: cosa sono e come fronteggiarle;
- l'agilità emotiva a supporto dei manager e degli executive;
- agilità emotiva e agilità organizzativa;
- le strategie per essere "agili".

## RISULTATI ATTESI

Riconoscere e gestire le emozioni;  
Riconoscere e gestire i fattori generatori di stress e i relativi impatti sui comportamenti.  
Focalizzare le risorse personali per gestire lo stress.  
Acquisire strumenti per affrontare la tensione sperimentata sul lavoro.  
Sviluppare tecniche di auto controllo e di gestione della relazione per contenere lo stress vissuto con alcuni interlocutori.

Cod. B.3-12  
SELF EFFICACY E GESTIONE DELLO STRESS

Durata: 20

## CONTENUTI

- le emozioni: una competenza performante;
- l'autoefficacia: genesi e sviluppo;
- utilizzare con efficacia la comunicazione con sé stessi e con gli altri;
- che cos'è lo stress;
- antidoti contro lo stress: le tecniche di rilassamento;
- stress e felicità.

## RISULTATI ATTESI

Migliorare la consapevolezza del proprio sé.  
Imparare a influenzare il contesto in cui si agisce.  
Sapersi relazionare con diverse tipologie di interlocutori.  
Riconoscere e gestire le situazioni di stress.

Cod. B.4-44  
IL FEEDBACK IN TECNICHE E NEI LINGUAGGI COMUNICATIVI

Durata: 20

## CONTENUTI

- principi e pratiche per costruire una cultura del feedback aziendale;
- tecniche per fornire feedback assertivi e costruttivi;
- strumenti per ricevere e gestire feedback positivi e correttivi;
- approcci per superare barriere difensive e stimolare il confronto aperto;
- metodologie per integrare il feedback nei processi di sviluppo individuale e organizzativo.

## RISULTATI ATTESI

Interpretare emozioni e bisogni dei collaboratori tramite il feedback.  
Fornire risposte costruttive per favorire il miglioramento reciproco.  
Creare un ambiente sicuro per scambi di feedback sinceri.  
Promuovere il dialogo empatico per risolvere criticità, stimolare autoanalisi e apertura per la crescita personale e organizzativa.

Cod. B.5-1  
CUSTOMER CARE E ASSISTENZA POST VENDITA

Durata: 24

## CONTENUTI

- customer service e customer satisfaction;
- struttura della comunicazione commerciale;
- orientamento all'ascolto attivo; - saper guidare la conversazione;
- trasformare una richiesta di informazioni in una vendita di servizi;
- gestire le obiezioni e le richieste del cliente ed utilizzarle per aumentare i servizi offerti;
- l'assertività per fronteggiare obiezioni e reclami;
- trasformare i reclami in opportunità di contatto e/o fidelizzazione del cliente

## RISULTATI ATTESI

Utilizzare strategie comunicative pertinenti e codici e strumenti specifici a seconda del contesto e dei contenuti.  
Acquisire e selezionare le informazioni utili, in funzione delle comunicazioni da produrre.  
Possedere una visione integrata dei diversi punti di vista dei clienti.  
Gestire in modo efficace la richiesta di assistenza da parte dei clienti.  
Saper organizzare il servizio clienti.

# COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI AZIENDALI

< INDICE

Cod. B.5-38  
GESTIRE LE RELAZIONI DI VENDITA  
CON EFFICACIA

Durata: 20

## CONTENUTI

- identificazione dei segmenti di mercato da contattare;
- metodi per individuare i prospect e contattarli;
- soddisfazione del cliente e valore percepito dal cliente;
- tecniche di negoziazione anche di tipo "on line";
- costruire la fedeltà del cliente;
- politica di prezzo.

## RISULTATI ATTESI

Comprendere l'importanza dell'ambiente esterno e interno per operare efficacemente nelle vendite; conoscere e presidiare le principali fasi del ciclo di vendita.  
sviluppare e gestire in autonomia un portafoglio clienti; pianificare e organizzare autonomamente l'attività di vendita.

Cod. B.5-45  
RECRUITING: IL COLLOQUIO DI SELEZIONE  
DELLE PERSONE

Durata: 20

## CONTENUTI

- tecniche di comunicazione interpersonale;
- uso delle domande;
- profilazione dei candidati; - tecniche di selezione.

## RISULTATI ATTESI

Profilare i candidati e far emergere soft skills e attitudini; utilizzare domande e linguaggio per favorire un dialogo efficace.  
Applicare tecniche di selezione per individuare i candidati ideali.  
Facilitare la valutazione con strumenti strutturati e mirati.

Cod. B.6-26  
LEADERSHIP INNOVATIVA

Durata: 20

## CONTENUTI

- riflessione e autocritica sul proprio comportamento comunicativo e del suo effetto sugli altri;
- sviluppo dell'assertività come tecnica prevalente nella leadership;
- conoscere diversi stili di leadership e capire il loro impatto sui rapporti con i collaboratori;
- consapevolezza del comportamento di leadership con giochi di ruolo correlati alla conduzione e guida dei gruppi di lavoro;
- motivazione e auto motivazione: processi interiori ora studiati scientificamente;
- rinforzo positivo e critica costruttiva come strumento efficace;
- consenso e risoluzione dei conflitti

## RISULTATI ATTESI

Sviluppare idee creative e propositive: idee che possano affrontare le nuove sfide ma anche le già esistenti.  
Esplorare e sperimentare approcci innovativi.  
Combinare conoscenze e risorse per migliorare la qualità della vita.

Cod. B.8-10  
PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING

Durata: 20

## CONTENUTI

- cos'è il problem solving e gli ambiti di applicazione;
- definizione di "problema";
- i possibili errori di valutazione;
- definire l'obiettivo;
- analizzare il contesto;
- generare opzioni realizzabili;
- individuare la soluzione più idonea; - sviluppare un piano d'azione per attuare una decisione;
- tecniche di brainstorming;
- tecniche di problem solving;
- gestire i conflitti decisionali;
- assegnare priorità in termini di urgenza e importanza;

## RISULTATI ATTESI

Identificare e valutare questioni e problemi; utilizzare le risorse disponibili per generare e "brainstormare" potenziali soluzioni; valutare i pro e i contro delle soluzioni e decidere su una soluzione.  
Imparare ad analizzare i problemi per non lasciarsi sopraffare; acquisire consapevolezza nel processo decisionale (decision making).  
Applicare le tecniche di problem solving generando un approccio strutturato alla risoluzione dei problemi.  
Gestire le fasi di conflitto e ridurre l'incertezza decisionale.

# COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI AZIENDALI

< INDICE

Cod. E.10-35

GESTIONE DEI COLLABORATORI

Durata: 24

## CONTENUTI

- da capo a leader: la gestione dei collaboratori;
- la comunicazione efficace;
- le tecniche di gestione dei collaboratori;
- l'analisi delle caratteristiche comportamentali dei collaboratori;
- le leve motivazionali e il sistema d'incentivi;
- la costruzione della squadra ed il lavoro di gruppo.

## RISULTATI ATTESI

Ispirare ed entusiasmare i lavoratori costituenti i team di lavoro.  
Dimostrare capacità di comunicazione efficace, persuasione, negoziazione e leadership.  
Essere in grado di gestire e motivare i lavoratori costituenti i team di lavoro

Cod. E.10-43

AZIONI DI EMPLOYER BRANDING PER ATTRARRE E RITENERE LE PERSONE

Durata: 20

## CONTENUTI

- principi di employer branding e casi studio nazionali e internazionali;
- strategie per migliorare il senso di appartenenza e il coinvolgimento;
- azioni per attrarre talenti e fidelizzare le risorse interne;
- tecniche per promuovere il benessere organizzativo;
- strumenti per comunicare il valore del brand aziendale.

## RISULTATI ATTESI

Rafforzare il senso di appartenenza e il coinvolgimento delle persone.  
Applicare strategie di employer branding per attrarre talenti.  
Favorire il benessere e l'engagement nell'ambiente lavorativo.  
Comunicare i valori aziendali per consolidare il brand  
Motivare i collaboratori con pratiche innovative e mirate.

Cod. E.10-46

TEAM COACHING

Durata: 20

## CONTENUTI

- fondamenti e applicazioni trasversali del coaching;
- tecniche per motivare e collaborare nel team;
- strumenti per facilitare comunicazione e risoluzione dei conflitti;
- approcci per guidare il cambiamento e coinvolgere il gruppo;
- metodologie per rafforzare fiducia e fidelizzazione.

## RISULTATI ATTESI

Stimolare il coinvolgimento attivo e la partecipazione del team.  
Utilizzare il coaching per ispirare e orientare i collaboratori verso obiettivi comuni.  
Facilitare la motivazione e la crescita personale dei membri del gruppo.  
Promuovere un ambiente di fiducia e collaborazione attraverso tecniche di coaching.

Cod. E.14.40

TEAM WORKING E TEAM BUILDING

Durata: 24

## CONTENUTI

- la comunicazione efficace in team: stili comunicativi, tecniche motivazionali, performance;
- costruire un team: da gruppo di lavoro a lavoro di squadra: aspetti comportamentali, dinamiche relazionali, i ruoli all'interno del team, stili di leadership; operare per obiettivi: definizione degli obiettivi, monitoraggio e strumenti di feedback valutazione dei risultati conseguiti.

## RISULTATI ATTESI

Lavorare insieme e cooperare con gli altri per sviluppare idee e trasformarle in azione.  
Fare rete.  
Risolvere i conflitti e affrontare la concorrenza positivamente quando necessario.  
Conoscere e padroneggiare i principali strumenti di team working (teamwork) e team building.  
Gestire team di lavoro, definendone obiettivi, percorsi e tempi, nonché motivandone i partecipanti.

Cod. E.3.31  
CHANGE MANAGEMENT

Durata: 20

## CONTENUTI

- persone ed organizzazione, il rapporto tra ruolo, strutture, processi, relazioni interpersonali, clima e cultura
- diversi approcci al change management
- impatto psicologico del cambiamento
- resistenza al cambiamento, ostacoli e barriere
- il progetto di cambiamento organizzativo
- analisi dei vincoli e leve organizzative
- la cultura organizzativa e le leve di cambiamento culturale
- sponsorship e governo del cambiamento

## RISULTATI ATTESI

Immaginare il futuro, ovvero visualizzare scenari futuri al fine di orientare gli sforzi e le azioni.

Sviluppare una visione per trasformare le idee in azioni; visualizzare scenari futuri per orientare gli sforzi e le azioni.

Cod. E.5-29  
DIVERSITÀ EQUITÀ ED INCLUSIONE

Durata: 20

## CONTENUTI

- i contenuti del corso possono essere così articolati:
- organizzazioni etiche, carta dei valori e codice aziendale;
- diversità, tipologie ed evoluzione a molteplicità;
- concetto di equità all'interno delle aziende; - inclusione in azienda;
- meccanismi del pregiudizio e dello stereotipo, la scoperta dei bias;
- creare una cultura innovativa ed inclusiva;
- parità di genere e di opportunità;
- azioni concrete e business case di studio;
- D&EI come caratteristica attrattiva per giovani talenti
- informazioni sulle certificazioni disponibili;

## RISULTATI ATTESI

Valutare le conseguenze di idee che portano valore e l'effetto dell'azione imprenditoriale sulla comunità di destinazione, il mercato, la società e l'ambiente.

Riflettere su quanto sono sostenibili nel lungo periodo gli obiettivi sociali, culturali ed economici e la linea di condotta scelta.

Agire in modo responsabile.

Acquisire conoscenze sulla normativa.

Applicare tecniche per la valorizzazione delle differenze.



# COMPETENZE DIGITALI

## COD. D.3-18 GESTIONE DEI DATI AZIENDALI

Durata: 24

### CONTENUTI

- utilizzo del menù, degli strumenti, delle colonne, righe e celle;
- formattazione delle celle, formattazione automatica tabelle, formati numerici;
- creazione grafici e tabelle, ordinamento, filtri;
- funzioni aritmetiche, logiche, di database e di stampa.

### RISULTATI ATTESI

Organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali, Organizzare ed elaborare dati in un ambiente strutturato lavorare utilizzando applicazioni desktop finalizzate all'elaborazione di dati; utilizzare fogli di calcolo.

## COD. D.13-23 PROJECT MANAGEMENT WIN PROJECT

Durata: 32

### CONTENUTI

- concetto e campi di utilizzo del Project M;
- concetto di Project Management;
- campi di utilizzo del Project Management;
- sistema organizzativo per la gestione dei progetti;
- tipologie di progetto;
- programmazione e controllo dei tempi;
- analisi e utilizzo di software applicativi (Win Project);
- pianificazione reticolare Pert/CPM/-DPM;
- gestione documentale dei progetti;
- preventivazione e controllo dei costi;
- flusso finanziario del progetto

### RISULTATI ATTESI

Pianificare e sviluppare sequenze di istruzioni comprensibili da un sistema informatico, applicate alla programmazione, gestione e riprogrammazione delle attività progettuali per risolvere problemi specifici e ottimizzare tempi, risorse e costi.

## COD. D.3-16 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

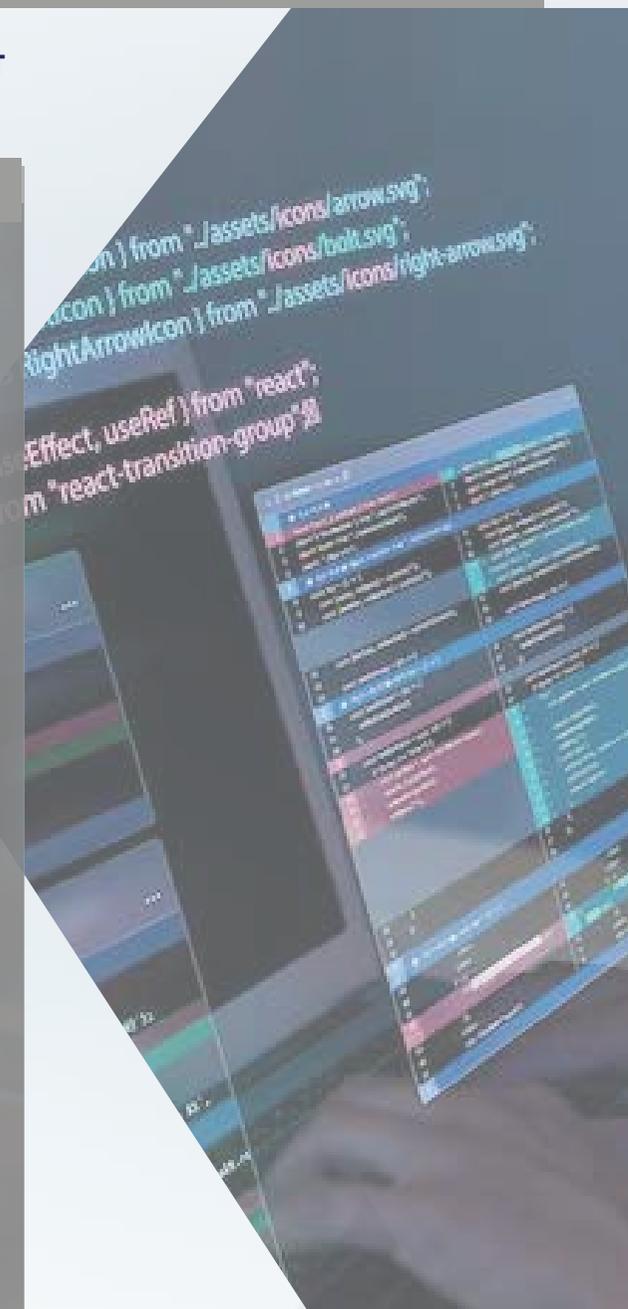
Durata: 24

### CONTENUTI

- concetti base del marketing;
- CRM quale strumento per un'azione efficace di marketing;
- principi della customer satisfaction;
- principi base del CRM;
- CRM e fidelizzazione;
- CRM analitico, operativo e collaborativo; - strumenti del CRM;
- importanza dei sistemi informativi aziendali;
- funzionamento di un applicativo CRM;
- analisi e reportistica;
- funzionamento dei workflow;
- profilazione clienti.

### RISULTATI ATTESI

Utilizzare strategie comunicative pertinenti e codici e strumenti specifici a seconda del contesto e dei contenuti Acquisire e selezionare le informazioni utili, in funzione delle comunicazioni da produrre. Possedere una visione integrata dei diversi punti di vista dei clienti; gestire in modo efficace la richiesta di assistenza da parte dei clienti; saper organizzare il servizio clienti.



# COMPLIANCE AZIENDALE

**COD. E.13-39  
RISK MANAGEMENT**

Durata: 20

## CONTENUTI

- i rischi specifici per l'azienda in base al tipo di attività;
- determinare le conseguenze dei rischi;
- costruire un modello di priorità sulla base delle varie tipologie di rischio, ad es. organizzativo, economico, infrastrutturale, tecnologico, progettazione, ecc.;
- mappatura dei rischi sui processi e loro priorità;
- stabilire obiettivi per coprire i rischi;
- identificare soluzioni organizzative ed assicurative.

## RISULTATI ATTESI

Impostare gli obiettivi a lungo, medio e breve termine; definire le priorità e i piani d'azione.

Adattarsi ai cambiamenti imprevisti; identificare, analizzare, valutare, comunicare, condividere e quindi governare l'insieme dei rischi.

Definire idonee strategie per la copertura dei rischi; creare gli strumenti per la gestione e segnalazione dei rischi individuati.

**COD. E.13-41  
MODELLO ORGANIZZATIVO  
DI GESTIONE E CONTROLLO**

Durata: 24

## CONTENUTI

- I contenuti del corso possono essere così articolati:
- gestione dei rischi e sistema di corporate governance;
- compliance nelle aziende e nei gruppi;
- D.Lgs 231/2001;
- sicurezza, salute e tutela ambiente;
- privacy.

## RISULTATI ATTESI

Impostare gli obiettivi a lungo, medio e breve termine; definire le priorità e i piani d'azione.

Adattarsi ai cambiamenti imprevisti; affrontare le problematiche di conformità e integrità con un approccio multidisciplinare; mappare il panorama delle conformità dell'organizzazione, compresi i meccanismi e autorità di controllo che si applicano.

Formulare una policy di conformità e integrità e incorporarla nell'organizzazione.

**COD. E.5-25  
ANALISI ED APPLICAZIONI  
DELLA ISO 45001:2023**

Durata: 24

## CONTENUTI

- ISO 45001:2023: Struttura e correlazione all'Annex SL;
- contesto dell'organizzazione;
- leadership e partecipazione dei lavoratori;
- pianificazione;
- supporto;
- attività operative;
- valutazione delle prestazioni;
- miglioramento.

## RISULTATI ATTESI

Essere in grado di comprendere i requisiti dello standard ISO 45001:2023. Rilevare la condizione attuale della propria organizzazione; Analizzare la propria situazione reale e adottare le misure più idonee. Gestire un Sistema di Gestione per la Sicurezza.

**COD. E.5-30  
ESG NELLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE**

Durata: 40

## CONTENUTI

- introduzione alla sostenibilità e la sua rilevanza strategica per l'impresa;
- integrazione della sostenibilità nella compliance aziendale e criteri di misurazione;
- diversità e inclusione nella normativa italiana ed europea;
- rendicontazione non finanziaria nella normativa italiana ed europea;
- finanza sostenibile.

## RISULTATI ATTESI

Valutare le conseguenze di idee che portano valore e l'effetto dell'azione imprenditoriale sulla comunità di destinazione, il mercato, la società e l'ambiente; riflettere su quanto sono sostenibili nel lungo periodo gli obiettivi sociali, culturali ed economici e la linea di condotta scelta. Agire in modo responsabile.

# INTELLIGENZA ARTIFICIALE IN AZIENDA

Cod. D.20-48

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE  
AL SERVIZIO DEL BUSINESS

Durata: 24

## CONTENUTI

- introduzione all'IA e applicazioni pratiche nel business;
- da CRM a PRM: gestione avanzata delle relazioni clienti;
- avatar conversazionali per customer service ed ecommerce;
- strumenti di data management strategico;
- codesign per innovazione e competitività;
- case study: esempi di IA nei processi aziendali.

## RISULTATI ATTESI

Identificare opportunità di business con l'integrazione dell'IA nei processi aziendali.  
Utilizzare CRM e PRM evoluti per personalizzare la gestione dei clienti.  
Ottimizzare customer service ed ecommerce con avatar conversazionali.  
Adottare strategie di codesign per migliorare competitività e innovazione.  
Gestire il data management per supportare decisioni datadriven.

Cod. E.3-47

INNOVAZIONE E COMPETITIVITÀ

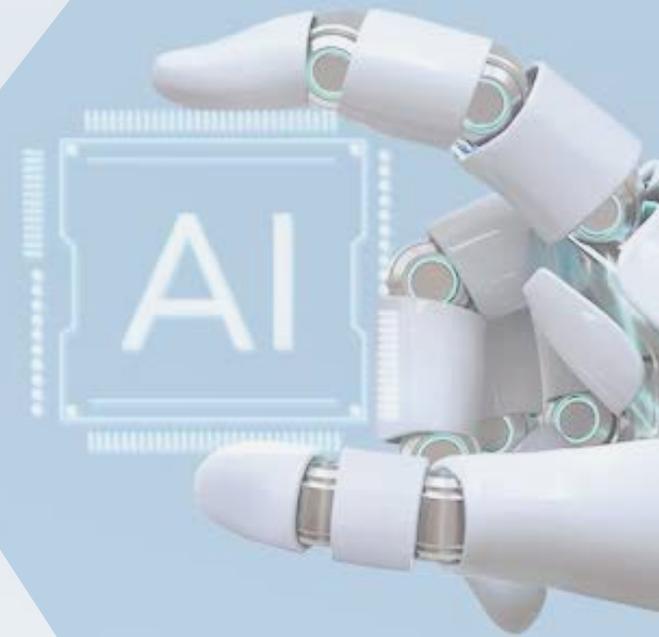
Durata: 20

## CONTENUTI

- i cambiamenti sociologici, tecnologici e generazionali e i loro impatti sul mercato;
- la gestione dell'innovazione come leva per la competitività;
- open Innovation: concetti e applicazioni aziendali;
- IA come strumento di trasformazione;
- strategie per disegnare un'organizzazione innovativa e sostenibile;
- analisi pratica: strumenti e tecniche per integrare l'innovazione nei processi aziendali

## RISULTATI ATTESI

Definire il processo di innovazione come elemento strategico per la competitività aziendale.  
Integrare l'intelligenza artificiale e l'Open Innovation nei processi aziendali per favorire la crescita sostenibile  
Sviluppare una visione strategica dell'innovazione, promuovendo la resilienza e l'adattabilità organizzativa



# RACCOLTA DATI AZIENDALI E CONTROLLO DI GESTIONE

< INDICE

## COD. E.9-33 CONTROLLO DI GESTIONE

Durata: 24

### CONTENUTI

- significato e applicazioni del controllo di gestione;
- definizione degli obiettivi aziendali e di area funzionale;
- prospetti economici e finanziari e metodi per la loro determinazione;
- elaborazione del budget consolidato;
- Decision Support System e controllo dei risultati.

### RISULTATI ATTESI

stimare il costo necessario per trasformare un'idea in un'attività che crea valore

Pianificare, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo. Gestire i finanziamenti per assicurarsi che l'azienda sia in grado di durare nel tempo; conoscere i criteri per la tenuta della contabilità analitica e per la predisposizione di indicatori per la misurazione dei risultati.

Partecipare all'applicazione del sistema di controllo di gestione, curando l'acquisizione di dati, misurando le performance tramite indicatori, formulando proposte di miglioramento e redigendo la reportistica di comunicazione dei risultati.

Effettuare analisi degli scostamenti tra preventivo e consuntivo, nonché quella su costi volumi risultati.

## COD. D.3-19 BIG DATA ANALYSIS

Durata: 24

### CONTENUTI

- definizione di big data;
- vantaggi dall'utilizzo dei big data;
- integrazione di diversi storage di dati;
- gestione dati in streaming;
- esecuzione di query – big data;
- metodologie di analisi dei dati estratti;
- definizione di una strategia big data per l'organizzazione;
- abilitazione di un'innovazione analitica;
- implementazione di una soluzione big data.

### RISULTATI ATTESI

Essere in grado di organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali nonché di organizzarli ed elaborarli in un ambiente strutturato.

## COD. A.3-3 LE APPLICAZIONI STATISTICHE A SUPPORTO DELLE DECISIONI AZIENDALI

Durata: 24

### CONTENUTI

- reperimento e organizzazione delle informazioni;
- necessità di costruire un set di indicatori e quadri sinottici;
- statistica descrittiva e statistica inferenziale;
- analisi dei dati per le strategie aziendali;
- fonti informative: raccolta dati e organizzazione in forma tabellare e grafica;
- organizzazione dell'informazione statistica e la costruzione di un Decision Support System.

### RISULTATI ATTESI

Approntare sistemi di raccolta e analisi di dati utili per prendere decisioni, definendo le procedure di selezione dei dati, individuando gli strumenti statistici più idonei e gli indicatori per la misurazione dei risultati.

Presidiare l'applicazione del sistema di analisi statistica, curando l'acquisizione di dati, misurando i valori degli indicatori e redigendo la reportistica di comunicazione dei risultati.

## COD. E.9-34 FINANZA AZIENDALE

Durata: 20

### CONTENUTI

- il significato e l'importanza della finanza aziendale all'interno dell'impresa;
- la riclassificazione dei prospetti componenti il bilancio: conto economico, lo stato patrimoniale e il rendiconto finanziario;
- gli strumenti finanziari presenti sul mercato di credito commerciale;
- l'elaborazione dei flussi di cassa;
- la gestione della liquidità nel breve e medio periodo
- i Decision Support System

### RISULTATI ATTESI

Essere in grado di gestire i flussi finanziari nel breve periodo. Controllare l'andamento finanziario aziendale.

# GESTIONE AMMINISTRATIVA

**COD. E.9-37**  
**CONTABILITÀ E BILANCIO**

Durata: 24

## CONTENUTI

- il modello dell'impresa e le dinamiche economiche e finanziarie;
- i principali sistemi contabili presenti in azienda;
- le variabili economiche e finanziarie;
- i prospetti costituenti il bilancio d'esercizio, finalità e loro riclassificazione: conto economico, stato patrimoniale e rendiconto finanziario;
- gli indici e i margini economici e finanziari.

## RISULTATI ATTESI

Stimare il costo necessario per trasformare un'idea in un'attività che crea valore.  
Pianificare, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo.  
Gestire i finanziamenti per assicurarsi che l'attività produttrice di valore sia in grado di durare nel lungo periodo.  
Conoscere le finalità e le caratteristiche dei prospetti contabili costituenti il bilancio di esercizio dell'impresa.  
Interpretare i risultati mediante l'analisi delle informazioni provenienti da margini e indici.

**COD. E.9-32**  
**CONTABILITÀ E FISCO**

Durata: 24

## CONTENUTI

- principi per la rilevazione dei fatti aziendali; - libri contabili obbligatori;
- ciclo vendite e acquisti;
- immobilizzazioni;
- spese per il personale dipendente;
- dalla contabilità generale al bilancio d'esercizio;
- imposta sul valore aggiunto;
- imposta sul reddito delle persone fisiche; - imposte sul reddito delle società e delle attività produttive

## RISULTATI ATTESI

Stimare il costo necessario per trasformare un'idea in un'attività che crea valore.  
Pianificare, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie.  
Gestire i finanziamenti per assicurarsi che l'azienda sia in grado di durare nel lungo periodo.  
Effettuare le registrazioni contabili; gestire gli adempimenti fiscali/tributari e previdenziali.  
Redigere resoconti sull'andamento economico e finanziario.

**E.9-36**  
**PAGHE E CONTRIBUTI**

Durata: 24

## CONTENUTI

- le tematiche legate alla busta paga;
- le tematiche legate alla gestione amministrativa di permessi e congedi parentali;
- gli ammortizzatori sociali;
- TFR e previdenza complementare
- le ultime novità in materia di lavoro.

## RISULTATI ATTESI

Adempiere le procedure amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro.  
Configurare il sistema amministrativo per la gestione del personale.  
Assolvere gli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro.

# COMPETENZE LINGUISTICHE E DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

**COD. C.8-14**  
**LINGUA FRANCESE**

Durata: 24

## CONTENUTI

- terminologia ad hoc;
- come sostenere una conversazione;
- espressioni ricorrenti nella contrattualistica;
- gestione ordini e offerte commerciali;
- gestione email.

## RISULTATI ATTESI

Destreggiarsi in ogni conversazione, evitando incomprensioni; conoscere il vocabolario relativo al proprio ambito di lavoro, compresa la relativa pronuncia delle parole, per essere sicuro di capire sempre correttamente tutto ciò che viene detto; ottenere una fluenza nel parlare priva di incertezze, che possa mostrare sicurezza e competenza.

**COD. C.8-15**  
**LINGUA INGLESE**

Durata: 24

## CONTENUTI

- terminologia ad hoc;
- come sostenere una conversazione;
- espressioni ricorrenti nella contrattualistica; - gestione ordini e offerte commerciali;
- gestione email.

## RISULTATI ATTESI

Destreggiarsi in ogni conversazione, evitando incomprensioni; conoscere il vocabolario relativo al proprio ambito di lavoro, compresa la relativa pronuncia delle parole, per essere sicuro di capire sempre correttamente tutto ciò che viene detto; ottenere una fluenza nel parlare priva di incertezze, che possa mostrare sicurezza e competenza.

**COD. C.5-42**  
**BASI DI PUBLIC SPEAKING**

Durata: 20

## CONTENUTI

- principi fondamentali del public speaking;
- tecniche per migliorare la sicurezza e la presenza scenica;
- strategie di comunicazione emozionale per coinvolgere il pubblico;
- utilizzo efficace di video, slide e altri media di supporto;
- differenze e adattamenti tra comunicazione online e in presenza.

## RISULTATI ATTESI

Progettare e strutturare interventi orali chiari e coinvolgenti; utilizzare tecniche per comunicare efficacemente in pubblico; adattare lo stile comunicativo al contesto e al pubblico. Utilizzare media di supporto per rendere le presentazioni memorabili.

**COD. B.5-13**  
**ETICHETTA INTERNAZIONALE  
E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE**

Durata: 20

## CONTENUTI

- situazioni specifiche e atteggiamenti da adottare: protocollo internazionale;
- nozioni specifiche e curiosità per aree e paesi specifici.

## RISULTATI ATTESI

Essere in grado di sapersi relazionare efficacemente con interlocutori posizionati in mercati esteri, utilizzando tecniche di trattativa che tengano conto dei contesti internazionali a cui i predetti clienti appartengono.

# COMPETENZE LINGUISTICHE E DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

**COD. D.8-20**  
**COMUNICAZIONE DIGITALE**

Durata: 24

## CONTENUTI

- digital jobs e digital skills per la comunicazione;
- differenze culturali e generazionali negli ambienti digitali
- social media communication;
- social media advertising;
- content marketing e storytelling;
- SEO, SEM;
- social media analytics & listening;
- digital PR.

## RISULTATI ATTESI

Essere al corrente delle norme comportamentali e del knowhow per l'utilizzo delle tecnologie digitali e l'interazione con gli ambienti digitali.

Adeguare le strategie di comunicazione al pubblico specifico e tenere conto delle differenze culturali e generazionali negli ambienti digitali.

Creare ed eseguire iniziative specifiche per raggiungere gli obiettivi della strategia di marketing e comunicazione digitale; monitorare e le conversazioni in rete, elaborare e i contenuti utili al coinvolgimento degli utenti digitali, utilizzando i diversi strumenti di comunicazione on line (siti, blog, community, social media).

**COD. E.1-27**  
**MARKETING STRATEGICO  
E SOCIAL MEDIA MARKETING**

Durata: 32

## CONTENUTI

- principi e fondamenti di marketing;
- marketing e strategie;
- panoramica sulla visibilità: organica, paid e social;
- ottimizzazione per i motori di ricerca;
- search advertising;
- social media marketing;
- analytics: il data driven marketing.

## RISULTATI ATTESI

L'interpretazione dello scenario competitivo e della domanda di mercato.

La pianificazione delle strategie di marketing dall'individuazione del target alle strategie di posizionamento.

Lo sviluppo di un marketing mix integrato.

La elaborazione di un piano di marketing, gli obiettivi di business e le evoluzioni dello scenario competitivo.





**cisita**



CONFINDUSTRIA LA SPEZIA

 **Fondimpresa**