



**CATALOGO
FORMAZIONE AZIENDALE
A VOUCHER**

AREA TEMATICA ABILITÀ PERSONALI

INDICE

Assertività e analisi transazionale	Pag. 4
Aumento produttività e raggiungimento obiettivi di business	Pag. 4
Change management	Pag. 5
Comunicazione efficace	Pag. 5
Da manager a coach	Pag. 6
Empowerment: migliorare il contributo individuale a supporto della performance organizzativa	Pag. 7
Gestione dei collaboratori	Pag. 7
Gestione dei conflitti	Pag. 8
Gestione del team	Pag. 8
Gestione del tempo	Pag. 9
Gestione delle situazioni critiche	Pag. 9
Gestione dello stress	Pag. 10
Gestione riunioni efficaci	Pag. 10
L'intervista telefonica	Pag. 11
La leadership	Pag. 11
Lo sviluppo delle capacità relazionali con il pubblico	Pag. 12
Migliorare le abilità comunicative	Pag. 13
Organizzazione del lavoro	Pag. 13
Problem solving e decision making	Pag. 14
Programmazione neuro linguistica	Pag. 15
Project management	Pag. 15
Public speaking	Pag. 16
Team bulding	Pag. 17
Team working	Pag. 18
Tecniche di negoziazione	Pag. 19

ASSERTIVITÀ E ANALISI TRANSAZIONALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire gli strumenti e le conoscenze per aumentare la propria efficacia nel gestire le relazioni professionali con determinazione e sensibilità; in particolare si punta ad offrire ai partecipanti le conoscenze di base dei principali concetti dell'analisi transazionale, il loro sviluppo e il loro contesto</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>L'azienda come contesto socio-organizzativo fondato sulle relazioni Ruolo sociale e ruolo professionale Immagine e comunicazione: profili di coerenza e di efficacia Relazionarsi con gli altri: approccio e gestione in funzione degli interlocutori Autodiagnosi del comportamento</p> <p>Un modello teorico per la gestione delle relazioni: l'Analisi Transazionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione e storia dell'Analisi Transazionale • Definizioni e utilizzi • Stati dell'Io (funzionale e strutturale) • Le transazioni complementari, simmetriche e ulteriori • Le posizioni esistenziali • La strutturazione del tempo secondo Berne 	

AUMENTO PRODUTTIVITÀ E RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI DI BUSINESS

OBIETTIVI	DURATA
<i>Migliorare in modo incisivo la propria efficacia manageriale, attraverso l'identificazione dei comportamenti aziendali vincenti, sviluppando le competenze necessarie a diffondere una metodologia lavorativa orientata ai risultati</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Efficacia manageriale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aree di rischio e opportunità da affrontare • Definizione degli obiettivi prioritari • Utilizzo del proprio tempo in modo manageriale e produttivo • Identificare e stabilire le attività prioritarie • Definire le attività a coefficiente moltiplicatore per la propria funzione ed il proprio gruppo • Gestire il proprio ruolo di manager per ottenere risultati significativi • Agire rapidamente ottenendo risultati che durano nel tempo <p>Adattare i comportamenti manageriali ai processi aziendali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare i comportamenti da abbandonare e quelli da acquisire • Scegliere i propri comportamenti per essere vincenti • Criteri per regolare in maniera appropriata i comportamenti manageriali • Ottimizzare l'uso del proprio tempo grazie alla conoscenza dei fattori interni ed esterni che influenzano il lavoro quotidiano • Adattare lo stile di management e di comunicazione più idoneo alle caratteristiche dei collaboratori • Acquisire un metodo per anticipare le richieste del proprio contesto: definire obiettivi pertinenti 	

e motivanti; seguire e controllare l'ottenimento dei risultati; definire piani d'azione per adeguare le prestazioni proprie e del team

Creare un team ad alta performance

- Gestire i collaboratori per motivarli e stimolarli ad un uso efficiente del tempo
- Utilizzare le tecniche di riconoscimento positivo nei confronti dei collaboratori per potenziare il livello di performance
- Definire una strategia comunicativa in relazione ai cambiamenti dell'impresa e dell'ambiente esterno
- Favorire un clima di consenso per evitare cali di produttività
- Gestire le conseguenze che i cambiamenti organizzativi possono produrre sulla struttura manageriale
- Definire un piano d'azione efficace, impostato sul raggiungimento degli obiettivi

CHANGE MANGEMENT

OBIETTIVI	DURATA
<i>Sensibilizzare i partecipanti ad un approccio costruttivo verso il mutamento e sviluppare le competenze necessarie ad affrontare produttivamente e gestire il cambiamento</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Dimensioni organizzative del cambiamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effetti organizzativi del cambiamento: trend nella gestione del cambiamento • La diagnosi del cambiamento: fenomeni organizzativi e tecniche di analisi • Gli strumenti per comprendere il processo di cambiamento <p>Le fasi del processo di change management e gli output caratteristici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi dell'impatto sociale • Analisi del campo di forze • CM planning • Implementazione e Marketing Interno, focus sui "quick wins" • Resistance management <p>Coaching organizzativo: come allenare se stessi e le risorse umane al cambiamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire il cambiamento: attività o processo? • Guidare il cambiamento: leadership dinamica, stress, energia • L'arte del bilanciamento <p>Il modello delle 4C: cultura, clima, comportamento, comunicazione</p>	

COMUNICAZIONE EFFICACE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le tecniche comunicative e relazionali per una comunicazione efficace, che porti ad affrontare con successo qualsiasi situazione professionale</i>	16 ore
CONTENUTI	

Introduzione alla comunicazione
 Gli approcci alla teoria della comunicazione
 La comunicazione efficace
 I livelli della comunicazione

- Verbale
- Non verbale
- Paraverbale

La comunicazione persuasiva

- La capacità d’ascolto
- Sviluppare empatia
- Il comportamento assertivo
- La comunicazione persuasiva: cos’è e come utilizzarla
- Proattività, interdipendenza e assertività

DA MANAGER A COACH	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare uno stile manageriale improntato al Coaching trasformando il manager da responsabile di processi aziendali a gestore di risorse umane, leader, capace di gestire in modo efficace i propri collaboratori e motivarli al raggiungimento di performance efficaci</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>La comunicazione del manager – coach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stili di management: direttivo e supportivo a confronto • Sintonia e distonia • Creazione della sintonia attraverso una comunicazione personalizzata • I principi della persuasione applicati alla comunicazione manager – colleghi <p>L’approccio del manager-coach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profili di comportamento per motivare i colleghi • Saper ascoltare e saper domandare • Le domande di precisione per chiarire la comunicazione • I livelli di azione del manager – coach • Adattare il proprio stile di coaching in funzione del singolo collaboratore <p>Il ruolo del coach manager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allenatore di se stesso e allenatore degli altri • Valutare le prestazioni dei propri collaboratori • Predisporre una griglia di osservazione • Sviluppare i propri uomini • Il coaching a supporto dello sviluppo motivazionale dei collaboratori <p>Il processo di Coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli attori • La relazione di Coaching • Le diverse fasi del processo: preparazione, attuazione, verifica; • La conduzione delle sessioni di Coaching: aprire la discussione, ascoltare le idee e opinioni del collaboratori, illustrare le proprie idee, consolidare i punti di accordo, razionalizzare e risolvere i punti di non accordo, stendere un piano di azione 	

**EMPOWERMENT: MIGLIORARE IL CONTRIBUTO INDIVIDUALE
A SUPPORTO DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze necessarie per riconoscere i fattori che condizionano i propri comportamenti e per pianificare obiettivi concreti di sviluppo, trasformando il proprio potenziale in risultati professionali concreti a supporto del successo della propria organizzazione</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Migliorare il livello di autorevolezza personale Accrescere la maturità emotiva nel ruolo e l'integrazione della personalità Effettuare l'autodiagnosi dei propri talenti e delle aree di miglioramento Promuovere capacità di cambiamento e di innovazione Controllo sul luogo di lavoro Potere su se stessi tramite l'auto-consapevolezza Negoziazione interiore e volontà relazionale Utilizzo della concentrazione mentale e della funzione immaginativa nei processi di cambiamento individuale Recupero ed approfondimento delle proprie risorse personali Individuazione di nuovi obiettivi Elaborazione di un proprio progetto di autosviluppo, sia nella sfera lavorativa che nella sfera privata Selezione delle priorità Gestione del feedback Tecniche di comunicazione assertiva, verbale e comportamentale Tecniche di negoziazione per una contrattazione autorevole</p>	

GESTIONE DEI COLLABORATORI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire competenze pratiche per poter motivare e gestire in maniera efficace i propri collaboratori</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Gli stili di direzione dei collaboratori</p> <ul style="list-style-type: none"> • I fattori alla base della leadership • I diversi stili di leadership <p>La gestione operativa dei collaboratori</p> <ul style="list-style-type: none"> • La formulazione delle critiche costruttive • Il processo della delega • La valutazione delle prestazioni dei collaboratori <p>La motivazione e lo sviluppo dei collaboratori</p> <ul style="list-style-type: none"> • I fattori di motivazione e demotivazione nel lavoro • Le leve su cui agire per motivare i collaboratori • Costruire un ambiente di lavoro stimolante 	

GESTIONE DEI CONFLITTI	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Riuscire a comprendere il contesto per poter riconoscere e analizzare situazioni potenzialmente conflittuali, operando con una logica di prevenzione dei conflitti considerarli come opportunità e sviluppare relazioni interpersonali basate su fiducia e cooperazione</i></p>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Conflitto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effetti tipici del conflitto: interruzione o distorsione della comunicazione • Assenza di riconoscimento reciproco • Rigidità • Sfiducia • Vissuti dei confliggenti e meccanismi del conflitto <p>Mediazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenzialità della mediazione nell'accompagnare le parti verso il ristabilirsi della comunicazione • Imparzialità e neutralità del mediatore • Ambiti d'intervento della mediazione: i conflitti interni alle équipe di lavoro, le difficili interazioni tra personale e clienti, le tensioni e gli scontri tra operatori ed utenti • Limiti della mediazione • Similitudini e differenze tra la mediazione e gli altri mezzi di gestione del conflitto • Situazioni nelle quali è opportuno o necessario integrare un'attività di mediazione con un intervento di tipo negoziale <p>Saper essere assertivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assertività come strumento di lavoro • Quando è utile assumere un comportamento assertivo • Benefici di un comportamento assertivo: per gli individui, per l'organizzazione • Sistemi di auto-valutazione sulle situazioni soggettivamente ansiogene • Strumenti per acquisire un comportamento assertivo nelle diverse situazioni di ansia sociale • Analisi e valutazione dei comportamenti passivi, aggressivi ed assertivi: come riconoscerli, come rispondere in maniera coerente <p>Prevenire e gestire il conflitto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione delle principali cause di un conflitto • Effetti in un'organizzazione e in un team di situazioni conflittuali • Diverse modalità di vedere il conflitto • Gestione delle relazioni e interazione come strumenti per comprendere/superare un conflitto o per generare/facilitare il conflitto 	

GESTIONE DEL TEAM	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Perfezionare e potenziare lo stile di direzione e gestione del team dei partecipanti</i></p>	8 ore
CONTENUTI	

Ruolo, componenti e responsabilità quotidiane

Stile manageriale e componenti psicologiche

Le 3 fasi della gestione dei collaboratori

- Comunicazione
- Motivazione
- Delega

Gestire, valutare e migliorare le prestazioni dei collaboratori

Riconoscere le potenzialità dei propri collaboratori

Supportare i collaboratori nell'elaborazione di un piano di crescita professionale

GESTIONE DEL TEMPO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Dotare i partecipanti di criteri e tecniche fondamentali basilari ad una gestione corretta ed efficace della risorsa "tempo"</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Il tempo come risorsa professionale Le due dimensioni del tempo: quantitativa e qualitativa La dimensione operativa del tempo: consapevolezza, conquista e ottimizzazione Dominare il tempo: i 4 sistemi di lavoro fondamentali I compiti e le priorità: un modello di riferimento per ordinare logicamente le questioni urgenti ed importanti Imparare a programmare il tempo (Time Making) Le principali cause della perdita di tempo Lavorare con i propri collaboratori in modo produttivo Il tempo e le comunicazioni interpersonali e di gruppo Il tempo come variabile strategica del servizio al cliente</p>	

GESTIONE DELLE SITUAZIONI CRITICHE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Migliorare la performance nella gestione delle situazioni critiche utilizzando al meglio tutte le competenze tecniche e gli strumenti di comunicazione, organizzazione e gestione aziendale</i>	4 ore
CONTENUTI	
<p>Le diverse tipologie di interlocutori Mantenere un comportamento assertivo nei momenti di difficoltà Gestire il disaccordo mantenendo un rapporto aperto Affrontare i reclami in chiave positiva: valorizzare l'informazione, rispondere al contenuto, ristabilire il rapporto</p>	

GESTIONE DELLO STRESS	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Conoscere e utilizzare tecniche che permettono serenità e le energie necessarie per affrontare efficacemente le situazioni stressanti del contesto lavorativo utilizzabili anche per l'ambiente privato</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Lo stress in ambito lavorativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'assuefazione allo stress, un pericolo dei nostri tempi • Lo stress e le conseguenze • Lo stress del risultato: una corsa contro il tempo • Lo stress in azienda e in gruppo: dinamiche proiettive • Lo stress del riconoscimento: delegare agli altri il valore • Lo stress e l'ambiente: quando il contesto non aiuta <p>CHECK UP DEL LIVELLO DI STRESS INDIVIDUALE Individuare e riconoscere il proprio profilo di fronte allo stress</p> <p>Tecniche per la gestione dello stress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminare lo stress: una scelta possibile • Il potere della respirazione: trasformare lo stress • Riconoscere e scegliere: prevenire anziché curare • La pratica giornaliera: quando e come utilizzarla • L'ascolto emozionale: un alleato prezioso • La gestione del tempo: la matrice delle priorità importanti e urgenti • Il pensiero positivo: trasformare lo stress in opportunità <p>LABORATORIO: IL PIANO PERSONALE DI MIGLIORAMENTO Costruire un piano d'azione concreto</p>	

GESTIONE RIUNIONI EFFICACI	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Suggerire gli interventi da mettere in atto prima, durante e dopo la riunione per ottimizzare i tempi, conseguire il miglior risultato e coinvolgere i partecipanti</i>	8 ore
CONTENUTI	

I meeting aziendali – introduzione

- Perché organizzare una riunione: motivazione e finalità
- La riunione come strumento di informazione, formazione, coinvolgimento e sensibilizzazione
- Tipologie di riunioni
 1. Classificazione delle riunioni in base allo scopo
 2. Classificazione delle riunioni in base al contenuto
 3. Classificazione delle riunioni in base alla modalità di intervento
 4. Classificazione delle riunioni in funzione dei soggetti che sono coinvolti
 5. Classificazione delle riunioni in base al tempo

La riunione efficace

- Valutazione dell'opportunità della riunione
- Fase di preparazione
- Fase di svolgimento: come presiedere una riunione
- Post riunione
- Le possibili carenze di una riunione

L'INTERVISTA TELEFONICA

L'INTERVISTA TELEFONICA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze per gestire una telefonata in modo professionale ed efficace al raggiungimento degli obiettivi prefissati in fase preliminare</i>	8 ore
CONTENUTI	
Il contatto telefonico come prima immagine aziendale Il concetto di immagine aziendale La qualità nella gestione della chiamata I principi della comunicazione telefonica Formule di Apertura/ Chiusura Gli strumenti di autovalutazione delle prestazioni Le tecniche per migliorare la comunicazione telefonica I punti chiave di una telefonata Il filtro telefonico Come controllare lo stress della telefonata Il linguaggio (L'impostazione della voce, Il tono, Le pause i segnali di ascolto)	

LA LEADERSHIP

LA LEADERSHIP	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare il proprio stile di leadership e massimizzarne l'impatto su team e singoli collaboratori al fine di rispondere con consapevolezza alle richieste attuali di una leadership in costante evoluzione</i>	24 ore
CONTENUTI	

Leadership e management

- Differenza tra essere un manager ed essere un leader
- Elementi chiave della leadership
- Punto di partenza e autodiagnosi del proprio stile di leadership
- Leadership carismatica e leadership integrativa
- Leadership situazionale
- Equilibrio tra i bisogni del gruppo e dell'individuo
- Gestione efficace di ogni singolo collaboratore e del team di lavoro
- Meccanismi che presidiano la motivazione di un individuo all'interno dell'azienda, al fine di suscitare energia ed impegno nei collaboratori
- Delega, in termini di: pianificazione della delega, scelta della persona giusta a cui delegare, comunicazione efficace della delega e gestione efficace del colloquio di feedback

Leadership, visione aziendale e business

- Leadership e visione: creare identificazione con l'azienda a tutti i livelli
- Leadership e strategia: binomio fondamentale per il business aziendale
- Saper agire nelle differenti situazioni e con interlocutori diversi: collaboratori, colleghi, opinion leader, stakeholder

Leadership relazionale

- Influenza del proprio comportamento nei confronti degli altri: il comportamento sociale
- Affrontare e superare conflitti e atteggiamenti negativi
- Comunicare con i collaboratori

Leadership di compito

- Identificare bisogni e obiettivi
- Stimolare i collaboratori nell'assunzione delle responsabilità
- Creare un ambiente favorevole alle innovazioni e ai miglioramenti
- Fare crescere i collaboratori attraverso la cooperazione
- Evitare l'eccesso di leadership per non inibire l'azione dei collaboratori
- Identificare un percorso per l'apprendimento continuo dei collaboratori chiave

Leadership dell'esempio

- Dirigere attraverso l'esempio e l'immagine
- Pianificare il proprio percorso di successo e di miglioramento personale
- Gestire le situazioni difficili
- Dominare sentimenti ed emozioni

Leadership nei momenti di complessità, incertezza, stress, crisi

- Complessità crescente: essere un world-class leader
- 3 aree di complessità: ambientale, organizzativa e umana
- Leadership e stress: stress del leader e del team
- Azioni per affrontare situazioni di stress
- Comportamento del leader in situazione di crisi
- Deontologia del leader all'interno della propria organizzazione: le virtù del leader etico

Come sviluppare un piano d'azione personale

- Formulare un programma per migliorare se stessi e il proprio team
- Saper compilare il proprio diario di bordo
- Automonitoraggio dei propri risultati
- Azioni di supporto e di coaching per ottimizzare i risultati

LO SVILUPPO DELLE CAPACITÀ RELAZIONALI CON IL PUBBLICO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Favorire lo sviluppo delle competenze comunicative di ciascun lavoratore sul piano tecnico e del controllo emotivo, con particolare attenzione alle esigenze specifiche di coloro che sono coinvolti costantemente nelle relazioni con il pubblico</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Analisi dell'immagine aziendale e dei comportamenti coerenti con essa</p> <p>La motivazione personale: perché è determinante per poter affrontare con successo il proprio ruolo</p> <p>L'importanza di comunicare in modo efficace: gli atteggiamenti e i comportamenti che influenzano la comunicazione</p> <p>La comunicazione psicologica: riconoscere e gestire lo stato d'animo del proprio interlocutore</p> <p>L'ascolto "attivo" come elemento di successo nel colloquio per capire le esigenze del cliente</p> <p>Conoscere le principali modalità di gestione verbale dei conflitti</p> <p>La responsabilità: cosa significa essere responsabili nel proprio lavoro; competenza, professionalità, cortesia, efficienza</p>	

MIGLIORARE LE ABILITÀ COMUNICATIVE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire abilità pratiche per imparare a comprendere le variabili fondamentali nel processo comunicativo, utilizzare le tecniche di informazione e comunicazione più adatte ai differenti contesti e riconoscere gli stili comunicativi propri e degli interlocutori per poter meglio influenzare la situazione</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Comunicare se stessi agli altri</p> <p>Interagire professionalmente sul luogo di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creazione di relazioni aperte e costruttive • Le diverse fasi del processo comunicativo - Realtà oggettiva, realtà interpretata • Contenuto e relazione <p>Sviluppare abilità comunicative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione attraverso le parole, la voce e il corpo • Ascolto attivo e ascolto passivo • Porre le giuste domande: aperte, chiuse, di rimbalzo, specifiche, logiche • Come creare contatto ed empatia - Il linguaggio empatico - La tecnica del ricalco - Il linguaggio assertivo • Il linguaggio dei sensi: visivo, auditivo, cinestesico 	

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le abilità su come organizzare il proprio lavoro in maniera efficiente e senza sprechi di tempo nel rispetto delle priorità e degli obiettivi aziendali</i>	8 ore
CONTENUTI	

- Le diverse attività e la loro pianificazione
- Come definire le priorità
- Stendere un piano di lavoro
- Seguire più lavori nello stesso momento: gestire le priorità
- Il lavoro in urgenza
- Organizzare il proprio lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie
- Identificare e gestire gli ostacoli personali ad una corretta organizzazione del lavoro
- Tempificare la propria giornata: il tempo personale ed il tempo aziendale

PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze sugli strumenti che si possono utilizzare nel processo decisionale per giungere alla soluzione migliore per l'azienda</i>	32 ore
CONTENUTI	
<p>Il processo decisionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • I principali modelli decisionali • Logiche di decision making: logica della conseguenza e logica dell'appropriatezza • Strategie di decision making: strategie di ottimizzazione, strategie euristiche, strategie incrementali, strategie cibernetiche, strategie casuali. • Modalità di approccio alla decisione • Stili decisionali • Modalità decisionali di gruppo e variabili: tempo disponibile, situazioni, qualità della soluzione, partecipazione, coinvolgimento e responsabilità dei membri <p>Fasi del problem solving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare il problema • Definire gli obiettivi • Raccogliere i dati pertinenti • Identificare le alternative praticabili • Selezionare il criterio per valutare l'alternativa migliore • Costruire il modello • Stimare i risultati previsti di ciascuna alternativa • Scegliere l'alternativa migliore con riferimento all'obiettivo dato <p>La metodologia del problem solving</p> <p>Il giusto approccio per la risoluzione dei problemi</p> <p>Il metodo logico-razionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il principio causa effetto - La tecnica SCORE • Comprendere la differenza tra risultato ed effetto del risultato • Come non confondere i sintomi con le cause - Applicazione pratica • Le opportunità derivanti dalla presenza stessa del problema <p>I metodi creativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il pensiero laterale - I 4 fattori cruciali - Il paradigma del pensiero creativo • Lo spazio problema e lo spazio soluzione - 6 cappelli per pensare • L'importanza dell'assunzione di suolo e di suddivisione dei compiti <p>Costruire obiettivi efficaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tecnica dell'obbiettivo ben formato - Il piano d'azione 	

Strumenti del decision making

- raccolta e analisi delle informazioni
- ricerca delle soluzioni
- valutazione delle soluzioni
- redazione del piano di azione
- trasferimento dei contenuti formativi sulla propria attività lavorativa

PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Migliorare ed accrescere le potenzialità comunicative del partecipante attraverso l'utilizzo di strategie e tecniche mirate a facilitare la creazione di uno stato d'empatia con l'interlocutore. La finalità primaria è quella di rafforzare le capacità di relazione e persuasione nelle dinamiche della sfera lavorativa superando i timori e acquisendo sicurezza e disinvoltura</i>	16 ore
CONTENUTI	
Principi e origini della PNL I sistemi rappresentazionali Stabilire rapport L'importanza del linguaggio del corpo e il contatto visivo Tecniche di ascolto attivo Riconoscere lo stato del proprio interlocutore e determinarne le strategie La comunicazione efficace: creare e mantenere l'empatia al fine di rispondere in modo efficiente alle richieste dell'interlocutore Tecniche di comunicazione persuasiva Tecniche tradizionali di PNL L'ancoraggio degli stati emozionali Chiavi per ancorare	

PROJECT MANAGEMENT

OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire una visione globale, a 360° della gestione di un progetto, fondata su competenze e strumenti tecnici di project management in senso stretto, su capacità di team building e su abilità di gestione efficace del cambiamento lungo tutte le fasi di gestione del progetto (dalla pianificazione, alla realizzazione, al monitoraggio, fino alla chiusura).</i>	40 ore
CONTENUTI	
Il project e il contesto organizzativo Ruoli, competenze e responsabilità dell'organizzazione nella quale il pm si inserisce L'impresa orientata al progetto Il Progetto: Definizione di Progetto e differenza con le attività "funzionali", le cause di fallimento e i fattori di successo di un progetto Il project management: avviare e pianificare progetti Il modello delle fasi nei progetti Il ruolo del responsabile progetto	

Gli strumenti di pianificazione della fase d'avvio
 La documentazione di progetto
 Pianificazione: tempi, costi, risorse, rischi, qualità
 Il ciclo di vita di un progetto: le 5 fasi
 Le tappe intermedie di un progetto: milestones e deliverable tecniche
 Staffing e Accounting
 Work break down structure
 Matrice delle responsabilità
 Matrice rischi/opportunità
 Diagrammi di Gantt, PERT e CPM

Il project management: gestire e concludere progetti

Controllo di progetti
 Controllo di avanzamento
 L'implementazione del progetto, il monitoraggio (le curve a "S") e la chiusura
 Knowledge management e documentation management
 Gestione Criticità
 Realizzazione della chiusura del progetto
 La consuntivazione
 La preparazione della reportistica
 La valutazione dei risultati
 Gestione della conoscenza nei progetti

La gestione di un team di progetto lungo sette fasi chiave

- stabilire un contatto
- esplorazione
- adattamento
- brainstorming
- efficacia
- creatività
- conclusione

La gestione del cambiamento lungo l'intero progetto

Le cause di resistenza al cambiamento indotto dal progetto
 Gli attori del cambiamento: sponsors, utenti/clienti, agenti del cambiamento, leader
 La leadership del cambiamento
 La spirale virtuosa del cambiamento lungo il ciclo di vita del progetto

PUBLIC SPEAKING	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire tecniche e strumenti indispensabili a sviluppare le capacità oratorie, colpire efficacemente il proprio pubblico e a essere incisivi e disinvolti nella comunicazione</i>	8 ore
CONTENUTI	

Valutare le proprie capacità di comunicazione
 Principi fondamentali della comunicazione
 Elementi della comunicazione orale: le 5 regole d'oro per farsi accettare e farsi capire
 Regola ABC (accuratezza, brevità, chiarezza)
 Guide base della comunicazione
 Punti chiave della comunicazione da padroneggiare per colpire il proprio pubblico
 Preparare, costruire, presentare un discorso
 Essere incisivi e disinvolti per arrivare all'obiettivo
 Identificare e gestire particolari interlocutori all'interno del gruppo
 Check list per automonitorare le proprie presentazioni

TEAM BUILDING	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare strategie efficaci per costruire spirito di gruppo, conoscere le dinamiche e i meccanismi che stanno alla base di un team di successo, imparando a orientare le persone agli obiettivi di gruppo efficace comprendendo e valorizzando le potenzialità di ogni lavoratore</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Conoscere il rapporto tra organizzazione aziendale e gruppi di lavoro per meglio indirizzare i propri sforzi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione del concetto e dei processi organizzativi • Fasi di evoluzione e crisi potenziali nell'organizzazione • Tipi di gruppi di lavoro: funzionale, interfunzionale, di progetto, aziendale • Acquisire una metodologia per conoscere le dinamiche del gruppo • Coinvolgere e orientare le energie e le risorse del gruppo verso un obiettivo comune e condiviso <p>Condizioni per creare un team di successo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi fondamentali per costruire un gruppo di lavoro • Ruolo del manager all'interno del team • Importanza dell'obiettivo in un team: come strutturarlo per facilitarne la condivisione • Caratteristiche personali del manager per condurre un gruppo di lavoro e farsi accettare dagli altri membri • Come incentivare le condizioni di sviluppo del gruppo di lavoro • Fenomeni che caratterizzano lo sviluppo del team <p>Accompagnare l'evoluzione del proprio team</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasi di sviluppo e costruzione del team: dall'impegno alla maturità ed al mantenimento dell'efficacia • Riconoscere ogni fase ed agire per far evolvere il proprio team verso la performance • Puntare sulla coesione del team: come riconoscere i fattori di coesione • Vantaggi e svantaggi di un'elevata coesione <p>Sviluppare un coordinamento produttivo del gruppo di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruoli all'interno del team • Come il team può influenzare positivamente la presa di decisione • Come favorire il metodo del consenso all'interno del team • Aspetti negoziativi da mettere in atto per mantenere un team ad alta performance • Saper andare oltre la propria capacità di teambuilder 	

- Azioni di coaching da sviluppare per consolidare la performance del proprio team

TEAM WORKING

OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare la capacità di lavorare in gruppo, attraverso il rafforzamento della consapevolezza sul significato di gruppo di lavoro, il trasferimento di tecniche e strumenti specifici, anche in progetti e contesti che implicano la necessità di gestire il gruppo di lavoro lungo un processo significativo di cambiamento.</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Composizione e caratteristiche del gruppo di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il gruppo e la sua formazione • Specificità e grado di maturità dei gruppi • Le variabili di funzionamento • Il clima • La leadership <p>Lavorare in team</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trappole del lavoro di gruppo • Da “gruppo di lavoro” a “lavoro di gruppo” • Riconoscere il valore aggiunto portato dal team e potenziarlo • Definizione e condivisione degli obiettivi comuni • Saper negoziare per integrare interessi diversi • Tecniche per stabilire confronti costruttivi <p>Dagli obiettivi ai risultati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasi dell'evoluzione di un gruppo di lavoro • Costruire il percorso: chi fa, che cosa, entro quando, come • Monitoraggi • Feedback • Apprendimento continuo, anche dagli errori <p>Metodi e strumenti per il team working</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione assertiva e costruttiva • Utilizzo del pensiero creativo • Gestione delle emozioni • Approccio problem solving • Brainstorming • Prendere decisioni: metodi per approcci razionali e intuitivi • Le riunioni per progredire <p>Fase valutativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dell'effettivo raggiungimento dell'obiettivo • Parametri di valutazione 	

- Celebrare i risultati
- Piano d'azione

TECNICHE DI NEGOZIAZIONE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmissione delle principali tecniche, dei possibili ruoli durante un processo di negoziazione e delle modalità per la conduzione di una negoziazione efficace</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Conoscere il proprio stile negoziale Autovalutazione del proprio stile negoziale La comunicazione assertiva Suggerimenti pratici utili per migliorare la propria efficacia negoziale Caratteristiche del buon negoziatore</p> <p>Preparazione dell'incontro negoziale Gli obiettivi della trattativa e la verifica dei margini di manovra Lo studio della controparte e delle sue capacità La preparazione del negoziato e la messa a punto delle possibili alternative</p> <p>Il processo negoziale Le fasi del processo negoziale; le strategie e le tattiche della negoziazione La gestione del conflitto e la gestione degli imprevisti La scelta dello stile negoziale in relazione alla situazione: approccio competitivo e approccio cooperativo; la conduzione della trattativa La "vendita" e la persuasione nel processo negoziale: la comunicazione assertiva La chiusura della trattativa e la gestione della relazione con l'altra parte</p>	

AREA TEMATICA INFORMATICA

INDICE

Access base	Pag. 23
Access avanzato	Pag. 23
Adobe Illustrator	Pag. 25
Adobe Photoshop	Pag. 27
Assemblaggio del computer	Pag. 27
Autocad 3D	Pag. 28
CATIA V5 livello base	Pag. 28
CATIA V5 livello avanzato	Pag. 29
Concetti base e ICT	Pag. 31
Creazione di un sito web aziendale	Pag. 31
Excel base	Pag. 32
Excel avanzato	Pag. 32
Excel per la gestione dei punti vendita	Pag. 33
Fondamenti di programmazione	Pag. 33
Grafica con il Corel draw	Pag. 34
Hardware e sistemi operativi	Pag. 34
Il disegno tridimensionale	Pag. 35
Introduzione al personal computer	Pag. 35
Introduzione alla domotica	Pag. 35
Introduzione alle reti	Pag. 36
Itil foundation 2011	Pag. 36
L'installazione di un server ed amministrazione	Pag. 37
Laptop e dispositivi portatili	Pag. 38
Le reti	Pag. 38
Linguaggio javascript	Pag. 38
Microsoft Mappoint	Pag. 38
Modellazione rendering	Pag. 39
Modellazione solida con SOLID EDGE	Pag. 39
Networking di base	Pag. 40
Nozioni fondamentali di informatica	Pag. 40
Organizzarsi con Outlook	Pag. 41
Outlook ed Internet Explorer	Pag. 41
Photo Paint	Pag. 42
Post produzione dell'immagine	Pag. 42
Power point base	Pag. 43
Power point avanzato	Pag. 43
Principi fondamentali della programmazione	Pag. 44
Problematiche di un sistema operativo windows in azienda	Pag. 44
Procedura Zucchetti	Pag. 45
Progettazione meccanica con SOLID WORKS	Pag. 45
Programmazione macchine a controllo numerico	Pag. 46
Programmazione CAD - CAM	Pag. 48
Programmazione in C	Pag. 48
Programmazione in JAVA	Pag. 49
Programmazione in linguaggio ISO	Pag. 51

Programmazione in ORACLE	Pag. 51
Project base	Pag. 52
Project avanzato	Pag. 53
Rendering fotografico	Pag. 54
SAP base FI-CO	Pag. 54
SAP base MM-SD	Pag. 54
SAP HR PAYROLL	Pag. 55
Sicurezza informatica	Pag. 55
Sistemi e apparati telefonici	Pag. 56
Sistemi operativi	Pag. 56
SQL e database	Pag. 56
Stampanti e scanner	Pag. 58
Sviluppo di applicazioni web	Pag. 58
Tecniche di cablaggio strutturato in rame e fibra ottica dati	Pag. 59
Uso del computer e gestione dei file	Pag. 59
Videoscrittura con word	Pag. 59
Visual studio express	Pag. 60
Vray	Pag. 60
WEB 2.0	Pag. 60
WEB DESIGN base	Pag. 62
WEB DESIGN avanzato	Pag. 63
Word avanzato	Pag. 64
Word base	Pag. 65

ACCESS BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere conoscenze di base sull'uso di Access</i>	32 ore
CONTENUTI	
Passi da seguire per la costruzione di un database relazionale Analisi e disegno delle tabelle Query Maschere I report Le macro (cenni) Testing e Tuning del database (cenni)	

ACCESS AVANZATO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Imparare a conoscere al meglio l'utilizzo esclusivo di Access sul posto di lavoro. All'interno del percorso verranno inoltre affrontate la maggior parte delle problematiche che emergono di norma durante l'utilizzo di tale applicativo in un ambiente lavorativo</i>	80 ore
CONTENUTI	
<p>Table</p> Come definire il tipo dati di un campo Impostazione delle proprietà di un campo Impostazione di chiavi primarie multiple Spostare, aggiungere ed eliminare campi Aprire un foglio dati Inserimento dei record con l'utilizzo del foglio dati Inserimento di dati Spostamenti tra record Relazione tra tabelle: uno a uno, uno a molti, molti a molti	
<p>Le maschere</p> Creazione di una maschera con l'autocomposizione maschera Come si selezionano i campi da introdurre nella maschera Spostamenti all'interno di una maschera Come aggiungere nuovi record in una maschera Come migliorare la forma delle maschere Creazione di un pulsante di comando con l'autocomposizione I controlli Le etichette Aggiunta di un campo I font L'allineamento Proprietà delle maschere Come trovare e ordinare i dati Ordinamento di record Come usare i filtri Criteri di filtraggio	

Creazione di un filtro

Le query

Creazione di una query

I criteri

L'operatore between and

L'operatore in

L'operatore is null

Carattere jolly e operatore like

L'operatore not

Inserimento dei valori dei criteri

Inserimento di criteri semplici

Inserimento di criteri multipli

Distruzione di record con le query di eliminazione

Nascita di una tabella nuova con le query di creazione tabella

I report

Creazione di un report

Autocomposizione report

Ordinamento e raggruppamento dei dati in un report

Impostazione delle opzioni di ordinamento

Impostazione delle opzioni di raggruppamento

Uso delle espressioni nei report

Aggiunta di calcoli

Le macro

Programmazione di access tramite macro

Registratore di macro

Modifica delle macro registrate

Nuove macro

Oggetti inseribili

Linguaggio SQL

Visualizzazione SQL di una query

Query di unione

Istruzione SELECT (Clausola FROM Clausola WHERE Clausola GROUP BY Clausola ORDER BY) Istruzione DELETE

Istruzione UPDATE

Istruzione SELECT INTO

Istruzione INSERT INTO

La gestione dei dati/ funzioni statistiche

Ordinamento dei dati

Filtro avanzato

Criteri di convalida

Subtotali

Utilizzo del modulo di inserimento dati

Le funzioni conta.valori, conta.vuote, conta.numeri

Le funzioni: cerca, cerca.orizz, cerca.vert

Le funzioni db.conta.valori, db.conta.numeri ecc. (tutte le funzioni DB)

Le funzioni logiche

La funzione "SE" nidificata (semplici esempi)

Le funzioni "E" e "O"

Le funzioni conta.se e somma.se

La formattazione condizionale

Calcoli con fattore temporale

Gestione di date e orari in Excel (corrispondente numerico delle date, formati data e orario ecc.)

Calcoli con fattore temporale (somma e sottrazione di date, calcolo della durata, variazione di un dato in funzione del tempo ecc.)

Corretta visualizzazione dei risultati in formato numerico

Le funzioni OGGI e ADESSO e scenari di utilizzo

Creazione di tabelle con fattore temprale variabile (proiezioni e simili)

Utilizzo dei grafici e delle immagini

Scenari di utilizzo dei grafici in Excel

Utilizzo dei diversi tipi di grafico

La differenza tra dati ed etichette

Proprietà degli elementi costitutivi del grafico (area del grafico, area del tracciato, assi, titolo, etichette ecc.)

Formattazione dei diversi elementi del grafico

Inserimento di diagrammi

Utilizzo delle macro

Il concetto di macro

Definizioni, proprietà e applicazioni.

Creazione, esecuzione ed eliminazione di macro

Esempi di macro applicate a semplici problemi in ambiente excel

Visualizzare e modificare il codice di una macro (panoramica sull'editor VBA).

Cenni alle funzioni personalizzate

ADOBE ILLUSTRATOR	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Far conoscere i concetti di base della grafica vettoriale, della stampa ed i principali strumenti di lavoro</i>	80 ore
CONTENUTI	
<p>Richiamo delle Nozioni di base I modelli di Illustrator Lavorare con gli oggetti importati</p> <p>La grafica vettoriale e gli strumenti Gli strumenti vettoriali e lo strumento penna Le curve di Beziér Il pannello elaborazione tracciati Strumento crea forme (novità CS5) Modalità Disegna Dietro e Disegna all'interno (novità CS5) Linee tratteggiate (novità CS5) Strumento larghezza (novità CS5) Involucri e distorsione Ricalco dei disegni</p>	

Simboli

Lo strumento fusione
I pennelli di Illustrator
Pennello tracciato chiuso
Pennelli setole (novità CS5)

Selezione e disposizione degli oggetti

Selezione , raggruppamento ed espansione
Spostamento, allineamento e distribuzione degli oggetti, utilizzo dei livelli, lavorare con i gruppi e gli oggetti

Rimodellamento degli oggetti

Trasformazione degli oggetti
Disegno in prospettiva (novità CS5)
Ridimensionamento e distorsione degli oggetti
Taglio e divisione degli oggetti
Maschere di ritaglio
Rimodellamento degli oggetti con gli effetti
Creazione di oggetti tridimensionali

Pannello colori

Pannello campioni
Pannello Guida colori
Salvare i colori come campioni
Colorare con riempimenti e tracce
Gruppi di pittura dinamica
Applicazione dei colori e delle tinte
Le sfumature e le trame sfumate
Pattern
Nozioni tipografiche sulla stampa dei colori

Lo strumento testo

Immissione di un testo
Nozioni sui caratteri
Testo in area e testo graco
Formattare un testo
Il testo e i tracciati
Colorazione del testo e conversione in tracciato

Effetti Speciali con filtri

Utilizzo generale dei filtri
Applicazione alle immagini vettoriali
Applicazione alle immagini bitmap
Creazione di un oggetto 3d
Il formato Illustrator
Interazione con Photoshop
I formati supportati
Formato PDF
Ottimizzazione per il web

ADOBE PHOTOSHOP	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Dare una conoscenza completa del software Adobe Photoshop CS3, attraverso l'apprendimento degli strumenti, delle funzioni e delle procedure fondamentali del programma</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Richiami delle nozioni di base per l'uso corretto del programma e cenni sulla stampa tipografica Le selezioni Le maschere veloci e i canali alfa Tecniche di fotomontaggio Pittura e Riempimenti Tecniche di fotoritocco Gli strumenti vettoriali e il testo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetto di grafica vettoriale • Gli strumenti vettoriali di Photoshop • Le curve di Bezièr e lo strumento penna • Libreria forme • Livelli Forma e tracciati • Il testo, il carattere e il paragrafo • Effetti di testo attraverso l'alterazione • Maschere con il testo • Rasterizzazione di un livello vettoriale e/o di testo <p>Uso artistico ed effetti speciali</p>	

ASSEMBLAGGIO DEL COMPUTER	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso mira a fornire ai candidati le competenze tecniche per la gestione hardware e software di un computer dalla gestione dei sistemi operativi, alla manutenzione dei pc, all'installazione e alla configurazione di hardware e software</i>	12 ore
CONTENUTI	
<p>ASSEMBLAGGIO DEL COMPUTER - PASSO PER PASSO Montaggio del PC: apertura del "case" Montaggio del PC: l'alimentatore Montaggio del PC: la motherboard Montaggio del PC: i drive interni Montaggio del PC: i drive verso l'esterno Montaggio del PC: le schede adattatore Montaggio del PC: i cavi interni Montaggio del PC: i pannelli e i cavi esterni Montaggio del PC: primo avvio</p>	

AUTOCAD 3D	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire ai partecipanti gli strumenti pratici ed operativi necessari per realizzare autonomamente disegni ed animazioni in 3D</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione alla grafica tridimensionale Trasformazione delle entità 2D in 3D. Disegno delle entità tridimensionali di base Concetti di elevazione ed altezza</p> <p>Visualizzazione dei disegni 3D Visualizzazione nello spazio 3D: Vista, 3D Orbit, VistaD Assonometria, prospettiva e rimozione linee nascoste Generazione di prospetti e sezioni Ombreggiatura Coordinate nello spazio. I piani tridimensionali e l'UCS UCS dinamico</p> <p>Modellazione solida tridimensionale Le operazioni Booleane I comandi 3D: Allinea, 3d ruota, 3d specchio, Raccorda e Cima Operazioni di creazione e modifica dei solidi, estrusione e rivoluzione Comandi di base e avanzati per la costruzione e la modifica delle superfici Comandi di base e avanzati per la costruzione e la modifica delle mesh. Il Rendering Esportazione di disegni 3D verso altri programmi di grafica Quotatura e stili di quote La stampa in AutoCAD, stampa da spazio modello e da layout. Uso di stampanti e plotter nel disegno 3D</p>	

CATIA V5 – LIVELLO BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Far acquisire ai partecipanti le competenze di base del programma Catia V5, grazie a una panoramica del sistema informativo per far apprendere tutti i comandi e le funzioni di Catia V5</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Panoramica sui sistemi CAD 3D Sistemi parametrici e parametrico-associativi Introduzione a CATIA V5 L'organizzazione dello schermo Organizzazione dei comandi Gli ambienti del Catia V5 Concetti base di Catia V5</p> <p>Tecniche di creazione di SKETCHES Introduzione a CATIA Sketcher Sketching di progili semplici Sketching di profili predefiniti Editing di profili</p>	

Operazioni sui profili
 Imposizione di vincoli
 Verifica degli sketches
 Gestione di sketches

Tecniche di modellazione di parti

Richiami sulle Proprietà delle Parti
 Il concetto di Partbody e di Body
 Concetto di Feature
 Features basate su Sketch
 Features di dettagliatura
 Modifica di parti

Tecniche di creazione di assiemi

Introduzione ad Assembly Design
 Differenze tra CATIA V4 e CATIA V5 (Session Vs Assembly)
 Logiche di Memorizzazione degli assiemi
 Progettazione e gestione di parti in un contesto di assembly
 Assemblaggio di Componenti (Formati Diversi)
 Posizionamento di componenti utilizzando vincoli
 Editing di Parti in un Assembly
 Utilizzo di componenti da catalogo
 Analisi di un Assembly
 Creazione ed utilizzo delle scene

Tecniche di creazione di tavole di disegno

Introduzione al drafting generativo
 Gli standard di disegno e la loro modifica
 Organizzazione di un Drafting
 Uso dello Standard Drafting
 Impostazione delle opzioni di disegno
 Le proprietà degli elementi di drawing
 Generazione di viste da 3D
 Editing di viste, layouts e proprietà delle viste
 Dimensionamento di una Parte
 Vuotatura
 Estrazione di caratteristiche 3d (distinta base, tabelle fori, ecc.)
 Preparazione delle tavole, cartigli e stampa

CATIA V5 – LIVELLO AVANZATO	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Far acquisire nozioni di livello medio-avanzato di disegno CAD 3D con il potente software CATIA V5. Alla fine del corso i partecipanti saranno in grado di rappresentare gli oggetti del mondo reale in disegni codificati secondo le regole del disegno, usare il sistema CATIA V5 per elaborare disegni 3D e per disegnare assemblati di media complessità</i></p>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Tecniche di creazione di sketches Introduzione a CATIA Sketcher Sketching di progili semplici</p>	

Sketching di profili predefiniti
Editing di profili
Operazioni sui profili
Imposizione di vincoli
Verifica degli sketches
Gestione di sketches

Tecniche di modellazione di parti

Elementi di 3D Wireframe e di modellazione per Sketch Based Features
Features basate su superfici
Vincoli 3D
Transformazioni
Operazioni Booleane
Gestione delle annotazioni sulle parti
Definizione ed uso delle powercopy

Tecniche di creazione di assiemi

Utilizzo degli array
Posizionamento di componenti senza vincoli
Assiemi flessibili
Features di Assembly
Utilizzo dei cataloghi
Lavoro con grandi assiemi
Analisi degli assiemi
Generazione di reports
Utilizzo di URL
Creazione ed utilizzo della geometria pubblicata

Tecniche di creazione di tavole di disegno

Introduzione al drafting generativo
Gli standard di disegno e la loro modifica
Organizzazione di un Drafting
Uso dello Standard Drafting
Impostazione delle opzioni di disegno
Le proprietà degli elementi di drawing
Generazione di viste "a priori" da 3D
Generazione di viste "a posteriori" da 3D
Generazione di viste standard
Generazione di viste addizionali
Editing di viste, layouts e proprietà delle viste
Dimensionamento di una Parte
Vuotatura
Estrazione di caratteristiche 3d (distinta base, tabelle fori, ecc.)
Preparazione delle tavole, cartigli e stampa

La progettazione di strutture composite con CATIA

Definizione completa: concezione iniziale, progettazione dettagliata, preparazione, produzione
Contesti funzionali dedicati per integrare i requisiti di struttura, assemblaggio e produzione
Meccanismi di sincronizzazione per la collaborazione fra i diversi team
Ingegnerizzazione basata sulla conoscenza
Simulazione su misura con SIMULIA

CONCETTI BASE ED ICT	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire la comprensione dei concetti fondamentali delle dell'informazione, della comunicazione e della struttura di un personal computer sia dal punto di vista hardware che dal punto di vista software</i>	8
CONTENUTI	
<p>HARDWARE: fattori che influiscono sulle prestazioni di un computer; cosa sono le periferiche SOFTWARE ed esempi di applicazioni di uso comune e di sistemi operativi</p> <p>Le reti informatiche e le diverse modalità di collegamento a Internet</p> <p>Le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) e applicazione pratica nella vita quotidiana</p> <p>Problematiche di igiene e sicurezza associate all'impiego dei computer</p> <p>Riconoscere importanti problematiche di sicurezza informatica associate all'impiego dei computer</p> <p>Riconoscere importanti problematiche legali relative al diritto di riproduzione (copyright) e alla protezione dei dati associate all'impiego dei computer</p>	

CREAZIONE DI UN SITO WEB AZIENDALE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le conoscenze necessarie per progettare e creare un sito web su Internet o su una Intranet aziendale</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Microsoft E Macromedia: programmi a confronto</p> <p>Front Page</p> <p>Funzionalità di base</p> <p>Progettare la struttura</p> <p>Creare un sito web</p> <p>I collegamenti ipertestuali</p> <p>Immagini ed animazioni</p> <p>Le tabelle</p> <p>Fogli di Stile</p> <p>Frame</p> <p>Codice HTML</p> <p>Dreamweaver</p> <p>Funzionalità di base</p> <p>Progettare la struttura</p> <p>Creare un sito web</p> <p>I collegamenti ipertestuali</p> <p>Immagini ed animazioni</p> <p>Le tabelle</p> <p>Fogli di Stile</p> <p>Frame</p> <p>Codice HTML</p>	

EXCEL BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere conoscenze di base sull'uso di Excel</i>	16 ore
CONTENUTI	
Gestione, inserimento, copia di fogli di lavoro Formattazione avanzata delle celle (formati numerici personalizzati, formati data...) Formattazione automatica Nozione di parametro di una funzione Calcoli percentuali Copia di una formula in un'altra cella (copia/incolla, trascinamento) Indirizzamento relativo e assoluto (segno del \$)	

EXCEL AVANZATO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Imparare a conoscere al meglio l'utilizzo esclusivo di Excel sul posto di lavoro. All'interno del percorso verranno inoltre affrontate la maggior parte delle problematiche che emergono di norma durante l'utilizzo di tale applicativo in un ambiente lavorativo</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>La gestione dei dati / funzioni statistiche Ordinamento dei dati Filtro avanzato Criteri di convalida Subtotali Utilizzo del modulo di inserimento dati Le funzioni conta.valori, conta.vuote, conta.numeri Le funzioni: cerca, cerca.orizz, cerca.vert Le funzioni db.conta.valori, db.conta.numeri ecc. (tutte le funzioni DB)</p> <p>Le funzioni logiche La funzione "SE" nidificata (semplici esempi) Le funzioni "E" e "O" Le funzioni conta.se e somma.se La formattazione condizionale</p> <p>Calcoli con fattore temporale Gestione di date e orari in Excel (corrispondente numerico delle date, formati data e orario ecc.) Calcoli con fattore temporale (somma e sottrazione di date, calcolo della durata, variazione di un dato in funzione del tempo ecc.) Corretta visualizzazione dei risultati in formato numerico Le funzioni OGGI e ADESSO e scenari di utilizzo Creazione di tabelle con fattore temprale variabile (proiezioni e simili)</p> <p>Utilizzo dei grafici e delle immagini Scenari di utilizzo dei grafici in Excel Utilizzo dei diversi tipi di grafico La differenza tra dati ed etichette Proprietà degli elementi costitutivi del grafico (area del grafico, area del tracciato, assi, titolo, etichette)</p>	

Formattazione dei diversi elementi del grafico
 Inserimento di diagrammi

Utilizzo delle macro

Il concetto di macro
 Definizioni, proprietà e applicazioni.
 Creazione, esecuzione ed eliminazione di macro
 Esempi di macro applicate a semplici problemi in ambiente excel
 Visualizzare e modificare il codice di una macro (panoramica sull'editor VBA).
 Cenni alle funzioni personalizzate

EXCEL PER LA GESTIONE DEI PUNTI VENDITA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere, utilizzando esempi concreti, una conoscenza di Excel finalizzata alla gestione di un punto vendita e di supporto alla presa di decisioni di natura commerciale</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Le principali funzioni di excel Come inserire le formule Come lavorare con i filtri sui database Come organizzarsi un database di fornitori Descrivere e prevedere trend con excel</p> <p>Elaborazioni in excel sul conto economico L'evidenza delle linee: come tradurre i valori in grafici Costruzione di esempi concreti</p>	

FONDAMENTI DI PROGRAMMAZIONE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Aiutare l'utente a acquisire una mentalità informatica in modo da consentirgli un approccio corretto al mondo della programmazione</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Nozioni di base sui calcolatori Aspetti generali sull'architettura dei calcolatori I processori e il loro funzionamento I sistemi operativi e la loro organizzazione Approfondimento sul file system e la gestione dei files</p> <p>Concetti di base della programmazione Logica Booleana Concetto di programma e di algoritmo Variabili ed istruzioni Utilizzo delle variabili Gestione della memoria Tipi di dato C# Letterali, variabili, costanti Utilizzo e tipi di operatori</p>	

Operatori matematici/aritmetici
 Operatori relazionali
 Operatori logici bit per bit
 L'operatore size of
 L'operatore condizionale
 Precedenza degli operatori
 Conversione dei tipi di dati
 Linguaggi interpretati e compilati
 Panoramica dei linguaggi di programmazione esistenti
 Diagrammi a blocchi
 Primi esempi di algoritmi e rappresentazione mediante diagrammi a blocchi

GRAFICA CON IL COREL DRAW

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire i fondamenti della Computer Grafica e a far conoscere gli strumenti di base utilizzati da Corel Draw</i>	32 ore
CONTENUTI	
Panoramica sulla Computer Grafica Presentazione delle applicazioni presenti in Corel Draw: Draw, PhotoPaint, Chart, Show L'Ambiente di lavoro di Corel Draw e le barre di strumenti Modalità di visualizzazione e uso dello zoom Concetto di oggetto e sue proprietà Operazioni di base sugli oggetti: selezione, spostamento, rotazione, ridimensionamento, copia, allineamento, distribuzione, raggruppamento Strumenti di base: rettangolo, ellisse, linea, ecc. Contorni e riempimento: forma, spessore, colore Lavorare con i testi: creazione e modifica, testi grafici e paragrafi Bloccaggio degli oggetti Comandi aggancia: Linee Guida e Griglia Gestione dei Documenti e Stampa	

HARDWARE E SISTEMI OPERATIVI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire una introduzione alla struttura e alle funzioni dei moderni sistemi operativi, esaminandone le componenti fondamentali, le metodologie di progettazione, gli algoritmi e gli strumenti di base</i>	24 ore
CONTENUTI	
Introduzione ai personal computer Procedure sicure di laboratorio e utilizzo degli strumenti Assemblaggio di computer passo passo Fondamenti di manutenzione preventiva e di troubleshooting Sistemi operativi Computer e dispositivi portatili Stampanti e scanner Reti	

IL DISEGNO TRIDIMENSIONALE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire gli strumenti per la progettazione – modellazione solida al fine di rappresentare tridimensionalmente i modelli virtuali</i>	20
CONTENUTI	
Introduzione al tridimensionale Esplorazione dello Spazio Costruzione di solidi <i>Esercitazioni di composizione di elementi solidi</i> Editing di Solidi <i>Esercitazioni di creazione di elementi solidi avanzati</i> Costruzione di curve NURBS Costruzione di superfici <i>Esercitazioni di creazione tramite superfici di elementi per la scena finale</i> Editing di superfici <i>Esercitazione di creazione tramite superfici di elementi di arredo</i>	

INTRODUZIONE AL PERSONAL COMPUTER	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso mira a fornire ai candidati le competenze tecniche per la gestione hardware e software di un computer dalla gestione dei sistemi operativi, alla manutenzione dei pc, all'installazione e alla configurazione di hardware e software</i>	12
CONTENUTI	
Personal Computers e le applicazioni Tipi di computer Rappresentazione binaria dei dati Componenti del computer e le periferiche Componenti del sistema computer	

INTRODUZIONE ALLA DOMOTICA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le competenze necessarie per progettare ed installare un sistema di domotica sulla base di un impianto Myhome</i>	16
CONTENUTI	
Principi base di funzionamento di un sistema di domotica Cablaggio domotica Protocolli di domotica Progettazione e preventivazione Distinta materiali ed impianto elettrico Configurazione base di un impianto Myhome Esercitazioni	

INTRODUZIONE ALLE RETI	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire strumenti per la realizzazione di reti e conoscerne le classificazioni, nonché individuare e configurare i protocolli necessari a garantirne il funzionamento</i>	8
CONTENUTI	
<p>Concetti di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • protocolli di comunicazione • modelli ISO/OSI e TCP/IP <p>Comunicare su una rete locale Architetture Core, Distribution, Access Connessione ad Internet attraverso un ISP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Dispositivi di networking di un NOC • Cablaggio di rete <p>Indirizzamento e servizi di rete Tecnologie wireless e configurazioni di base Sicurezza di base Troubleshooting di una rete Esercitazioni</p>	

ITIL FOUNDATION 2011	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso fornisce una preparazione solida e completa per il superamento dell'esame ITIL Foundation 2011 Edition secondo le specifiche ufficiali contenute nel documento: "The ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management SYLLABUS". La formazione è inoltre molto utile anche per chi non abbia la necessità di certificarsi, perché consente di raggiungere una solida chiave di lettura dei 5 libri "Core" che costituiscono il Corpus di ITIL. Il corso, il materiale didattico e i docenti, sono tutti ufficialmente accreditati</i>	20
CONTENUTI	
<p>Introduzione: Descrizione del percorso di preparazione all'esame e dettagli sulla certificazione Foundation. L'Information Technology Infrastructure Library, il concetto di Service Lifecycle e le sue fasi. Relazioni tra processi, fasi e funzioni organizzative per un IT Service Provider. (3 ore)</p> <p>Service Strategy: Finalità, Obiettivi e valore per il Business del SS. Strategie per i servizi e servizi per le strategie. I Concetti fondamentali del SS e i suoi processi. (3 ore)</p> <p>Service Design: Finalità, Obiettivi e valore per il Business del SD. Il disegno dei servizi, dei tool di Service Management, delle architetture, dei processi e dei sistemi di misura. (3 ore)</p> <p>Service Transition: Finalità, Obiettivi e valore per il Business del ST. I principali processi del ST richiesti per l'esame. (3 ore)</p>	

Service Operation:

Finalità, Obiettivi e valore per il Business del SO.

I processi di Event Management, Incident Management, Request Fullfilment, Problem Management, Access.

Le Funzioni Organizzative di un IT Service Provider:

Service Desk, Application Management, Technical Managent, IT Operations Management. (3 ore)

Continual Service Improvement:

Finalità, Obiettivi e valore per il Business del CSI.

Il 7-Step-Improvement Process. (2 ore)

Workshop:

L'ultima parte del corso è dedicata alla simulazione dell'esame basata sui Sample Exam ufficiali, con contestuale correzione e rivisitazione della teoria ove necessario. (3 ore)

L'INSTALLAZIONE DI UN SERVER ED AMMINISTRAZIONE

OBIETTIVI

Fornire le abilità e le conoscenze necessarie per poter installare, configurare, supportare e amministrare un server

DURATA

32 ore

CONTENUTI

Concetti di base dell'hardware necessario

Esercitazione: l'installazione di Windows Server

Concetti di base della struttura dei domini

Esercitazione: la join al dominio

Le procedure di accesso da remoto

L'Active Directory:

- concetti di base
- sicurezza

I Criteri di Gruppo

Esercitazioni:

- Creazioni di OU e inserimento degli utenti
- Attribuzione dei diritti alle cartelle

Gestione della sicurezza

Modelli di protezione

Criteri di restrizione software

Windows Update

Usare gli strumenti a riga di comando

Gli strumenti di distribuzione

Installazione remota

Utilizzo di amministrazione remota

Le funzioni di diagnostica di rete

Concetti di sicurezza (antivirus client-server)

Introduzione al Data Center e sue funzionalità

Esercitazioni:

- Creazione della console di amministrazione;

- *distribuzione da remoto delle credenziali dell'amministratore locale dei computer del dominio*

LAPTOP E DISPOSITIVI PORTATILI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le competenze tecniche per provvedere alla gestione e configurazione di tecnologie informatiche mobili</i>	8
CONTENUTI	
Utilizzi più comuni dei dispositivi portatili I componenti dei laptop e delle docking station Confronto tra i PC desktop e i laptop Configurazione dei laptop Gli standard di telefonia mobile Connettività ad Internet (confronto tra diversi standard di telefonia mobile)	

LE RETI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze teorico - pratiche necessarie per la gestione delle reti</i>	8
CONTENUTI	
Teoria delle reti: origini e tipologie (LAN, WAN, GAN) Hardware dei componenti: Client, Server, Router, DNS Indirizzamento IP	

LINGUAGGIO JAVASCRIPT

OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire competenze tecniche per lo sviluppo web con Javascript</i>	16
CONTENUTI	
Le basi del linguaggio JavaScript Oggetti JavaScript	

MICROSOFT MAPPOINT

OBIETTIVI	DURATA
<i>Conoscere gli strumenti utili alla creazione di rappresentazioni tematiche semplici ed efficaci integrando anche dati già disponibili in altre applicazioni Microsoft Office</i>	24 ore
CONTENUTI	
Introduzione teorica Impostazione dei dati Visualizzazione delle attività di vendita Individuazione dei potenziali clienti Pianificazione viaggi e spostamenti Integrazioni di dati alfanumerici attraverso carte tematiche e grafici	

Visualizzazione dell'andamento delle diverse attività
 Aggiunta dei dati relativi alle zone di vendita

Parte pratica

Visualizzare più rapidamente i dati su vendite, clienti, concorrenza e altre informazioni
 Ottenere maggiore impatto con l'integrazione di Microsoft Office
 Risparmiare tempo e carburante
 Ridurre lo stress dei viaggi di lavoro
 Avere sempre le informazioni a portata di mano
 Fai crescere la tua attività

MODELLAZIONE RENDERING	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire gli strumenti adeguati per comprendere la modellazione tridimensionale ed il rendering</i>	20
CONTENUTI	
I software per la modellazione rendering Viste e finestre Configurazione Menu Oggetti Menu Strumenti Menu Selezione Menu Struttura Menu Funzioni Plugin Gestione parametri di Rendering Gestione Oggetti e Coordinate Gestione Materiali Picture Viewer	

MODELLAZIONE SOLIDA CON SOLID EDGE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire ai partecipanti le competenze per disegnare gruppi di modelli solidi di particolari meccanici, realizzare le opportune modifiche, utilizzare delle variabili di parametrizzazione</i>	40 ore
CONTENUTI	
Interfaccia di Solid Edge Modellazione di parte Vari tipi di estrusione (protusione, protusione di rivoluzione, scorrimento, loft, elicoidale, ecc.) Parametrizzazione delle feature e relativi vincoli Modifica di feature, modifiche in Edge bar Lavorazioni di scavo, smusso, raccordo, spoglia, spessoramento, nervatura, nervatura multipla Serie rettangolare e polare di feature, simmetria di parte o di feature Utilizzo degli schizzi Importazione di geometrie in formato dxf o dwg Vari modi di visualizzare il modello, impostazione dei colori e sfondi Strumenti di misura, massa, mostra, nascondi	

Inserisci copia parte
 Quote parametriche associate con variabili
 Visualizzazione del modello semplificato
 Modellazione di parti con sheet metal (cenni)
 Salvare in altri formati esportabili

NETWORKING DI BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze teorico – pratiche per la progettazione, lo sviluppo, l'installazione e la manutenzione delle reti locali</i>	20
CONTENUTI	
<p>Help Desk Pianificare un aggiornamento della rete Pianificare la struttura di indirizzamento IPv4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indirizzamento IP di una LAN • NAT e PAT <p>Servizi ISP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza • Monitoraggio e gestione • Backup e Disaster Recovery <p>Esercitazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pianificare indirizzamento IPv4 e tecniche di subnetting</i> • <i>Configurare router e switch attraverso la CLI</i> • <i>Progettare ed implementare una rete PMI</i> 	

NOZIONI FONDAMENTALI DI INFORMATICA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze chiave su come è composto un PC e sulle funzioni principali al fine di poter installare periferiche e programmi e riconoscere le problematiche più frequenti</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione alle nozioni di hardware, software, sistemi operativi, applicativi Differenti categorie degli applicativi File e cartelle La navigazione ad albero Proprietà dei file: dimensioni, tipo, modifica degli attributi... Introduzione ai diversi Formati dei file di testo Immagini: cenni ai formati e alle proprietà degli stessi Utilizzo di scanner e stampanti (locali e di rete) Virus e Antivirus, Spam e Antispam: istruzioni per l'uso</p> <p>Hardware Le CPU, le memorie RAM, le MOTHER BOARD Il BIOS e come cambiare i suoi parametri di base. Le stampanti, tipi di connessione e risoluzione dei problemi</p> <p>Fondamenti di base e diagnostica</p>	

Riconoscere i problemi comuni e determinare come risolverli
 Glossario dei termini e procedure di base per aggiungere e sostituire i moduli nei desktop e nei sistemi portatili (interfacce PCI e moduli di memoria, memorie di massa)
 Identificare le periferiche e i tipi di connettori
 Le procedure per installare e configurare i devices IDE/EIDE, SCSI, e le periferiche varie
 Periferiche dei Portatili
 Composizione dei sistemi portatili
 Identificare le procedure di base per la ricerca guasti e come pilotare il cliente nell'individuare il guasto

Fondamenti sui sistemi operativi e installazione, configurazione e aggiornamento

Identificare le funzioni dei sistemi operativi, strutture, e i file di sistema
 Concetti base e procedure per creare, visualizzare e gestire i file
 La gestione dei file in Windows e Linux (uso della shell dei comandi)
 Installare, configurare e risolvere problematiche di dispositivi hardware
 Utilizzare Disk Management, Basic Disks, Dynamic Disks, Preparazione dei dischi, Gestione dei dischi, Deframmentazione dei volumi

ORGANIZZARSI CON OUTLOOK

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze per utilizzare gli strumenti di posta elettronica, appuntamenti, contatti e attività presenti in Outlook</i>	8 ore
CONTENUTI	
Panoramica su Outlook Il Calendario: le modalità di visualizzazione, impostazione degli appuntamenti, gestione delle ricorrenze I Contatti e le liste di distribuzione La Posta Elettronica: creare, spostare, eliminare ed archiviare email. Invio di file allegati Organizzarsi la posta in arrivo e in uscita. La ricerca di email Impostazione delle "regole". Creazione di nuove cartelle Impostazione del formato di un messaggio. Configurazione degli account Il Diario, le Note, ed il Quadro Riepilogativo (Outlook Oggi) Gestione delle attività, assegnare attività a terzi, i meeting Integrazione dei vari elementi di Outlook Le opzioni di archiviazione automatica I profili di Outlook	

OUTLOOK ED INTERNET EXPLORER

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire al partecipante competenze sull'uso di servizi sulle reti informatiche con un duplice scopo: cercare informazioni e comunicare efficacemente</i>	16 ore
CONTENUTI	
Outlook Creazione e gestione dei messaggi Calendario Note Contatti	

Internet Explorer

Introduzione al World Wide Web

Il Browser

Le pagine internet

PHOTO PAINT
OBIETTIVI
DURATA

Fornire le conoscenze adeguate per la modifica e la pittura di immagini basate su bitmap, ideale per il fotoritocco e per la creazione di illustrazioni originali

40 ore

CONTENUTI
Introduzione

Differenza tra grafica raster e grafica vettoriale

I formati: immagini adatte alla visualizzazione

- Formato GIF
- Formato JPEG
- Formato PNG

I formati: immagini adatte alla stampa

- Formato Tiff
- Formato PSD
- Il Formato PRN
- Il formato PDF
- Acquisizione Immagini

Dimensione, risoluzione e colore di un'immagine

- Scegliere la modalità colore: RGB e CMYK
- Criteri di scelta su dimensione e scelta del retino
- determinare il DPI

Il ritocco fotografico

Importazione di immagini

Visualizzazione di immagini e acquisizione di informazioni sulle immagini

Uso delle linee guida, della griglia e dei righelli

Modifica delle dimensioni e dell'orientamento delle immagini

Ritaglio, cucitura e ritocco delle immagini

Applicazione delle maschere

Correzione del colore e del tono

Aggiunta e modifica di testo

Testo su un tracciato

Operazioni con oggetti

Modifica della modalità colore

Salvataggio, esportazione e chiusura

Creazione di immagini per il Web

Stampa e pubblicazione su PDF

POST PRODUZIONE DELL'IMMAGINE
OBIETTIVI
DURATA

Fornire gli strumenti per progettare e modellare una scena 3D per arrivare alla

8

rappresentazione fotorealistica dei modelli virtuali

CONTENUTI

Problematiche connesse al Linear Work Flow
 Problematiche Generali
 Produzione di una scena 3d e sviluppo fotorealistico

POWER POINT BASE

OBIETTIVI

DURATA

Trasmettere conoscenze di base sull'uso di Power Point

24 ore

CONTENUTI

Utilizzo della multimedialità nelle presentazioni
 Vantaggi offerti dal computer per lo sfruttamento delle possibilità
 Offerte dalla multimedialità nelle presentazioni
 Il programma microsoft power point
 Il concetto di diapositiva
 Creazione di una presentazione di power point vuota
 I campi titolo e sottotitolo
 Formattazione del contenuto dei campi titolo e sottotitolo

POWER POINT AVANZATO

OBIETTIVI

DURATA

*Imparare a conoscere al meglio l'utilizzo esclusivo di Power Point sul posto di lavoro.
 All'interno del percorso verranno inoltre affrontate la maggior parte delle problematiche
 che emergono di norma durante l'utilizzo di tale applicativo in un ambiente lavorativo*

32 ore

CONTENUTI

Gestione delle diapositive

Definizione e modifica del layout diapositiva
 Spostamento tra le diapositive
 Eliminazione, copia, incolla e taglio delle diapositive
 L'ordine nella presentazione delle diapositive
 Modalità di visualizzazione delle diapositive
 Visualizzazione della presentazione
 Formato sfondo
 Intestazione e pie di pagina
 Data, ora e numero diapositiva

Layout diapositive e inserimento oggetti

Inserimento immagine da file/clipart
 Diapositive con layout particolari
 La barra disegno
 Inserimento di diagrammi e organigrammi
 Gestione e personalizzazione degli organigrammi
 Modifica di diagrammi e organigrammi
 Le funzioni formato > forme o formato > immagine

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA PROGRAMMAZIONE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso si pone l'obiettivo di trasmettere le competenze tecniche per essere in grado di leggere e interpretare in modo autonomo i disegni meccanici, verificare le anomalie e le problematiche d'uso delle macchine utensili, programmare le attività di fresatrici e torni a controllo numerico in ISO e CAD-CAM</i>	8
CONTENUTI	
Analisi del problema Esame del disegno Scelta del piazzamento del pezzo sulla macchina Eventuale adattamento della quotatura Analisi delle fasi di lavorazione Determinazione dei parametri di taglio Stesura del programma Suddivisione in micro fasi e definizione sequenze di lavoro Curare l'alimentazione dei materiali e lo scarico dei prodotti lavorati Mettere in funzione la macchina Controllare il funzionamento Esercitazioni	

PROBLEMATICHE DI UN SISTEMA OPERATIVO WINDOWS IN AZIENDA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Introdurre al sistema operativo al fine di acquisire le conoscenze necessarie per svolgere le attività che caratterizzano l'utilizzo del computer in azienda e risolvere gli eventuali problematiche che possono nascere</i>	32 ore
CONTENUTI	
Concetti di base dell'hardware necessario <i>Esercitazione: l'installazione di Windows Server</i> Concetti di base della struttura dei domini <i>Esercitazione: la join al dominio</i> Le procedure di accesso da remoto Introduzione alla sicurezza Lo schema e il Catalogo Globale I Criteri di Gruppo <i>Esercitazioni: Creazioni di OU e inserimento degli utenti; attribuzione dei diritti alle cartelle</i> Gestione della sicurezza Modelli di protezione Criteri di restrizione software Windows Update Usare gli strumenti a riga di comando Gli strumenti di distribuzione Installazione remota Utilizzo di amministrazione remota Le funzioni di diagnostica di rete <i>Esercitazioni:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Creazione della console di amministrazione;</i> 	

- *distribuzione da remoto delle credenziali dell'amministratore locale dei computer del dominio*

PROCEDURA ZUCCHETTI	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare le competenze specialistiche e teorico/pratiche relative al software Zucchetti paghe</i>	40 ore
CONTENUTI	
L'utilizzo del software Zucchetti Anagrafica aziende Anagrafica lavoratori Tabelle Elaborazione mensile Gestione e procedure periodiche – trasmissioni telematiche – procedure particolari	

PROGETTAZIONE MECCANICA CON SOLIDWORKS	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Imparare ad utilizzare il software di automazione della progettazione meccanica di SolidWorks, per costruire modelli parametrici e creare disegni di parti e assiemi</i>	80 ore
CONTENUTI	
Filosofia di funzionamento e concetti base di SOLIDWORKS Creazione e modifica schizzo 2D Concetti base dello schizzo 2D Creazione e modifica delle funzioni solide di base Creazione e modifica delle funzioni solide di base Strumenti dello schizzo Geometrie di costruzione e geometrie di riferimento Modellazione multicorpo delle parti Saldature – creazione di strutture a profilo e modellazione mista Concetti base e utilizzo delle configurazioni Concetti base e utilizzo del modulo lamiere di SolidWorks Creazione di una lamiera Gli assiemi Funzioni avanzate delle lamiere e conversione solido-lamiera Concetti base della progettazione in assieme Concetti base dell'assieme Creazione di un assieme Interferenze e collisioni Motori di simulazione e animazione assieme Modellazione bottom-up dell'assieme Concetti base della progettazione secondo criterio TOP-DOWN Esempi di base per utilizzo di layout su grandi assiemi Esercizio completo con progettazione da foglio bianco di un assieme (sistema biella-manovella)	

Configurazioni di parti
 Configurazioni di assieme
 Configurazioni con tabella dati (utilizzo di Excel)

Concetti base e utilizzo della tavola 2d di SOLIDWORKS

Creazione di una tavola 2D
 Concetti base per la personalizzazione dei cartigli
 Pallinatura e distinte assieme
 Gestioni blocchi e simboli

Elementi avanzati di progettazione

Distinte di taglio e tabelle di foratura
 Sweep e loft
 Opzioni di personalizzazione/gestione parametrica avanzata con Excel (cenni)
 Schizzo con loop multipli e schizzi condivisi su più funzioni
 Importazione DFX/DWG e creazioni di parti
 Funzioni di assieme
 Gestione file
 Sostituzione di parti in assieme
 Creazioni di funzioni a libreria e inserimento nelle librerie
 Operazioni di serie funzioni
 Statistica del disegno

PROGRAMMARE MACCHINE A CONTROLLO NUMERICO

OBIETTIVI

DURATA

Il corso si pone l'obiettivo di trasmettere le competenze tecniche per essere in grado di leggere e interpretare in modo autonomo i disegni meccanici, verificare le anomalie e le problematiche d'uso delle macchine utensili, programmare le attività di fresatrici e torni a controllo numerico in ISO e CAD-CAM

80

CONTENUTI

Tecnologie meccaniche

I materiali: classificazione e unificazione
 Proprietà tecnologiche degli acciai, acciai per asportazione di truciolo
 Gli utensili da taglio: tipi e materiali
 Le caratteristiche geometriche degli utensili
 I parametri di taglio
 Elementi di trigonometria
 Funzioni trigonometriche
 Strumenti di misura, controllo e tracciatura
 Esercitazioni applicative

Elementi di tecnologia applicata

Elementi di Metallurgia
 Metalli
 Acciai
 Scelta dell'utensile appropriato
 Calcolo delle velocità di taglio in funzione del materiale da lavorare
 Esercitazioni applicative

Il disegno tecnico

Nozioni base di lettura del disegno tecnico

Viste e assonometria

Sezioni, Filettature e Quotature

Tolleranze dimensionali – Rugosità superficiale – Tolleranze di forma e di posizione

Organi di collegamento e trasmissione

Esercitazioni

Elementi di disegno meccanico

Tipi, spessori e applicazione delle linee

Norme di rappresentazione dei disegni meccanici

Il disegno del complessivo di montaggio della macchina

Il disegno dei particolari

Esercitazioni

Principi fondamentali della programmazione

Analisi del problema

Esame del disegno

Scelta del piazzamento del pezzo sulla macchina

Eventuale adattamento della quotatura

Analisi delle fasi di lavorazione

Determinazione dei parametri di taglio

Stesura del programma

Suddivisione in micro fasi e definizione sequenze di lavoro

Curare l'alimentazione dei materiali e lo scarico dei prodotti lavorati

Mettere in funzione la macchina

Controllare il funzionamento

Esercitazioni

Programmazione macchine a controllo numerico

Materiali

Principi di elettrotecnica ed elettronica applicate alle macchine

Struttura delle macchine a controllo numerico

Lavorazioni alle macchine utensili a controllo numerico

La programmazione assistita

Interfacciamento zona di lavoro – consolle macchina a cnc

Il tornio a CNC: descrizione della macchina utensile

Il Centro di Lavoro: descrizione della macchina utensile

Prototipazione rapida

Teoria della fresatura

Teoria della tornitura

Attrezzaggio Macchine Utensili

Esercitazioni

Programmazione CAD-CAM

Introduzione al CAD

Esercitazione al PC con pacchetto CAD

Introduzione al CAD-CAM: il software WinUnisoft

Principi di elettrotecnica ed elettronica applicate alle macchine

Struttura delle macchine a controllo numerico

Lavorazioni alle macchine utensili a controllo numerico

La programmazione assistita

Interfacciamento zona di lavoro – consolle macchina a cnc
 Il tornio a CNC: descrizione della macchina utensile
 Il Centro di Lavoro: descrizione della macchina utensile
 Esercitazioni al PC di programmazione con pacchetto CAD-CAM

Programmazione in linguaggio ISO

“Dialetti” ISO utilizzati nella programmazione delle macchine a controllo numerico
 Concetti generali di programmazione
 Dati per la lavorazione, il blocco, caratteri ammessi, ignorati ed illegali
 Tabelle-ISO
 Il Part Program – Edit File – Tool, Offset ,
 Sistemi di riferimento. Assi di lavoro lineari – circolari
 Origine assi, compensazione utensili, quote di lavorazione,
 Programmazione blocco con formati standard CNC
 Esercitazioni

PROGRAMMAZIONE CAD - CAM	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso si pone l'obiettivo di trasmettere le competenze tecniche per essere in grado di leggere e interpretare in modo autonomo i disegni meccanici, verificare le anomalie e le problematiche d'uso delle macchine utensili, programmare le attività di fresatrici e torni a controllo numerico in ISO e CAD-CAM</i>	24
CONTENUTI	
Introduzione al CAD Esercitazione al PC con pacchetto CAD Introduzione al CAD-CAM: il software WinUnisoft Principi di elettrotecnica ed elettronica applicate alle macchine Struttura delle macchine a controllo numerico Lavorazioni alle macchine utensili a controllo numerico La programmazione assistita Interfacciamento zona di lavoro – consolle macchina a cnc Il tornio a CNC: descrizione della macchina utensile Il Centro di Lavoro: descrizione della macchina utensile Esercitazioni al PC di programmazione con pacchetto CAD-CAM	

PROGRAMMAZIONE IN C	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire ai partecipanti un'adeguata preparazione sulla programmazione con linguaggio C#; al termine del corso i partecipanti saranno in grado di realizzare applicazioni usando le tecnologie più avanzate di Microsoft, specializzandosi nello sviluppo di applicazioni utilizzando il framework dotNet di Microsoft in C#</i>	80 ore
CONTENUTI	
Le classi, gli oggetti e lo spazio dei nomi Spazio dei nomi Definizione di una classe Dichiarazione di una classe; componenti di dati o campi	

Variabili statiche
Proprietà di una classe

Introduzione, sintassi ed uso dei metodi di una classe

Passaggio di valori ai metodi
Tipi dei metodi di classe
Funzioni membro

Array, collezioni, manipolazioni delle stringhe

Strutture e classi
Enumeratori
Uso degli array
Le Liste

La gestione delle eccezioni

Concetto di gestione dei problemi
Obbligatorietà e finally
Classi di eccezione personalizzate

I controlli web e i controlli Windows

Creazione di Webforms
Creazione di Windows Forms
Finestre Windows
Webforms e la validazione dei dati di input

Accesso ai dati : ADO.NET, SQL, OLEDB

La gestione dei Dataset, delle Tabelle e dei records
Modalità di accesso ai dati tramite accesso parametrico

Utilizzo del file system

Accesso alle risorse locali e loro utilizzo dinamico
Gli streams

XML e impiego nelle applicazioni

Fondamenti di XML
La gestione dei files

La programmazione multithreading

I threads
I delegati e gli eventi

PROGRAMMAZIONE IN JAVA

OBIETTIVI

DURATA

Fornire ai partecipanti un'adeguata preparazione sulla programmazione JAVA, in particolare in ambiente Web

160 ore

CONTENUTI

Introduzione e fondamenti di JAVA

Programmazione orientata agli oggetti versus programmazione strutturata.
Scomposizione del problema in blocchi: dati + operazioni sui dati
Classi ed oggetti

Java: Java Standard Edition (JSE) e Java J2EE
JVM e garbage collection JRE e JDK
Main ed altri metodi statici
Output elementare: println
Struttura di una applicazione Jav: file e package
Introduzione a classi ed oggetti Java
Istanza di classi (oggetti) e allocazione
e dinamica della memoria
Compilatore ed ambiente di sviluppo (Eclipse)
Documentazione automatica:JavaDoc
File jar
Tipi di dati: array e string
Super classi ed ereditarietà
Catene di costruttori: this e super
Riferimento all'oggetto corrente this e super
Incapsulation
Overloading e overriding
Classi astratte ed interfacce
API

La struttura base JAVA

Contenitori di oggetti: Collection, Vector, Hashtable
IO InputStream, OutputStream, PrintWriter, BufferedReader
Metodi println e readLine generalizzati
IO di oggetti e serializzazione (cenni)
Multithreading: sistema e code
Multithreading: costruzione e lancio di thread
Networking: InetAddress, URL, Connection
Networking: socket
Multithreading: sincronizzazioni

La grafica in JAVA

Packages grafici: introduzione AWT e Swing
Finestre elementari: pannelli JoptionPane
Come realizzare una finestra classica in Java : classe Frame (o JFrame)
Contenuto di una finestra grafica : i vari tipi di componenti (bottoni, pannelli ecc.)
Layout manager e vari tipi di layout ovvero come disporre i componenti
Interazione con l'utente: struttura della gestione degli eventi
Eventi e listener
Grafica : oggetto Graphics e suoi metodi per disegnare linee, curve ecc.
Applet

JAVA e database

Architettura JDBC
Package java.sql
Connessione a un DB
Creazione ed esecuzione dello statement B
Recupero della risposta del D

JAVA e WEB

Java per applicazioni locali (JSE) e Java lato server WEB (J2EE)
Generalità su HT

<p>Struttura del linguaggio HTML (riassunto)</p> <p>Servlet</p> <p>PrintWriter e BufferedReader su response e</p> <p>Generazione dinamica di pagine HTML</p> <p>Persistenza</p> <p>JSP</p> <p>Scriptlet, espressioni, dichiarazioni, direttive</p> <p>Tag e JavaBean</p> <p>Tag personalizzati</p> <p>Dal modello 1 al modello 2 (MVC)</p> <p>Java Script</p> <p>Interazione tra script JavaS</p> <p>Introduzione a AJAX</p>
--

PROGRAMMAZIONE IN LINGUAGGIO ISO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso si pone l'obiettivo di trasmettere le competenze tecniche per essere in grado di leggere e interpretare in modo autonomo i disegni meccanici, verificare le anomalie e le problematiche d'uso delle macchine utensili, programmare le attività di fresatrici e torni a controllo numerico in ISO e CAD-CAM</i>	8
CONTENUTI	
<p>"Dialetti" ISO utilizzati nella programmazione delle macchine a controllo numerico</p> <p>Concetti generali di programmazione</p> <p>Dati per la lavorazione, il blocco, caratteri ammessi, ignorati ed illegali</p> <p>Tabelle-ISO</p> <p>Il Part Program – Edit File – Tool, Offset ,</p> <p>Sistemi di riferimento. Assi di lavoro lineari – circolari</p> <p>Origine assi, compensazione utensili, quote di lavorazione,</p> <p>Programmazione blocco con formati standard CNC</p> <p>Esercitazioni</p>	

PROGRAMMAZIONE IN ORACLE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire una buona padronanza delle competenze e delle tecniche di progettazione e sviluppo di applicazioni in Ambiente relazionale Oracle</i>	80 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione ad Oracle</p> <p>Strutture, Dizionario Dati, SQL-PLUS</p> <p>Il linguaggio SQL: ANSI e dialetti SQL</p> <p>Istruzioni DML di visualizzazione dati</p> <p>Istruzioni DML di aggiornamento: INSERT, UPDATE, DELETE</p> <p>Istruzioni TCL: COMMIT, ROLLBACK, SAVEPOINT</p> <p>Istruzioni DDL: CREATE, ALTER, DROP, TRUNCATE</p> <p>Istruzioni DCL: GRANT, REVOKE</p> <p>Oggetti Oracle</p> <p>Programmazione Oracle PL/SQL</p>	

Introduzione al PL/SQL
 Cenni su SQL con utilizzo di SQL*PLUS
 Utilizzo dei blocchi
 Identificatori e dichiarazioni
 Strutture condizionali e debug
 Cursori
 Eccezioni
 Procedure e Funzioni
 Package
 Sinonimi e Database-Link
 Variabili di sostituzione
 Introduzione ai Report con SQL

Oracle Developer - Forms e Reports

Introduzione ad Oracle Developer
 Le strutture in Forms: FORMS, BLOCCHI, CANVAS, WINDOW, TRIGGER, LIBRERIE
 I tipi di oggetto in FORMS: TEXT-ITEM, DISPLAY-ITEM, LIST-ITEM, COMBO-BOX, CHECK-BOX, RADIO-BUTTON, BOTTONI
 Blocchi Master-Details
 Le Liste valori; Visual-Attribute e Parameter
 Le Program-units; Menu
 Le strutture in REPORTS: DATA MODEL, LAYOUT
 I tipi di oggetto in REPORTS: TEXT-ITEM, LABEL, FRAME, REPEATING FRAME
 PARAMETER: System Parameter, User Parameter
 Tipi di Stampa e PREVIEWER
 Utilizzo di Oggetti esterni; I Trigger di REPORT
 Formula Column e Placeholder
 Report a Matrice
 Gestione delle transazioni

PROJECT BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire ai Project Manager, che già conoscono le tecniche e le metodologie del Project Management, gli strumenti necessari per la creazione e gestione di un progetto nelle fasi di Pianificazione, Controllo e Reporting</i>	80 ore
CONTENUTI	
Introduzione a MICROSOFT PROJECT Architettura Microsoft Project Utilizzo ed applicazioni Primi strumenti e visione generale Configurazione Iniziale Programmazione delle attività Creazione di un nuovo progetto Definizione di Work Breakdown Structure La durata delle attività Definizione di relazioni tra le attività Attività cardine (o milestone) Utilizzo dei calendari	

Impostazione delle risorse

Aggiunta di risorse umane progetto
 Aggiunta di attrezzature
 Aggiunta di risorse materiali
 Impostazione dei calendari per le risorse
 Organizzazione in gruppi

Assegnazione delle risorse alle attività

Assegnazione di risorse lavoro alle attività
 Assegnazione di risorse materiali alle attività
 Visione delle informazioni di assegnazione
 Distribuzione delle assegnazioni alle risorse

Pianificazione dei costi delle risorse e delle attività

Costi e preventivazione
 Pianificazione e assegnazione dei costi
 Visione dei costi pianificati
 Uso delle valute

Controllo del piano di progetto

Percorso e attività critiche
 Analisi dei carichi di lavoro per le risorse
 Analisi dei costi

Reporting

Principali indicatori di progetto e definizione reports

PROJECT AVANZATO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire ai Project Manager, già a conoscenza delle funzioni base del Software Microsoft Project, alcuni strumenti avanzati da utilizzare nella fase di Pianificazione, Controllo e Reporting del singolo progetto e/o nella gestione di più progetti contemporanei</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Gestione delle risorse</p> <p> Assegnazione di risorse lavoro alle attività Assegnazione di risorse materiali alle attività Visione delle informazioni di assegnazione Distribuzione delle assegnazioni alle risorse Sovraccarichi di risorse e Livellamento dei carichi di lavoro </p> <p>Controllo del piano di progetto</p> <p> Percorso e attività critiche Anticipo della data di fine progetto Riduzione dei costi di progetto Verifica dello stato di avanzamento del progetto </p> <p>Gestione multiprogetto</p> <p> Progetti principali e sottoprogetti collegati Pool di risorse condivise tra più progetti </p>	

Scambio di informazioni tra piani di progetto

RENDERING FOTOGRAFICO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Introdurre al rendering fotografico al fine di realizzare modelli in 3D</i>	20 ore
CONTENUTI	
Introduzione al Rendering Fotografico Concepimento e studio del modello 3d Studio dell'illuminazione Studio dei Materiali Ottimizzazione dei Parametri di Rendering	

SAP BASE FI - CO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare le competenze specialistiche e teorico/pratiche relative all'applicativo SAP e in particolare alla gestione dei moduli Financial and Controlling</i>	40 ore
CONTENUTI	
SAP - Modulo Financial Contabilità generale Organizzazione, dati anagrafici, registrazioni Clienti/fornitori Gestione cespiti Reportistica Standard, pagamenti SAP - Modulo Controlling Contabilità per CdC e per profit center Analisi della fattibilità Integrazione tra moduli: FI – CO	

SAP BASE MM - SD	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisizione delle competenze necessarie per l'utilizzo del sistema SAP/R3 e fornire le competenze base sull'utilizzo del modulo SAP applicato alla logistica e al magazzino</i>	40 ore
CONTENUTI	
Nozioni di base sul Sistema Sap Introduzione al Sistema Gestionale SAP Mandanti SAP Easy Access Comandi e Barre degli Strumenti Menù Moduli Applicativi Preferiti Logistica acquisti	

Introduzione al ciclo passivo
 Descrizione del Processo degli Acquisti in Sap
 Le Unità Organizzative
 Divisioni, ubicazioni, magazzino
 Anagrafico Materiali
 Anagrafico Fornitori
 Contratti a quantità e a valore
 Richieste di Acquisto
 Ordine di Acquisto
 Entrata Merci
 Movimento di magazzino
 Registrazione Fattura

SAP HR PAYROLL	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare le competenze specialistiche e teorico/pratiche relative all'applicativo SAP e in particolare alla Procedura Payroll</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Concetti fondamentali di SAP HUMAN RESOURCES Overview procedura payroll</p> <p>Payroll Struttura della retribuzione contrattuale Struttura delle voci retributive Detrazioni fiscali Assegni familiari Valorizzazione voci retributive Determinazione retributiva lorda Determinazione retributiva netta Gestione contributiva Gestione fiscale Cedolino retribuzione</p>	

SICUREZZA INFORMATICA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze per gestire in sicurezza il sistema di informazione dei dati e delle risorse dell'azienda</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p> Normativa in vigore DPS Gli antivirus: parametri di scelta Installazione e configurazione corretta di un antivirus Classificazione dei malware: Virus, worm, Trojan horse, backdoor ecc. Firewall Software protezione minori online </p>	

SISTEMI E APPARATI TELEFONICI	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Questo corso mira a formare un professionista in grado di installare, configurare ed aggiornare un Pc, conoscere le problematiche di diagnosi e ricerca guasti, identificare le procedure di manutenzione preventiva, conoscere i componenti hardware, gestire le problematiche sulle stampanti, conoscere i concetti base del networking, conoscere i fondamenti dei sistemi operativi, installare e configurare un sistema operativo, conoscere le problematiche di ricerca guasti, conoscere le procedure di collegamento in rete, eseguire assistenze in remoto. La figura in uscita dovrà inoltre aver sviluppato capacità comportamentali efficaci per la gestione del cliente interno ed esterno e capacità comunicative idonee per prestare assistenza telefonica</i></p>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Approfondimenti tecnici: Hardware, Networking, Telecomunicazioni Concetti generali di informatica e reti telefoniche Comunicazione dati Metodi di trasmissione dati Reti locali Reti geografiche: circuiti ed apparecchiature Internet Protocolli, Connessioni e Apparecchiature di Rete Internetworking Tecnologie emergenti Architettura di un sistema Telefonico L'interfacciamento con le centrali pubbliche Linee analogiche, ISDN (PRI e BRI) , VOIP Linee derivate dal sistema Reti di PABX Servizi offerti dai PABX</p>	

SISTEMI OPERATIVI	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Il corso mira a fornire ai candidati le competenze tecniche per la gestione hardware e software di un computer dalla gestione dei sistemi operativi, alla manutenzione dei pc, all'installazione e alla configurazione di hardware e software</i></p>	8
CONTENUTI	
<p>Le funzioni dei Sistemi Operativi Confrontare i Sistemi Operativi per comprenderne scopo, limitazioni e compatibilità Le esigenze applicative Installare un Sistema Operativo Configurazione driver e periferiche</p>	

SQL E DATABASE	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Trasmettere le competenze per imparare a creare e gestire database relazionali sui principali DBMS del mercato</i></p>	100 ore

CONTENUTI

Introduzione ai database (relazionali)

Introduzione
Cos'è un database
Cos'è un DBMS
RDBMS: i database relazionali
Lo Structured Query Language (SQL)

Struttura di un database

Introduzione
Le tabelle
I campi
I tipi di dato
Ottimizzazione delle tabelle
I record
Integrità referenziale
Normalizzazione di un database
Il progetto LIBRERIA

(R)DBMS - MS Access, MS SQL Server e MySQL

Introduzione ad MS Access
Introduzione ad MS SQL Server
Introduzione a MySQL

SQL DDL: Data Definition Language

Introduzione
CREATE TABLE: creazione di una tabella
CREATE INDEX: creazione di un indice
CREATE VIEW: creazione di una vista
ALTER: modifica della struttura di una tabella
DROP: cancellazione di tabelle, indici e viste

SQL DM: Data Manipulation Language

Introduzione
Operatori
INSERT: inserimento di dati in una tabella
SELECT: interrogazione di una tabella
UPDATE: aggiornamento dei dati di una tabella
DELETE: cancellazione di dati da una tabella
JOIN: relazioni tra più tabelle
Clausole UNION, TOP e SUBQUERY
Clausola INTO per effettuare il backup di tabelle e/o di interi database
Clausole SOME, ANY ed ALL

Funzioni di SQL

Introduzione
Funzioni di aggregazione
Funzioni per le stringhe, per i numeri e per le date
Istruzioni HAVING e GROUP BY

Stringhe di connessione ai database per MS ADO

Introduzione
 Stringhe di connessione
 UDL - Universal Data Link
 Esempio pratico di utilizzo delle UDL

Leggere i dati da un db con diversi linguaggi

Introduzione
 Come si colloca un db in un'applicazione Web e/o Desktop
 Scelta del database a seconda del tipo di progetto
 Accedere ad un database con ASP
 Accedere ad un database con ASP.NET
 Accedere ad un database con PHP
 Accedere ad un database con Visual Basic

Sicurezza dei database e del codice SQL

Introduzione
 I database sui servizi di Hosting
 I database sui servizi di Housing
 I database in una struttura fatta "in casa"
 Sicurezza del codice
 SQL Injection - Tentativi di intrusione nei database via codice
 Assegnare e revocare privilegi agli utenti via codice SQL con le istruzioni GRANT e REVOKE

STAMPANTI E SCANNER	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso mira a fornire ai candidati le competenze tecniche per la gestione hardware e software di un computer dalla gestione dei sistemi operativi, alla manutenzione dei pc, all'installazione e alla configurazione di hardware e software</i>	8 ore
CONTENUTI	
Tipi di stampanti e scanner attualmente disponibili Il processo di installazione e di configurazione per stampanti Il processo di installazione e configurazione di scanner Tecniche di manutenzione preventiva per stampanti e scanner Risoluzione problematiche e malfunzionamenti di stampanti e scanner	

SVILUPPO DI APPLICAZIONI WEB	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso ha come obiettivo la trattazione esauriente degli aspetti di base della grafica applicata al web. Al termine si sarà in grado di utilizzare i principale software grafici e realizzare siti web multimediali</i>	8 ore
CONTENUTI	
Creazione di applicazioni web Strumenti per la gestione di database	

TECNICHE DI CABLAGGIO STRUTTURATO IN RAME E FIBRA OTTICA DATI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze tecnico – specialistiche nel campo delle infrastrutture di rete in rame e in fibra ottica</i>	20 ore
CONTENUTI	
<p>Cablaggio strutturato degli edifici: principi, norme e funzionalità. Connessione del cablaggio a sorgenti esterne: ADSL e Tooway. Connessioni in Fibra Ottica dati: creazione di dorsali per impianti di cablaggio strutturato. Connettorizzazione e giunzione della fibra ottica dati. Gli apparati di rete: switch, router e firewall: principi di funzionamento e configurazione. Il VoIP: principi, apparati e struttura della rete Impiego del VoIP in strutture più estese: utilizzo dei centralini VoIP e dei telefoni IP.</p>	

USO DEL COMPUTER E GESTIONE DEI FILE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire la conoscenza pratica delle funzioni di base di un personal computer e del suo sistema operativo</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Utilizzare le funzioni principali del sistema operativo, incluse la modifica delle impostazioni principali Operare efficacemente nell'ambiente di desktop e utilizzare un ambiente grafico Conoscere i concetti principali della gestione dei file ed essere in grado di organizzare in modo efficace i file e le cartelle in modo che siano semplici da identificare e trovare Utilizzare programmi per comprimere ed estrarre file di grandi dimensioni e utilizzare un software antivirus per proteggere il computer dai virus</p>	

VIDEOSCRITTURA CON WORD

OBIETTIVI	DURATA
<i>Spiegare gli elementi fondamentali della videoscrittura, facendo contemporaneamente apprendere l'uso del Word, anche nelle sue caratteristiche più avanzate (mailing, modelli, stili)</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione Fondamenti della videoscrittura</p> <p>Scrittura di una lettera commerciale Elementi di una lettera commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • dati del mittente • dati del destinatario • data • testo del documento • dicitura e firma <p>Definire la struttura della lettera Inserimento testo Inserire caselle ed elenchi Formattazione del documento</p>	

Inserimento delle tabulazioni
 Creazione di una busta
 Anteprima di stampa
 Realizzare un documento interattivo

- Preparare il testo ed inserire i campi
- Impostare l'aiuto contestuale

 Macro e cornici

VISUAL STUDIO EXPRESS	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso ha come obiettivo la trattazione esauriente degli aspetti di base della grafica applicata al web. Al termine si sarà in grado di utilizzare il principale software grafico e realizzare siti web multimediali</i>	8 ore
CONTENUTI	
Visual Studio Express per il Web La finestra Solution Explorer Il Toolbox	

VRAY	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire gli strumenti per realizzare render foto-realistici sulla base del Vray</i>	20 ore
CONTENUTI	
Introduzione a VRay Global Switches Image Sampler (Antialiasing) Indirect Illumination (GI) Environment Caustiche Color Mapping Displacement Materiali e Mappe Camere e Luci Render Elements	

WEB 2.0	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Permettere a web master che devono impostare e supportare iniziative di marketing on line sia nel settore B2B o B2C di realizzare siti internet più interattivi e sempre più "vicini e simili" ai social network</i>	60 ore
CONTENUTI	
WEB 2.0 caratteristiche sociali Uso sociale del software Il valore dei contenuti delle applicazioni Web 2.0	

La partecipazione

Principi fondanti: fiducia, credibilità e controllo sociale

Nuove dimensioni del diritto d'autore: copyright e copyleft

II WEB 2.0

Le teorie: leggi di Metcalfe, la legge di Reed, coda Lunga, legge di Pareto

Il vecchio Web e il Web 2.0

Caratteristiche generali Web 2.0

Cos'è un blog

- Corporate blog
- Microblogging

Caratteristiche dei contenuti del WEB 2.0

Il web semantico

Tag e metadati

Folksonomy

Motori semantici

Geolocalizzazione e geotagging

Wiki

Wikipedia in teoria e in pratica

Enterprise wiki

Caratteristiche tecniche del WEB 2.0

Ajax

Mashup

RSS

I Feed RSS

- Che cosa sono e a che cosa servono
- Come leggerli
- Come sottoscriverli

I Podcast

- Cosa sono
- Come utilizzarli

Tagging E Social Network

Perché, come e dove utilizzare la SNA nei servizi Web 2.0

Che cosa sono e a che cosa servono

Teoria delle reti: Sei gradi di separazione e small words

Linkedin

Facebook

My Space

Twitter

Xing

Plaxo

Ning

Il mondo google

Perché occuparsene

Android

Docs

OpenSocial

Geo Tagging

WEB DESIGN – CORSO BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Apprendere il funzionamento di base e diventare autonomi nella creazione di semplici siti internet dai contenuti statici con l'implementazione di qualche animazione</i>	80 ore
CONTENUTI	
<p>Panoramica Internet, il Web, il W3C e gli standard La guerra dei browser e la retrocompatibilità Prendere confidenza con XHTML : i tools e le risorse Le normative di definizione del XHTML I Namespace Strictly Conforming Documents Versioni e DOCTYPE La struttura di un documento XHTML</p> <p>Migrazione dalle pagine HTML Differenze tra HTML e XHTML Markup: elementi, attributi e valori L'importanza degli attributi Maiuscole e minuscole Convertire una pagina HTML in XHTML Convalidare il documento XHTML</p> <p>Migliorare i propri skills Dichiarazione delle Encoding tabelle caratteri Importanza delle sezioni Header Nominare gli elementi Includere le immagini L'attributo ALT nel tag IMG Le tabelle e i frame</p> <p>Utilizzo delle tabelle per formattare dati tipo grid Il problema delle tabelle Le insidie dietro le tabelle L'attributo Summary L'header di una tabella L'attributo abbr</p> <p>I form Metodi di formattazione di form L'attributo Label, e fieldset Definire un Form Gli style nei Form</p> <p>Visualizzare contenuti sul WEB, tecniche CSS I font : tecniche di visualizzazione Migliorare la leggibilità del font Font Monospaced e Preformatted</p>	

I Fogli di stile per la formattazione dei contenuti
 Differenti dichiarazioni di fogli di stile
 Struttura di un foglio di stile
 Regole e commenti nei CSS
 Fogli di stile in linea, interni ed esterni al documento
 Realizzare un layout a 2 o 3 colonne tableless con CSS positioning

Creare un sito interamente con XHTML

Il ciclo di vita dei documenti XHTML
 Dal layout al browser
 Validare le pagine del sito
 Pubblicare i documenti XHTML

WEB DESIGN – CORSO AVANZATO

OBIETTIVI

DURATA

Potenziare le abilità grafiche per la creazione di siti più complessi e interattivi

80 ore

CONTENUTI

Riepilogo XHTML

Riepilogo dei vari tag e della loro corretta dichiarazione e scrittura
 Utilizzo di XHTML 1.1 (la forma più ristretta e rigida di XHTML)

Riepilogo CSS e tecniche avanzate

Riepilogo CSS
 Elementi di formattazione avanzata
 Tecniche di crossbrowsign, retrocompatibilità e solidità.
 Gestione avanzata del Box Model
 Tecniche per i Layout
 CSS alternativi per stampa e palmari

Sviluppo con JAVASCRIPT non intrusivo

Approccio a javascript in conformità degli standard
 Standard ECMA script
 Il frame work J-query
 Intergrazione di Macromedia Flash con Flash Object JS

La Legge Stanca, il regolamento ed i decreti ministeriali

La Legge 4/2004
 Il Regolamento
 I Decreti Ministeriali con i requisiti per l'accessibilità

L'accessibilità secondo la legge

Accessibilità del Web
 Requisiti per il Web
 Pro e contro
 Analisi di ciascun requisito
 Verifica tecnica di un sito Web

Gli strumenti e le tecniche

Usabilità nel Web

Fondamenti
 Qualità del software
 Le norme ISO
 Estensione al Web
 Le Euristiche di Nielsen
 I criteri essenziali

Verifica soggettiva e oggettiva di un sito WEB

Gli altri requisiti di accessibilità
 Hardware e Software di base
 Applicazioni
 Multimedia

WORD AVANZATO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Offrire ai partecipanti l'opportunità di imparare a conoscere al meglio l'utilizzo esclusivo di Word sul posto di lavoro</i>	32 ore
CONTENUTI	
<p>Creazione di un documento Creare un nuovo documento e salvarlo nei diversi formati Modificare le impostazioni di word (nome dell'utente etc.) Personalizzare l'ambiente di lavoro con la gestione delle barre degli strumenti Impostazione del documento, margini, intestazione, piè di pagina.</p> <p>Selezioni Selezionare una parola, un paragrafo o l'intero documento Effettuare operazioni di copia/taglia/incolla di porzioni di testo</p> <p>Stili Applicare stili carattere e stili paragrafo Utilizzare la funzione copia formato</p> <p>Formattazione del testo e visualizzazioni Impaginazione evoluta di un testo Utilizzo dei tabulatori – la funzione formato tabulazioni Utilizzo del righello la funzione formato > bordi e sfondo la funzione formato colonne Inserimento dei grafici e proprietà degli stessi</p> <p>Inserimento di oggetti l'utilizzo delle immagini la funzione formato immagine > layout l'inserimento di elementi aggiuntivi nel testo Inserimento e utilizzo delle tabelle la funzione disegna tabella colonne/righe/celle di tabelle: eliminazione e aggiunta Inserimento e utilizzo di immagini in strutture complesse</p> <p>Strumenti Lo strumento trova e sostituisci</p>	

Panoramica sul menù “opzioni”
 Interruzioni di pagina, testo, colonna e sezioni
 Intestazioni e piè di pagina in una o più sezioni
 Utilizzo dei riferimenti e campi (cenni)
 Utilizzo della funzione di Stampa Unione

Stampa

Rifinire un documento e prepararlo alla stampa (controllo ortografico)
 Inserimento di interruzioni di pagina
 Inserimento del numero di pagina
 Impostazioni di Stampa

WORD BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire conoscenze di base sull'uso di Word</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Word Lo schermo di Word, Modalità di visualizzazione Cos'è un documento Interfaccia utente Aprire un documento esistente Scrivere un nuovo testo Salvare un documento Help in linea Tecniche di selezione e modifica dei testi Stampare un documento (anteprima e opzioni) Stili (creazione, modifica ed applicazione). Documenti strutturati. Gestione dei livelli Modelli (realizzazione ed utilizzo) Stampa unione (documento base e dati)</p> <p>Formati Formato Carattere (tipo, stile, grandezza, effetti, spaziatura, posizione) Formato Paragrafo (rientri, allineamento, interlinea, spaziatura, interruzione pagina) Tabulazioni e il righello. Bordi e sfondi. Elenchi puntati e numerati Tabelle (creazione, manipolazione, inserimento dati e formattazione) Formato del documento, intestazioni e piè di pagina. Colonne, Sezioni e Note</p> <p>Funzionalità aggiuntive Controllo ortografico, Thesaurus, il Glossario Trova e Sostituisci Numeri di pagina Inserimento di immagini e foto La grafica nei documenti. Le Word-Art</p>	

**AREA TEMATICA
LAVORO IN UFFICIO
ED ATTIVITÀ
DI SEGRETERIA**

INDICE

Assistenti di direzione e segretarie	Pag. 68
Call and contact center	Pag. 69
Comunicazione e tecnica pubblicitaria	Pag. 69
Comunicazione scritta	Pag. 70
Comunicazione strategica e relazioni pubbliche	Pag. 71
Formazione tecnica e soft skill	Pag. 72

ASSISTENTI DI DIREZIONE E SEGRETARIE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire fondamenti teorici, spunti di riflessione e strumenti concreti per affrontare con successo il ruolo di Assistenti Di direzione/ Segretarie</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Aspetti tecnici dell'attività di assistenti di direzione e segretarie Come organizzare viaggi e trasferte dei dipendenti</p> <p>Organizzazione e pianificazione di meeting e riunioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • ordine del giorno e agenda • preparazione del materiale informativo e del materiale di presentazione • definizione degli aspetti logistici e della "regia" della sala <p>Organizzazione di viaggi di lavoro e trasferte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il budget • La gestione delle prenotazioni • La scelta della struttura alberghiera: consigli e suggerimenti • La scelta del mezzo di trasporto più adeguato • L'autonoleggio: come scegliere la compagnia e come gestire la prenotazione • Come organizzare a distanza un meeting in albergo • Come assistere e supportare il manager dall'ufficio durante il viaggio • Metodologie e criteri di scelta dei fornitori più adatti <p>Organizzazione e gestione dell'archivio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e strumenti di Gestione dell'archivio cartaceo • Tecniche e strumenti di archiviazione elettronica <p>La gestione della regalistica per dipendenti e clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il significato della regalistica nella comunicazione aziendale • Quando regalare, come farlo, a chi • Suggerimenti per compiere la scelta appropriata <p>Etichetta e cerimoniale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regole per gestire efficacemente eventi e relazioni ufficiali • Compiti e ruolo dell'assistente di direzione nelle relazioni con personalità politiche, cariche pubbliche e civili • Come organizzare e gestire cerimonie, visite, premiazioni e inaugurazioni: la scelta della location, definizione di tempi e orari, come scrivere e gestire gli inviti, le relazioni con la stampa, come organizzare l'accoglienza <p>Aspetti legali connessi al ruolo di Assistenti di Direzione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poteri di Firma • Delega • Che cos'è e come si scrive una procura • Il rapporto con gli enti istituzionali 	

CALL E CONTACT CENTER	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire le tecniche di comunicazione telefonica indispensabili a gestire in modo efficace ed efficiente la promozione, vendita e l'assistenza clienti</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Contact Center Il Contact Center e l'immagine aziendale Tecniche di comunicazione I livelli della comunicazione Il paraverbale: la voce e il sorriso verbale La dizione : regole ed esercizi L'ascolto La capacità d'ascolto L'empatia Assertività Le Domande</p> <p>La Tipologia di utenza L'analisi delle diverse tipologie: riconoscerle, gestirle Esigenze ed aspettative del cliente La gestione delle obiezioni Feedback</p>	

COMUNICAZIONE E TECNICA PUBBLICITARIA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare le capacità creative e tecniche per realizzare strumenti di marketing accattivanti ed efficaci in linea con le caratteristiche del pubblico e del prodotto che pubblicizzano, utilizzando diversi strumenti pubblicitari esistenti sul mercato (volantino, cartellonistica presso i punti vendita, giornali, internet, intranet)</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>I principi della pubblicità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dal marketing alla comunicazione, dalla comunicazione alla pubblicità • Il communication mix: non solo pubblicità • La pubblicità: convincere per vendere <p>Gli strumenti della comunicazione pubblicitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il volante: tipologie, obiettivi, applicazione sul punto vendita • La cartellonistica presso i punti vendita • Le insegne pubblicitarie • La pubblicità sui giornali • La pubblicità in internet • La pubblicità nella intranet aziendale <p>I presupposti della comunicazione pubblicitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'arte di saper scrivere • Organizzare la struttura: inizio, corpo, fine 	

- Scrivere efficace: persuadere o convincere? Come raggiungere l'obiettivo
- Catturare l'attenzione
- Scegliere tono e stile
- Story-telling: il potere evocativo delle storie

Metodologia della progettazione

Regole compositive e poligrafiche

Impostazione strutturale e gerarchia degli elementi

Chi vogliamo raggiungere?

Quale è il messaggio che vogliamo veicolare?

Cosa comunicare?

Qual è l'obiettivo che vogliamo raggiungere?

L'utilizzo della parole

L'impatto dei colori e delle immagini

Sviluppo del copy

Briefing e copy strategy

Creazione di una campagna pubblicitaria

- La pagina pubblicitaria: valore e obiettivi
- Analisi degli elementi di una pagina pubblicitaria
- Annuncio redazionale

Annuncio comunicato stampa

COMUNICAZIONE SCRITTA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le tecniche più aggiornate di comunicazione scritta per costruire un proprio stile che sia chiaro, ben strutturato, facilmente comprensibile e che consenta di raggiungere con efficacia gli obiettivi prefissati</i>	32 ore
CONTENUTI	
<p>Atteggiamenti ed esperienze rispetto alla comunicazione scritta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemi ricorrenti • Opportunità di successo • Quadro dei punti di forza, di debolezza e delle possibilità di concreto miglioramento <p>Le regole fondamentali per una comunicazione scritta efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> • I 6 elementi dello scrivere: mittente, obiettivi, destinatari, contenuti, forma, argomentazioni • Metodo COSC <p>Fase di prima ideazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche per l'ideazione del testo • Innovare e creare • Criteri e modalità di revisione del testo in prima ideazione: rilettura senza censure • Utilizzare uno stile efficace <p>Definizione della struttura di un testo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione macro e micro di uno scritto: discorso, sintassi, lessico e grafica • Tipologie di testi e loro caratteristiche: presentazioni, comunicazioni, note interne, relazioni, rapporti, resoconti, lettere, promemoria e proposte • Modelli di riferimento per ciascuna tipologia 	

Fase di stesura

- Lavorare su struttura del periodo e sintassi
- Tono e stile in relazione al contesto
- Regola ABC: come essere precisi, essenziali, completi, persuasivi
- Come evitare banalità, ridondanze, genericità

Fase di revisione

- Tipologie di revisioni e verifiche
- Tecniche e strumenti di revisione
- Individuare i punti chiave di un testo e semplificarlo

Forme e stile della comunicazione scritta

- Il supporto della grafica
- Quanto è utile la retorica?
- Dare calore al testo scritto: scrivere in maniera persuasiva
- La citazione come forma emotiva a completamento del testo
- Arricchire il proprio vocabolario per rendere il proprio stile chiaro e preciso

E-scrittura: presentazioni, email, web

- Principali regole per essere letti e per trasmettere una comunicazione "a video" efficace
- Email in azienda: struttura, oggetto che invita alla lettura, linguaggio in linea col destinatario

Principi di netiquette: galateo della rete

COMUNICAZIONE STRATEGICA E RELAZIONI PUBBLICHE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Far acquisire ai partecipanti padronanza degli strumenti di comunicazione specifici dell'ufficio stampa</i>	32 ore
CONTENUTI	
<p>I Media La comunicazione mirata e il piano di comunicazione Analisi e mappatura dei media L'organizzazione dei media – le diverse tipologie Rapportarsi con i giornalisti</p> <p>La Gestione delle pubbliche relazioni Tecniche di promozione dell'immagine Piano di comunicazione: aspetti organizzativi Marketing del territorio Relazioni pubbliche: rapporti con i media</p> <p>Identità professionale del relatore pubblico Giornalisti e comunicatori Strutture e professioni della comunicazione pubblica e privata Consigli pratici per la comunicazione scritta nel lavoro Lo stile della comunicazione scritta</p>	

FORMAZIONE TECNICA E SOFT SKILL	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Gli obiettivi formativi preventivati sono relativi al miglioramento tecnico della risorsa in ambito lavorativo per la mansione praticata</i>	40
CONTENUTI	
<p>SOFTSKILL</p> <p>Gestione accoglienza chiamate Intervista utenza chiamante Processo comportamentale Gestione dei ticket con l'utente in linea Gestione delle criticità Sintesi e precisione Le ricerche in geocall</p> <p>FORMAZIONE TECNICA</p> <p>Aspetti di base (distinzione tematiche Desktop/server/network)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambienti e metodi di riconoscibilità • Cos'è un Desktop, cos'è un server, cos'è un network, come si integrano <p>Identificazione delle informazioni chiave per instradare correttamente un ticket Identificazione delle domande da porre all'utente per la corretta gestione del ticket Identificazione degli apparati base di funzionamento di una rete</p> <ul style="list-style-type: none"> • funzionamento di una rete, reti LAN, reti WAN, funzionamento, modello iso/osi, terminologia <p>Aspetti base del sistema operativo su client Ricerca di soluzione ad errore sconosciuto Ambiente SAP: cos'è : è un sistema di gestione integrata di processi aziendali, come si utilizza, come riconoscerne i moduli, funzioni standard a carico del SD Gestione della propria PDL: la manutenzione: come provvedere al controllo della propria postazione e ottimizzarne le funzionalità costantemente nel tempo. Tool di gestione remota: verifica Know How dei tool utilizzati per il collegamento remoto all'utente da TW9 a Pc Anywhere Tool di lavorazione su client</p>	

AREA TEMATICA

LINGUE

INDICE

Business English	Pag. 75
Comunicazione scritta e telefonica in lingua inglese	Pag. 76
Francese livello base	Pag. 76
Francese livello intermedio	Pag. 77
Francese livello avanzato	Pag. 77
Inglese livello base	Pag. 78
Inglese livello intermedio	Pag. 79
Inglese livello avanzato	Pag. 79
Inglese giuridico per i contratti internazionali	Pag. 80
Inglese per il settore turistico	Pag. 81
Inglese per programmatori	Pag. 81
Italiano per stranieri	Pag. 82
Russo livello base	Pag. 82
Spagnolo livello base	Pag. 84
Spagnolo livello intermedio	Pag. 85
Spagnolo livello avanzato	Pag. 85
Spagnolo per il lavoro	Pag. 86
Tedesco livello base	Pag. 86
Tedesco livello intermedio	Pag. 87
Tedesco livello avanzato	Pag. 88

BUSINESS ENGLISH	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Il corso mira a fornire ai candidati le competenze di lingua inglese necessarie per scrivere correttamente lettere, email e report nel mondo del lavoro; per imparare a dare il proprio contributo durante le Business activities, lavorando in team; per comprendere il linguaggio utilizzato nel mondo degli affari; per conoscere e utilizzare il linguaggio Business nel settore marketing, finanza e comunicazione</i></p>	80 ore
CONTENUTI	
<p><u>BUSINESS ORGANIZATIONS</u> Limited and unlimited companies Strutture societarie Organigramma e funzioni aziendali Il company profile</p> <p><u>PRESENTATION</u> Organizzare i contenuti per una presentazione Presentazione personale e aziendale, in forma orale e scritta Preparare una presentazione</p> <p><u>MEETING</u> Organizzare e partecipare ad una riunione L'ordine del giorno Il verbale La discussione Le conclusioni</p> <p><u>BUSINESS CORRESPONDENCE</u> Tipologia di lettere commerciali Presentazione azienda Richiesta informazioni Gestione reclami</p> <p><u>TELEPHONING AND REPORT WRITING</u> Fare e ricevere telefonate Prendere nota Richiedere informazioni e chiarimenti Fissare appuntamenti Organizzare contenuti Scrivere report Conclusioni Raccomandazioni</p> <p><u>ADVERTISING: MARKETING, SALES AND NEGOTIATION</u> Varie forme di pubblicità Analisi del linguaggio pubblicitario in funzione delle 4P Comunicazione Attività di vendita. Negoziazione Le strategie Il linguaggio</p>	

HUMAN RESOURCES AND EMPLOYEMENT

Procedura di recruiting
 Il ruolo del recruiter
 Job interview

COMPETITION AND CORPORATE SOCIAL RESPOSABILITY

La concorrenza
 I mercati competitivi emergenti
 Dai BRIC(S) ai NEXT ELEVEN countries
 Senso di responsabilità dell'azienda nei confronti dell'ambiente
 Performance

COMUNICAZIONE SCRITTA E TELEFONICA IN LINGUA INGLESE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire gli strumenti per poter comunicare in lingua inglese, utilizzando in materia efficace gli strumenti moderni di conversazione scritta e le tecniche per la gestione di una conversazione telefonica</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>La comunicazione scritta in inglese Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi Lettere commerciali Mail Verbali e report Gli errori più comuni da evitare</p> <p>La comunicazione telefonica Come prepararsi a fare una telefonata in inglese Ricevere telefonate e prendere messaggi Chiedere e dare chiarimenti Fissare appuntamenti per telefono Risolvere problemi Concludere una comunicazione telefonica</p>	

FRANCESE LIVELLO BASE

OBIETTIVI	OBIETTIVI
<i>Trasmettere competenze linguistiche a livello base a chi desidera avvicinarsi alla lingua Francese ed apprendere le strutture colloquiali e i contenuti semantici più semplici di questa lingua</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Grammatica Verbo essere – affermativo, negativo, interrogativo Il maschile ed il femminile dei sostantivi e degli articoli Pronomi personali e aggettivi possessivi Gli aggettivi di nazionalità Le présent de l'indicatif – il presente indicativo – affermativo, negativo, interrogativo</p>	

I pronomi personali complemento
I verbi dovere, potere, volere

Fonetica

Esercizi di ascolto e lettura
Esercizi di ripetizione per l'acquisizione di una corretta pronuncia

Comunicare in lingua francese

Espressioni di saluto
I giorni della settimana
I mesi, le stagioni, l'ora
Il lessico degli acquisti
Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in modo scritto

FRANCESE LIVELLO INTERMEDIO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Approfondire contenuti semantici della lingua straniera in maniera sempre più autentica. Al termine del percorso i partecipanti acquisiranno un livello di abilità comunità orale tale da permettere all'utente di farsi capire dal un interlocutore madrelingua sia in ambito privato che lavorativo</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Grammatica Revisione del Presente indicativo Le passé composé – il passato prossimo Le passé simple – il passato remoto L'imparfait – l'imperfetto Le futur – il futuro I comparativi e superlativi</p> <p>Fonetica Esercizi di ascolto e lettura Esercizi di ripetizione per l'acquisizione di una corretta pronuncia</p> <p>Comunicare in lingua francese Presentarsi Chiedere informazioni Fare un'ordinazione</p>	

FRANCESE LIVELLO AVANZATO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Apprendere ed approfondire contenuti semantici della lingua straniera in maniera approfondita e con capacità di utilizzo in contesti molteplici</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Grammatica Revisione grammaticali dei principali tempi verbali Das Passiv - il passivo</p>	

Gli aggettivi di nazionalità
Il condizionale

Fonetica

Esercizi di ascolto e lettura
Esercizi di ripetizione per l'acquisizione di una corretta pronuncia

Comunicare in lingua francese

Espressioni colloquiali ed idiomatiche
Le frasi ipotetiche nel contesto lavorativo
L'incontro di lavoro
Come scrivere una lettera commerciale
La comunicazione telefonica
Ricevere telefonate e prendere messaggi
Chiedere e dare chiarimenti
Fissare appuntamenti per telefono

INGLESE LIVELLO BASE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze per formulare domande e fornire risposte attraverso semplici frasi di uso comune su argomenti ristretti, attraverso un vocabolario limitato alle parole di uso corrente.</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>La grammatica Il nome; L'articolo; I partitivi; I distributivi L'aggettivo: i possessivi, i dimostrativi, i numerali I pronomi personali soggetto e oggetto, i riflessivi, gli indefiniti, i relativi Le preposizioni: luogo, tempo, movimento I verbi: attivi e passivi, la forma progressiva, l'abbinamento con i verbi ausiliari to be, to have e do I tempi: present simple, present continuous, present perfect, past simple, future con will e going to I verbi modali ; Il condizionale Phrasal verbs ricorrenti nelle espressioni idiomatiche più comuni Gli avverbi di frequenza, di durata, di tempo determinato e di modo Le domande: what, when, who, which, where, how, how much, how many Discorso diretto e indiretto</p> <p>La fonetica L'alfabeto Illustrazione dei simboli fonetici convenzionali I segni grafici per i "suoni intermedi" Suoni vocalici Suoni consonantici Regole di pronuncia Gli organi del linguaggio L'aspetto fisiologico La struttura grammaticale Ritmo ed inflessione Intonazione e accentuazione Suoni segmentali</p>	

Esercitazioni di dettatura e comprensione
Esercizi di lettura

Comunicare in lingua inglese

Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in modo scritto

INGLESE LIVELLO INTERMEDIO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Esercitare e migliorare le abilità orali tale da permettere all'utente di farsi capire dal un interlocutore madrelingua sia in ambito privato che lavorativo</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Ripasso della grammatica Esercitazioni sui verbi – tempi: formazione del present continuous tense forme interrogativa e negativa del present continuous tense formazione del simple past tense forme interrogativa e negativa del simple past tense formazione ed uso del past continuous tense formazione del present perfect tense uso del present perfect tense present perfect e simple past I futuri Verbi di stato e di moto Discorso indiretto – voci: voce passiva, gerundio e infinito, gerundi I condizionali</p> <p>Ripasso della fonetica Le vocali corte e lunghe Dittonghi Le vocali centrali, avanzate e arretrate Struttura grammaticale 2</p> <p>Comunicare in lingua inglese Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in modo orale Conversazione a tema Esercitazioni Ritmo ed inflessione Intonazione e accentuazione Forme forti e deboli</p>	

INGLESE LIVELLO AVANZATO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze grammaticali e di conversazione per poter comprendere ed affrontare conversazioni in lingua e raggiungere una buona precisione nell'espressione e comprensione di testi scritti.</i>	40 ore
CONTENUTI	

Grammatica

Formazione del simple present tense
 Forme interrogativa e negativa del simple present tense
 Formazione del present continuous tense
 Forme interrogativa e negativa del present continuous tense
 Formazione del simple past tense
 I futuri
 Verbi di stato e di moto
 Discorso indiretto
 Condizionali: condizionale del tipo zero, ipotetico del primo tipo, ipotetico del secondo tipo, ipotetico del terzo tipo

Fonetica

Le vocali
 Dittonghi
 Le vocali centrali, avanzate e arretrate
 Struttura grammaticale 2

Comunicare in lingua inglese

Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in modo orale
 Conversazione a tema
 Esercitazioni
 Ritmo ed inflessione
 Intonazione e accentuazione
 Forme forti e deboli

INGLESE GIURIDICO PER I CONTRATTI INTERNAZIONALI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare abilità di comprensione e produzione orale e scritta della lingua inglese nel settore informatico e della terminologia specifica per la traduzione e comprensione di manuali o di documentazione in lingua.</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>L'inglese giuridico Il Legal English e il "legalese" Il vocabolario raccomandato per comunicare correttamente utilizzando l'inglese giuridico Lo "standard Legal English internazionale"</p> <p>Le forme linguistiche nella corrispondenza pre e post-contrattuale Le formule tipiche e ricorrenti Gli errori più ricorrenti: come evitarli Conoscere e analizzare le formule di comunicazione pre e post-contrattuale</p> <p>I documenti tipici della fase pre-contrattuale e la trattativa I documenti pre-contrattuali Gli impegni assunti nella fase pre-contrattuale Gli strumenti di tutela della riservatezza Le lettere d'intenti I contratti preliminari Gli accordi quadro</p>	

Esercitazione pratica: elaborazione di una lettera d'intenti

Le clausole importanti nei contratti internazionali

Le clausole più importanti di un contratto in inglese

Le clausole di mero stile

Come scegliere nella fase di negoziazione e in quella di stesura del contratto

Legge applicabile e risoluzione di dispute

INGLESE PER IL SETTORE TURISTICO

OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Fornire gli strumenti linguistici per esprimersi in situazioni, contestualizzate (reception, servizio ai tavoli, servizio alle camere, servizi informativi, agenzie viaggi, tour operator) descrivere ed eventualmente redigere itinerari turistici, telefonare e seguire la corrispondenza necessaria ai relativi servizi erogati, promuovere la propria area, inglese congressuale etc., in particolare, attraverso il corso gli allievi porteranno acquisire le competenze necessarie per l'uso corretto di una terminologia professionale in ambito turistico</i></p>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Ripasso della lingua inglese Grammatica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articoli, sostantivi, pronomi, aggettivi • struttura della frase <p>Comunicare in lingua inglese Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in modo orale Conversazione a tema Esercitazioni</p> <p>Lingua inglese per il settore turistico Inglese per l'accoglienza turistica Conoscenza del vocabolario del settore turistico Descrizione di servizi e di luoghi (monumenti, città e capolavori artistici) Approccio generale alla conoscenza di aspetti del settore professionale dei servizi turistici Scrittura di lettere commerciali per prenotazioni e richieste di informazioni</p>	

INGLESE PER PROGRAMMATORI

OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Sviluppare abilità di comprensione e produzione orale e scritta della lingua inglese nel settore informatico e della terminologia specifica per la traduzione e comprensione di manuali o di documentazione in lingua.</i></p>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Ripasso della lingua inglese Grammatica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articoli, sostantivi, pronomi, aggettivi • struttura della frase 	

Vocabulary

- Informazioni personali
- Esperienze di lavoro
- Formazione
- Hobby e altre attività
- Referenze
- Lettera di presentazione

Lingua inglese per il settore informatico

Leggere manuali in lingua inglese

Vocaboli tecnici riferiti all'analisi e programmazione

ITALIANO PER STRANIERI	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire elementi base della lingua italiana per dare la possibilità a persone straniere di potersi orientare con sufficienza nel nostro paese.</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>I fondamenti della lingua Italiana Grammatica, fonetica e morfologia della lingua Gli articoli determinativi e indeterminativi I pronomi (possessivi e dimostrativi) Il plurale dei nomi (regolari e irregolari) Gli aggettivi (possessivi e dimostrativi) I numeri cardinali e ordinali L'ora Le date gli anni e i secoli Gli interrogativi e gli esclamativi; Gli avverbi Le preposizioni I verbi</p> <p>Conversazioni informali e formali Le strutture colloquiali più complesse Lessico per viaggi ed incontri d'affari Come presentarsi Organizzazione di appuntamenti e incontri Come chiedere le informazioni Come formulare le richieste e le prenotazioni Come scrivere E-mail e lettere commerciali</p>	

RUSSO LIVELLO BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere contenuti grammaticali e lessicali per utilizzare la lingua russa nella conversazione, lettura e comprensione in situazioni semplici della vita quotidiana e di lavoro</i>	100 ore
CONTENUTI	

ALFABETIZZAZIONE LINGUA RUSSA

L'alfabeto Russo
Ortografia
Traslittezzazione
Morfologia
Nozioni di fonetica e morfologia
Trascrizione fonetica
Intonazioni

GRAMMATICA GENERALE LINGUA RUSSA

Sostantivo
Il genere dei sostantivi
Il numero dei sostantivi
Le professioni: La formazione dei sostantivi di genere femminile
La negazione in russo
I pronomi
Indicazione della nazionalità in lingua russa
L'avverbio
Il plurale dei sostantivi
L'aggettivo
Le domande "какой", "какая", "какое", "какие" (quale, quali)

I CASI NELLA LINGUA RUSSA

Caso prepositivo

I verbi

- I coniugazione
- II coniugazione

Pronomi dimostrativi
Il caso dativo
Mi piace

Caso accusativo

Imperativo
Formazione dell'imperativo
Tempo passato del verbo
Numerali ordinali
La proposizione composta introdotta dalle parole ПОЭТОМУ e ПОТОМУ ЧТО
I modali: рад, уверен, должен, готов, надо / нужно
Gli avverbi («по-русски») in combinazione con i verbi parlare, capire
I sostantivi animati al caso accusativo (singolare)
Quando? Giorno della settimana
Complemento di argomento

Il caso genitivo

Esprimere l'appartenenza (ЧЕЙ?)
Definizione (КАКОЙ?)
Una parte e l'intero
Il caso genitivo con i numerali
Proposizione composta con il relativo «который»

Il caso dativo

Il caso dativo con il significato di complemento di termine
Verbi di movimento con prefissi

Il caso strumentale

Significato del caso strumentale

- Complemento di compagnia
- Complemento di specificazione
- Il caso strumentale dei sostantivi per significare il tipo di attività o di professione
- Il caso strumentale per indicare l'oggetto

Come si declinano le forme del caso strumentale

Indicazione di età

ESPRESSIONI E VERBI

Come dire dove si trovano una persona o un oggetto, utilizzando il verbo «находиться»

Come esprimere la possibilità o l'impossibilità di un'azione Можно - нельзя / Si può – non si può

Esprimere un giudizio emozionale positivo

Quando si usano i verbi ИДТИ e ЕХАТЬ

Come esprimere un desiderio, la necessità di possedere un determinato oggetto (costruito con la parola «нужен»)

Esprimere lo stato in cui si trova una persona

Espressione di tempo con le parole «через» e «назад»

Esortare a compiere un'azione (andiamo insieme!)

Quale verbo scegliere: ИДТИ / ЕХАТЬ o ХОДИТЬ / ЕЗДИТЬ?

Gli aspetti del verbo

Il concetto di aspetto del verbo

Formazione delle forme aspettuali del verbo

Uso dei verbi di aspetto imperfettivo e perfettivo

Il pronome «свой»

Uso dei verbi di aspetto imperfettivo per indicare il fatto di un'azione e il processo dell'azione

Il futuro dei verbi di aspetto perfettivo e imperfettivo

I verbi riflessivi

SPAGNOLO LIVELLO BASE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere competenze linguistiche a livello base a chi desidera avvicinarsi alla conoscenza della lingua spagnola e apprendere le strutture colloquiali e i contenuti semantici più semplici di questa lingua. Alla fine del percorso i partecipanti sapranno comprendere ed usare espressioni quotidiane e frasi semplici orientate alla soddisfazione di bisogni concreti e immediati ed interagire con l'interlocutore in modo semplice</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>La grammatica</p> <p>I Pronomi diretti e indiretti</p> <p>Il presente indicativo - le tre coniugazioni</p> <p>Gli aggettivi qualificativi</p> <p>Verbi riflessivi</p> <p>Verbi di moto</p> <p>verbi modali</p> <p>I possessivi</p> <p>Participio passato</p>	

Preposizioni articolate
L'imperfetto indicativo

Comunicare in lingua spagnola

Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in modo scritto

Conversazione

- informaciones invitaciones
- la hora
- la familia
- hacer la compra, citas, tiempo libre, trabajo, viaje, telefonar

SPAGNOLO LIVELLO INTERMEDIO

OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Trasmettere contenuti semantici della lingua straniera in maniera sempre più autentica. Alla fine del percorso formativo i partecipanti saranno in grado di conoscere la grammatica e le forme lessicali della lingua spagnola adeguate al livello intermedio e destreggiarsi nella maggior parte delle situazioni come produrre testi semplici e coerenti su temi a lui familiari, descrivere esperienze, aspirazioni, desideri e giustificare brevemente le sue opinioni .</i></p>	40 ore
CONTENUTI	
<p>La grammatica Imperativo Futuro semplice I gradi di comparazioni Passato remoto Gli indefiniti Imperativo negativo regular e irregular Imperativo+pronombre</p> <p>Comunicare in lingua spagnola Ripasso ed utilizzo delle preposizioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • A EN • Tambien • tampoco • Muy • Mucho • Por/Para • Todavía Aun/Ya <p>Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi</p>	

SPAGNOLO LIVELLO AVANZATO

OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Approfondire contenuti semantici della lingua straniera per permettere di esprimersi senza gravi errori linguistici e di comprendere discorsi di una certa difficoltà.</i></p>	40 ore

CONTENUTI
<p>La grammatica Presente de subjuntivo: morfologia, regular e irregular Ojala, espero que, deseo que, quiero que... Quizas+subjuntivo A lo mejor+indicativo Adjetivos y pronombres indefinidos Futuro perfecto: morfologia y uso Contraste futuro perfecto, futuro imperfecto y condicional simple Usos del participio pasado Marcadores de probabilidad Verbos y formulas de opinion Argumentacion: Organizadores del discurso Pronombres sujeto: function enfatica</p> <p>Comunicare in lingua spagnola Forme linguistiche, stile e modi di esprimersi in lingua spagnola</p>

SPAGNOLO PER IL LAVORO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Rinforzare le competenze di base in lingua spagnola, imparato ad usare in modo adeguato ed efficace la lingua spagnola in ambito aziendale ed internazionale, specializzato le competenze relative alla comunicazione interculturale</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Competenze scritte e orali Fare e ricevere una telefonata Comprendere e scrivere e-mail, fax, cataloghi, manuali d'uso Scrivere una relazione o un aggiornamento sulle attività svolte Fare una presentazione della propria azienda e del suo funzionamento Descrivere un prodotto o un servizio Gestire un incontro o una riunione di lavoro Condurre una trattativa commerciale Comprendere articoli tratti da riviste specializzate su economia, marketing, lavoro e fissarne il lessico Comprendere e produrre semplici relativi al proprio ambito di lavoro</p> <p>Comunicare efficacemente con un interlocutore straniero Fattori linguistici e culturali che possono ostacolare la comunicazione e la buona riuscita di un rapporto di lavoro Presenziare a fiere internazionali, Ricevere una delegazione straniera Fare una presentazione in lingua spagnola lavorare in gruppo con staff multi-culturali, partecipare a cene di lavoro</p>	

TEDESCO LIVELLO BASE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Apprendere le strutture colloquiali e i contenuti semantici più semplici di questa lingua.</i>	40 ore

<i>Alla fine del percorso i partecipanti acquisiranno la conoscenza dei principali costrutti della lingua tedesca ed usare espressioni quotidiane e frasi semplici</i>	
CONTENUTI	
<p>La grammatica Il concetto di nominativo, accusativo, dativo, genitivo, complemento di stato in luogo e complemento di moto a luogo Declinazione dei determinanti nei casi nominativo, accusativo, dativo; singolare e plurale Il genitivo con i nomi di persona Cenno al genere dei sostantivi ed alla formazione del plurale Formazione delle parole composte e loro uso Uso di kein e nicht nelle negative Posizione del complemento oggetto e del complemento di termine Posizione del verbo nella proposizione principale e nella proposizione secondaria La forma interrogativa, affermativa, interrogativa - negativa La costruzione della frase: inversione e trasposizione Uso di ja, nein, doch Gli aggettivi numerali cardinali ed ordinali Le preposizioni con il dativo, l'accusativo, l'accusativo ed il dativo</p> <p>Comunicare in lingua tedesca Espressioni di uso quotidiano e frasi basilari tese a soddisfare bisogni di tipo concreto Interazione semplice con persone che parlano lentamente</p>	

TEDESCO LIVELLO INTERMEDIO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Consolidare l'uso della grammatica di base e ampliare le conoscenze lessicali di chi ha già una conoscenza del tedesco ad un livello base</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>La grammatica Uso di man Posizione del complemento oggetto e del complemento di termine Il presente indicativo dei verbi regolari e irregolari I verbi riflessivi i verbi separabili ed inseparabili i verbi modali Uso di ich möchte e mögen Il Perfekt dei verbi regolari ed irregolari il Präteritum dei verbi regolari ed irregolari il concetto di paradigma l'imperativo Le espressioni: wie geht's, es gibt</p> <p>Comunicare in lingua tedesca Presentazione di se stessi</p>	

TEDESCO LIVELLO AVANZATO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Imparare le frasi ed espressioni utili per potersi destreggiare in modo articolato in situazioni linguistiche semplici e ricorrenti nel mondo del lavoro</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Panoramica di rinforzamento generale Consolidamento basi grammaticali Ripasso strutture fondamentali della lingua tedesca</p> <p>Il tedesco in ambito lavorativo Einen Brief schreiben (regole generali, scrivere una lettera); Informationen einholen (raccolta info); Einen Lebenslauf schreiben (scrivere un curriculum); Reservierungen vornehmen und bestätigen (fare e confermare prenotazioni); Termine vereinbaren (prendere appuntamenti); Telefonieren (telefonare)</p>	

AREA TEMATICA
MARKETING/ VENDITE

INDICE

Comunicazione d'impresa	Pag. 92
Creazione d'impresa	Pag. 92
Customer care e customer satisfaction	Pag. 93
Customer relationship management	Pag. 93
Gestione della cassa	Pag. 94
Gestione e motivazione di un team di vendita	Pag. 94
I servizi post vendita	Pag. 95
Il budget commerciale	Pag. 95
Il marketing dei servizi	Pag. 96
Il marketing d'acquisto	Pag. 97
Il marketing mix	Pag. 97
Il marketing non convenzionale	Pag. 98
Il marketing relazionale	Pag. 98
Il marketing	Pag. 98
Il piano di marketing	Pag. 99
Il processo commerciale	Pag. 99
Il sistema informativo commerciale	Pag. 100
Incoterms e pagamenti internazionali	Pag. 101
Key account management	Pag. 101
La costruzione di una rete commerciale	Pag. 102
La gestione del front line e la gestione con il cliente	Pag. 102
La gestione del punto vendita	Pag. 102
La gestione della trattativa di vendita	Pag. 103
La gestione economica dello store	Pag. 104
La grande distribuzione organizzata	Pag. 104
La vendita al telefono	Pag. 104
Le leve della distribuzione commerciale	Pag. 105
Le relazioni commerciali	Pag. 106
Le ricerche di mercato	Pag. 106
Marketing e web	Pag. 107
Marketing internazionale	Pag. 107
Marketing management orientato al cliente	Pag. 108
Marketing operativo	Pag. 109
Marketing per lo sviluppo dell'azienda	Pag. 109
Marketing strategico	Pag. 110

Organizzazione eventi	Pag. 111
Organizzazione ufficio estero	Pag. 111
Organizzazioni pubbliche per il commercio con l'estero	Pag. 112
Pianificazione e controllo	Pag. 112
Riorganizzare e migliorare la rete di vendita	Pag. 113
Sviluppare il service mix	Pag. 114
Tecniche di vendita	Pag. 115
Vetrinista	Pag. 116
Visual merchandising	Pag. 116
Web advertising, web promotion, e – mail marketing, web site	Pag. 117
Web marketing	Pag. 118

COMUNICAZIONE D'IMPRESA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire competenze professionali, tecniche e manageriali per la gestione della comunicazione in ambito aziendale</i>	20 ore
CONTENUTI	
Definizione di comunicazione interna ed esterna L'importanza di definire un obiettivo Il concept - Analisi del mercato Il target: cos'è e come identificarlo Dalla strategia alla creatività Individuazione dei punti di forza e dei punti di debolezza Le fasi progettuali di un'attività di PR L'organigramma Il business plan Il budget Il piano di marketing	

CREAZIONE D'IMPRESA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere ai partecipanti le competenze utili per fornire consulenza in materia di avviamento d'impresa al fine di poter affiancare gli aspiranti imprenditori/imprenditrici nella valutazione della fattibilità e realizzabilità dell'idea imprenditoriale attraverso la stesura di un business plan</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Ideare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettersi in proprio e gestire l'impresa: cosa significa ? • Introduzione e valutazione di un'idea di Business • Creazione del valore • Come redigere un business plan • Il marketing: il processo di creazione d'impresa • Posizione competitiva, barriere, risorse • Creatività e marketing: i segreti per creare nuovi prodotti <p>Sviluppare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e segmentazione del mercato • Innovazione e differenziazione del prodotto • Disegno e Sviluppo del prodotto • Vendite e marketing: disegno e piano di sviluppo del prodotto • Proprietà intellettuale: piano di vendite e marketing <p>Definire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare l'azienda e le risorse • La pianificazione economico-finanziaria • Forme societarie e contratti 	

- Il rapporto di lavoro
- Incontri con la banca, le associazioni di categoria
- Fund raising

CUSTOMER CARE E CUSTOMER SATISFACTION

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire gli elementi culturali ed operativi fondamentali per un corretto approccio alla qualità del servizio e al rapporto con il cliente</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>La nozione di customer care e l'importanza della sua adozione: definizioni e ambiti di intervento</p> <p>La percezione della qualità totale del servizio da parte del cliente</p> <p>Attuare la customer care: analisi delle variabili chiave del servizio al cliente</p> <p>Le due dimensioni della qualità del servizio: qualità tecnica e qualità funzionale</p> <p>Il ruolo dell'immagine aziendale sulla percezione della qualità</p> <p>La componente emozionale nella percezione della qualità</p> <p>Il ruolo del personale e la customer satisfaction interna</p> <p>Metodologie e strumenti di ricerca per la misurazione della qualità</p> <p>Principali tecniche di indagine campionarie sulla clientela</p> <p>Le 5 determinanti della qualità del servizio e il <i>servqual</i></p> <p>Problemi relativi alla misurazione e al confronto tra aspettative ed esperienze</p>	

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

OBIETTIVI	DURATA
<i>Analizzare le principali caratteristiche del Customer Relationship Management, inteso come strumento indispensabile per consolidare le relazioni con il cliente. Il modulo consente ai partecipanti di individuare le strategie, le metodologie, le regole e gli step necessari ad assicurare il successo e il ritorno sugli investimenti di un progetto di CRM</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>CRM: la gestione del cliente</p> <p>La relazione con il cliente: strategie per un nuovo business</p> <p>CrM: quale definizione</p> <p>Componenti del Customer Relationship Management</p> <p>Implicazioni tecnologiche, di marketing e organizzative</p> <p>CrM e mktg one to one</p> <p>Gestione dei dati: Business intelligence e datamining</p> <p>Modelli organizzativi per una strategia CRM</p> <p>Evoluzione del Customer Service</p> <p>Multicanalità e CRM: nuovi must della customizzazione</p> <p>Modalità di implementazione per il successo di un programma CRM</p> <p>La relazione: gli step del processo</p> <p>Il limite della segmentazione</p> <p>Vantaggi e criticità</p> <p>Analisi dell'offerta</p> <p>Database, datawarehouse, sales automation e contact center</p> <p>Dal CRM all'XRM – extended relationship management</p>	

GESTIONE DELLA CASSA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le competenze e gli strumenti adeguati per operare in modo professionale come addetto alla cassa nella GDO</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Il ruolo del cassiere L'importanza della barriera casse L'importanza del servizio alla clientela</p> <p>Il registratore di cassa Intestazione dello scontrino Utilizzo dello scanner per l'identificazione del codice a barre Reparti e sub reparti Conti clienti e funzioni multiple Sconti Storno</p> <p>Simulazioni di operazioni di cassa Apertura e chiusura cassa Imbustamento Invio bossoli Incasso e relativa distinta</p>	

GESTIONE E MOTIVAZIONE DI UN TEAM DI VENDITA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire le leve e gli strumenti fondamentali per perfezionare il proprio stile e accompagnare il manager commerciale nel suo percorso verso l'efficacia</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Essere manager di un team commerciale Ruolo e mission del manager commerciale Competenze chiave del Manager Commerciale Identificare il proprio stile di management: "Come vengo percepito dai miei venditori?" Essere un vero leader, capace di lavorare in gruppo: i comportamenti all'interno del gruppo</p> <p>Il carisma del Manager Commerciale Carisma e Leadership: i legami con la motivazione e l'impegno della forza vendita Sviluppare la fiducia in se stessi e nei propri venditori Costruire la vision: comunicare con efficacia il progetto commerciale rinforzando la motivazione della forza vendita</p> <p>Adattare il proprio stile di management ai venditori e ai loro risultati Chiarire gli obiettivi commerciali Identificare il profilo di ogni venditore: competenza e motivazione Adeguare il proprio stile di management: quale il più efficace a seconda delle situazioni? Fare una diagnosi del proprio team con il TAM (Tavola di Analisi del Manager)</p>	

Motivare i venditori nell'attività quotidiana

Basi del coinvolgimento: cosa motiva davvero la forza vendita?

Il bisogno di ricevere riconoscimenti

Il bisogno di "superare se stessi": come far accettare obiettivi ambiziosi

Il bisogno di stimoli individuali e collettivi: come rompere la routine

Gestire e motivare i venditori a distanza

La sfida del management a distanza: chiarire la natura e i limiti del management a distanza

La costruzione dell'autonomia del team commerciale attraverso le leve della fiducia

Passare da una delega imposta a una delega scelta

Individuare i segnali di demotivazione

Favorire i contatti, i progetti trasversali, gli scambi di best practices per stimolare il senso di appartenenza al gruppo

Gestire e motivare anche nelle situazioni difficili

Utilizzare le tecniche di assertività per "recuperare" un venditore senza arrivare alla rottura

Agire per far fronte alla demotivazione

Gestire le situazioni di conflitto facendo leva sull'espressione delle emozioni

Identificare gli stili di comunicazione più efficaci

Comunicare risultati non soddisfacenti

Tecniche da utilizzare per implementare procedure e decisioni impopolari

I SERVIZI POST VENDITA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Migliorare la produttività e la velocità di risposta del servizio post-vendita</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Il servizio post-vendita nella moderna ottica di marketing</p> <p>Le tecniche per la programmazione e il controllo degli interventi</p> <p>Il servizio in senso assoluto come legame a lungo termine con la clientela</p> <p>La creazione e la gestione del servizio post-vendita</p> <p>Gli strumenti d'identificazione dei problemi</p> <p>Tecniche di risoluzione dei problemi</p> <p>La gestione dei reclami</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipi di reclami • Istruzioni per l'uso • Un modello per la gestione dei reclami <p>Il servizio post-vendita come processo: il "reengineering"</p>	

IL BUDGET COMMERCIALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze per pianificare le attività in azienda attraverso un metodo strutturato che preveda un'attenta individuazione preliminare ed una costante valutazione successiva degli obiettivi</i>	24 ore
CONTENUTI	

Il budget come strumento di gestione

Perché il budget: da una gestione tradizionale ad una gestione programmata

La progettazione del budget commerciale

Il sistema informativo commerciale
Budget e struttura organizzativa

La programmazione delle vendite

Articolazione del budget delle vendite
Copertura territoriale e sviluppo del portafoglio clienti

Il budget delle vendite e politiche dei prezzi

Le strategie di prezzo
Fattori che influenzano le politiche di prezzo

Il budget dei costi commerciali

Costi della struttura commerciale
Costi di distribuzione

La redditività commerciale

Margini di contribuzione e mix prodotti
Valutazione delle alternative commerciali

Il controllo del budget commerciale

Misurazione dei risultati e sistema di reporting
Valutazione efficacia ed efficienza delle azioni: come usare gli indicatori per decidere

IL MARKETING DEI SERVIZI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire gli strumenti adeguati per l'analisi e la comprensione del rapporto impresa – mercato nel settore dei servizi</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Caratteristiche dei servizi e marketing relazionale L'evoluzione dei sistemi economici ed il ruolo dei servizi Concetto di servizio e sue caratteristiche Tassonomia delle diverse tipologie di servizi Dal marketing transazionale al marketing relazionale</p> <p>Il Cliente e le leve del marketing mix per aziende operanti nel settore servizi Il ruolo dei clienti e del personale di contatto Soddisfazione e fedeltà del cliente Le leve del marketing mix nei servizi Ruolo della creazione di un servizio consumatori La customer satisfaction : il cliente al centro dell'impresa</p>	

IL MARKETING D'ACQUISTO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Approfondire le moderne tecniche di marketing per favorire comportamenti ottimali da parte degli imprenditori e da parte dei responsabili acquisti al fine di decidere cosa, quanto, quando, da chi acquistare, di ridurre le possibilità di scelte non ottimali, di diminuire i costi</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Marketing d'acquisto: concetto e definizione</p> <p>Pre-requisiti per una efficace gestione del marketing d'acquisto</p> <p>Fase di analisi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ambiente • azienda • mercato • prodotti <p>Fase decisionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • marketing e le scelte strategiche e strutturali <p>Fase operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornitori • La richiesta d'offerta • la trattativa <p>Gli aspetti psicologici ed i fattori umani per un'efficace marketing d'acquisto</p>	

IL MARKETING MIX	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire la conoscenza delle variabili di marketing al fine del raggiungimento degli obiettivi aziendali</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Il prodotto e il servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le caratteristiche del prodotto e del servizio • Il concetto di qualità • Politiche di assortimento • Il packaging <p>La comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pubblicità • Le pubbliche relazioni • Le promozioni • La forza vendita • Il direct marketing <p>La distribuzione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione diretta e indiretta • I grossisti • I negozi di proprietà • Le attività di merchandising <p>Il prezzo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le politiche di prezzo • La scala prezzo 	

IL MARKETING NON CONVENZIONALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire una panoramica delle più innovative strategie dell'unconventional toccando le sue possibili applicazioni</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione al Marketing non Convenzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo scenario della comunicazione oggi • Passato, presente e futuro dell'advertising in Italia • L'unconventional marketing: origini, definizioni, applicazioni <p>Strategie di branding e nuovi approcci alla creatività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyper branding e brand personality • Step di progetto concettuale (analisi, strategia, brand character e behaviour). <p>Il Social Media Marketing</p> <p>Origini culturali del guerrilla Le fasi della pianificazione e dello sviluppo di una campagna di marketing non convenzionale I social network nella nuova era digitale Ideazione e realizzazione di una campagna non convenzionale</p>	

IL MARKETING RELAZIONALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Evidenziare la rilevanza strategica del ruolo della relazione nell'attuale sistema di mercato, fornendo elementi di riflessione e chiavi di lettura dei contesti operativi</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Dal marketing delle transazioni al marketing delle relazioni La componente emotiva nel sistema delle relazioni umane L'efficacia della comunicazione e il raggiungimento degli obiettivi I "momenti della verità" nel marketing del servizio Tecniche di management della relazione Il linguaggio come strumento operativo della relazione</p>	

IL MARKETING

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze generali ed introduttive sul marketing</i>	32 ore
CONTENUTI	
<p>Concetto di marketing e ruolo nel contesto aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasformazione del marketing e mutamenti nel contesto di riferimento: mission, obiettivi, implicazioni strategiche, nuove applicazioni • Relazioni e contributo del marketing alle altre funzioni aziendali • Le tre missioni del marketing: diagnosi, identificazione della strategia, execution • Pianificazione strategica dell'attività di marketing: dall'analisi al monitoraggio dei risultati 	

- Valore, vantaggi, modalità di impiego e visibilità di un Piano di Marketing

Analisi multidisciplinare del contesto: il valore delle informazioni per ridurre i rischi di insuccesso

- Principi generali e strumenti per il monitoraggio del mercato
- Analisi metodologica dell'ambiente esterno e dei trend di mercato: PEST Analysis
- Conoscere, anticipare e monitorare i propri concorrenti: i punti chiave
- Analisi CUB: dai plus di prodotto ai benefici per il cliente
- Analisi aziendale: rilevazione dei punti di forza, delle aree di miglioramento e di criticità
- La matrice SWOT per definire le linee strategiche di intervento

Testare la solidità delle proprie analisi

IL PIANO DI MARKETING	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Sviluppare logiche, abilità e tecniche per la progettazione ed implementazione del piano di marketing in linea con strategie ed obiettivi aziendali</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Il piano di marketing come strumento della strategia aziendale L'acquisizione dei dati per l'elaborazione del piano La fase di progettazione e la scelta dello stile di comunicazione Requisiti di efficacia del piano La struttura e lo sviluppo del documento La diffusione e l'implementazione del piano</p> <p>L'audit di marketing Fasi principali del processo di impostazione di marketing L'audit di marketing Fissazione degli obiettivi e strategie di marketing Il piano di comunicazione</p> <p>Analisi del piano di comunicazione, del piano dei prezzi e del piano distribuzione Il piano dei prezzi Il piano di distribuzione</p>	

IL PROCESSO COMMERCIALE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le conoscenze sul processo commerciale e sui ruoli derivanti da ciascuna attività al fine di saper inquadrare le differenti fasi nella struttura generale</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Struttura del processo commerciale Obiettivo Input</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenziali Clienti • Dati relativi al Cliente • Ordini di clienti già acquisiti <p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione del cliente 	

- Registrazione dei dati del cliente
- Inizio trattativa con il cliente
- Conferma d'ordine

Attori

- Agente commerciale
- Area managers
- Impiegato Ufficio Commerciale
- Impiegato Ufficio Tecnico
- Impiegato Controllo di Gestione
- Cliente

Unità organizzative

- Ufficio Commerciale
- Ufficio Tecnico
- Ufficio Controllo di Gestione

Risorse

- Umane
- Tecnologiche e Informative
- Strumenti per la comunicazione

Output

Criticità

Mappare il processo commerciale per svilupparne le performance
 Le fasi del processo commerciale e la misurazione delle sotto-performance
 I KPI (key performance index) del processo commerciale

IL SISTEMA INFORMATIVO COMMERCIALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire le competenze fondamentali per la gestione di un processo di marketing fondamentale e imprescindibile per qualunque azienda collegandolo alle altre funzioni aziendali coinvolte (controllo di gestione; risorse umane; magazzino)</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>La raccolta delle informazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strutturata in modo formale • Metodica e regolare • Finalizzata ad un obiettivo <p>Strumenti del sistema informativo commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi dello scenario competitivo • Mappatura del mercato • Analisi dei bisogni del cliente • Valutazione della competitività • Monitoraggio continuo delle azioni commerciali e dei loro risultati <p>Le fonti di informazione</p> <p>Parametri per valutare le informazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimo costo • Massima affidabilità <p>Categorie di fonti di informazione di area commerciale</p>	

- Dati oggettivi reperibili all'interno dell'azienda
- Valutazioni delle persone che lavorano all'interno dell'azienda.
- Dati oggettivi ricavati da fonti esterne

Valutazioni di persone esterne all'azienda

INCOTERMS E PAGAMENTI INTERNAZIONALI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze fondamentali, inerenti la terminologia e i regolamenti, per gestire operazione di vendita/acquisto da una nazione ad un'altra</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Incoterms Gli Incoterms® della Camera di Commercio Internazionale a confronto con i Revised American Foreign Trade Definitions Incoterms® 2010: analisi della struttura e istruzioni per un corretto utilizzo, in base alla valutazione dei fattori costo – resa – rischio I gruppi degli Incoterms® 2010 Comparazione con i termini di resa INCOTERMS 1990</p> <p>Pagamenti internazionali Condizione di pagamento nella vendita internazionale Terminologia tecnica per definire la forma di pagamento Come proporre alla controparte estera la forma di pagamento individuata Strumenti di pagamento in ambito comunitario Strumenti di pagamento in ambito extra – comunitario Gli strumenti del credito internazionali: C.O.D. (cash on delivery) D/P & D/A (Cash against documents, Cash against acceptance, Lettere di credito, i bond nel commercio internazionale, l'assicurazione del credito, Forfaiting, Factoring</p>	

KEY ACCOUNT MANAGEMENT

OBIETTIVI	DURATA
<i>Far costruire un modello di accounting focalizzato a mantenere relazioni di business continue e durature coi clienti in portafoglio</i>	8 ore
CONTENUTI	
<p>Come è cambiato il ruolo commerciale L' Analisi dei clienti: la segmentazione ed il rapporto tempo dedicato/risultati conseguiti Il piano a medio termine: strategie per raggiungere i risultati La preparazione del cliente, delle visite e la scelta degli interlocutori La relazione con il cliente La raccolta delle informazioni La proposta: personalizzarla - renderla accattivante Il feedback, le obiezioni, il reclamo Il post visita: essere professionisti e uomini d'azienda</p>	

LA COSTRUZIONE DI UNA RETE COMMERCIALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze necessarie per selezionare e inserire figure di vendita all'interno della propria rete commerciale</i>	24 ore
CONTENUTI	
La selezione dei venditori Funzionigramma La contrattualistica Liquidazione e provvigioni Il sistema premiante Accantonamenti speciali	

LA GESTIONE DEL FRONT LINE ED IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire logiche, metodologie operative e strumenti per una gestione customer oriented della relazione con i clienti in una prospettiva di fidelizzazione</i>	16 ore
CONTENUTI	
Corporate identity e corporate image come espressione di cultura del servizio Aspettative del cliente e comportamento di servizio: il rischio delle disconferme La gestione efficace dei "momenti della verità": approccio, atteggiamento e consulenza La comunicazione diretta e indiretta: trasparenza e diplomazia Le comunicazioni "con il cliente di fronte" e le comunicazioni "con il cliente dall'altra parte del filo" I principi fondamentali della comunicazione nella gestione della relazione con il cliente La gestione del cliente insoddisfatto La chiusura della comunicazioni: lasciare sempre una buona impressione nel cliente Customer care e customer satisfaction	

LA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Accrescere le competenze sul retailing dei destinatari partendo dall'analisi delle situazioni reali e dalla condivisione delle best practies</i>	24 ore
CONTENUTI	
La gestione strategica del punto vendita La nuova visione strategica del retail: il punto vendita come piattaforma relazionale Vendita relazionale e marketing esperenziale Le scelte di posizionamento, di localizzazione, di architettura e di design	

La gestione operativa di un punto vendita

Composizione dell'assortimento

Visual merchandising e comunicazione

Sistema informativo

Logistica

Gestione e motivazione del personale di vendita

Misurazione della store performance

LA GESTIONE DELLA TRATTATIVA DI VENDITA

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire strumenti pratici e tecniche facilmente applicabili per affrontare con successo trattative e negoziazioni d'acquisto/vendita</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Preparazione della trattativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il contesto competitivo • Identificare gli obiettivi aziendali e del fornitore • Valutare il proprio potere negoziale interno/esterno • Reperire informazioni per incrementare il proprio potere e gestire la trattativa <p>CONDUZIONE DELLA TRATTATIVA</p> <p>Presa di contatto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare un clima favorevole • Scelta del luogo • Presentazione efficace della propria azienda • Saper sfruttare la presenza dei differenti attori aziendali • Analisi degli aspetti multiculturali che possono influenzare la trattativa • Riconoscere lo stile del venditore <p>Influenza del proprio stile e del comportamento del venditore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bisogni, atteggiamenti e comportamenti presenti nel rapporto interpersonale • Tecniche di rilancio ed approfondimento <p>Raggiungere gli obiettivi prefissati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con quale priorità d'ordine negoziare • Saper anticipare le reazioni del venditore <p>Conclusione della negoziazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redigere il rendiconto <p>Analisi critica dei risultati per capitalizzare le esperienze e impostare le successive negoziazioni</p>	

LA GESTIONE ECONOMICA DELLO STORE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire la capacità di analisi dell'andamento economico del punto vendita</i>	8 ore
CONTENUTI	
Il conto economico Contabilità magazzino Corrispettivi Prima nota cassa-banca Contabilità fornitori	

LA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire una conoscenza approfondita di come è strutturato il mercato della Grande Distribuzione Organizzata</i>	16 ore
CONTENUTI	
I cambiamenti nei consumi e i nuovi consumatori <ul style="list-style-type: none"> • Analisi del sistema competitivo nei canali di distributivi e i nuovi scenari • Saturazione di alcuni mercati • De massificazione dei consumi • Cambiamenti demografici • Riduzione dello store loyalty • Aumento della domanda di valore • Aumento della domanda di servizio Le strategie e le innovazioni <ul style="list-style-type: none"> • La strategia dei gruppi di distribuzione • Le innovazioni nel format • Le opzioni negoziali • Il ruolo del merchandising • La valorizzazione del marchio 	

LA VENDITA AL TELEFONO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le soluzioni più appropriate per difendere e valorizzare l'offerta, accrescere la fidelizzazione del cliente e massimizzare l'azione commerciale, per un'efficace attività di telemarketing</i>	16 ore
CONTENUTI	
Vendita al telefono: la gestione delle chiamate outbound <ul style="list-style-type: none"> • Apertura della chiamata • Saper porre le domande giuste per raccogliere le informazioni chiave • Determinare le aspettative e le motivazioni del cliente • Sviluppare un'argomentazione persuasiva Gestire con sicurezza le obiezioni del cliente	

Negoziazione al telefono

- Preparare la negoziazione commerciale: obiettivi e vincoli
- Saper difendere l'offerta iniziale
- Come richiedere una contropartita a fronte di una concessione
- Utilizzare le tecniche di pre-chiusura
- Individuare le "trappole" del Buyer
- Impegnare l'interlocutore verso la conclusione e ottenere una conferma scritta
- Proporre e fissare un appuntamento, sapendo gestire i possibili rifiuti

Superare gli ostacoli alla conclusione della vendita

- Superare le barriere per arrivare al decisore
- Qualificare con rapidità il decisore
- Mantenere l'iniziativa e il controllo sull'intera telefonata

Canali di comunicazione con il cliente: lettere, circolari, e-mail

- Tappe della stesura di una lettera
- Valorizzare la proposta commerciale
- Peculiarità della gestione di un reclamo scritto
- Regole per comunicare via email

Rispondere e adattarsi al cliente: la gestione delle chiamate inbound

- Accogliere: le prime parole da utilizzare
- Gestire le attese al telefono senza infastidire l'interlocutore
- Utilizzare l'arte dell'intervista per scoprire i bisogni reali del cliente
- Cogliere tutte le opportunità per creare un contatto di natura commerciale
- Gestire direttamente la richiesta del cliente o trasferire la chiamata al giusto interlocutore
- Trattare le situazioni difficili: insoddisfazione, reclami, conflitti
- Passare da una relazione complessa e potenzialmente conflittuale alla fidelizzazione del cliente

LE LEVE DELLA DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire le competenze necessarie per un'accurata analisi del mercato di riferimento ed essere quindi in grado di impostare una strategia d'azione</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>L'analisi interna ed esterna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentare la produttività presso la catena distributiva esistente: la mappatura della propria clientela distributiva • Analisi della concorrenza ed il posizionamento della marca nella rete distributiva • Valutazione dei punti di forza e di debolezza nelle variabili del retail <p>Gestire le variabili competitive</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'orientamento strategico al mercato • I canali sui quali operare • Brand loyalty e store loyalty • La valorizzazione dell'insegna come marca <p>Le decisioni operative</p> <ul style="list-style-type: none"> • La definizione dell'assortimento • La decisione di prezzo 	

- Il merchandising
- Struttura e organizzazione di vendita
- La comunicazione

LE RELAZIONI COMMERCIALI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Favorire lo sviluppo di modalità relazionali e comunicative flessibili, che consentano di modulare il proprio comportamento in relazione all'interlocutore favorendo la percezione da parte dei clienti di un'elevata professionalità</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Targeting effettuare un'analisi del mercato mirata ed identificare il target di clientela sul quale centrare l'attività commerciale</p> <p>Primo contatto gestire la creazione di una "Prima Impressione" da parte del cliente che sia riconducibile al concetto/valore di professionalità. Preparare e gestire telefonate ed incontri commerciali</p> <p>Automonitoraggio/calibrazione sviluppare la capacità di riconoscere i comportamenti che facilitano e ricalibrare quelli che ostacolano la relazione commerciale con il cliente</p> <p>Analisi delle esigenze utilizzare le competenze di ascolto e di chiarificazione per facilitare l'identificazione/condivisione delle esigenze del cliente</p> <p>Consulenza offrire una consulenza centrata sui bisogni reali del cliente e stimolare l'apertura di sviluppo di opportunità di cross-selling</p> <p>Offerte commerciali costruire e presentare offerte commerciali strutturate, che comprendano accordi commerciali calibrati sulle esigenze reciproche</p> <p>Gestire gli imprevisti, le obiezioni del cliente</p> <p>Next step gestire efficacemente la fase di chiusura della comunicazione con il cliente riguardante esigenze specifiche, consolidando la relazione e la percezione di professionalità , prevedendo azioni di sviluppo commerciale future</p>	

LE RICERCHE DI MERCATO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Approfondire le caratteristiche e gli elementi principali delle RDM al fine di avere una chiara idea sulle modalità di realizzazione, sugli elementi essenziali e sulle caratteristiche di questo fondamentale processo di marketing</i>	40 ore

CONTENUTI

Tipologie di Ricerche di Mercato

- Motivazionali
- Quantitative

Fasi di una ricerca

- Definizione degli obiettivi della ricerca
- Definizione degli oggetti della ricerca
- Scelta del campione
- Scelta del mezzo da utilizzare
- Redazione del questionario
- Esecuzione delle interviste
- Elaborazione dei dati
- Analisi dei risultati

Analisi del Consumatore e studio delle aree di mercato

Ricerche Psicologiche

Aree di prova

Metodologie

Aspetti operativi

Potenziali di Mercato e di Vendita

Ricerche di mercato per la pubblicità

MARKETING E WEB

OBIETTIVI

Fornire le conoscenze necessarie di marketing per analizzare il mercato e sviluppare i rapporti commerciali e acquisire nuovi clienti tramite il web

DURATA

8 ore

CONTENUTI

Internet al servizio del business
 La comunicazione al tempo del Web
 Social marketing
 Il Sito e il blog
 Il posizionamento
 La pubblicità on line
 I motori di ricerca

MARKETING INTERNAZIONALE

OBIETTIVI

Osservare e approfondire le strategie di presenza e sviluppo sul mercato internazionale, delle imprese, fornire un quadro di insieme dell'evoluzione del mercato internazionale per quello che riguarda il marketing mix, la concorrenza, i consumatori e le strutture organizzative aziendali

DURATA

24 ore

CONTENUTI

Quadro generale del marketing internazionale

- Introduzione e definizione
- Motivazioni al marketing internazionale
- Razionalità e sviluppo del commercio e degli affari internazionali
- Aspetti della comunicazione internazionale

Prospettive del mercato internazionale

- Motivazioni dell'impresa all'entrata sui mercati esteri
- L'evoluzione in marketing globale
- I metodi di analisi e ricerca nel marketing internazionale
- Il fenomeno dell'internazionalizzazione e globalizzazione
- Le imprese TNT e PMI che agiscono in ambiente internazionale e globale
- L'ambiente creato dagli organismi internazionali
- Il sistema Italia in ambito internazionale

I fattori che influenzano il marketing internazionale

- L'ambiente economico
- L'ambiente culturale
- L'ambiente politico
- L'ambiente legale
- L'ambiente fiscale

Le decisioni di marketing internazionale

- La strategia di prodotto
- La strategia di prezzo
- Il transfer pricing
- La pubblicità internazionale
- Aspetti tecnici del Marketing internazionale (IPR, sistemi di pagamento, logistica)
- La gestione dei clienti e la comunicazione interculturale

MARKETING MANAGEMENT ORIENTATO AL CLIENTE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasferire logiche, metodologie operative e strumenti per una gestione customer oriented dell'Azienda in un'ottica di fidelizzazione della clientela</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Organizzare l'azienda partendo dal cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le caratteristiche di un'azienda customer oriented • La cultura del servizio e l'attenzione ai bisogni del cliente • Le variabili organizzative alla luce del marketing relazionale • La gestione dei processi di produzione ed erogazione del servizio in funzione dei clienti <p>La gestione e la consulenza al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione della relazione con il cliente attraverso un approccio consulenziale • Competenza sul prodotto/servizio e conoscenza degli elementi psicologici di base dell'interlocutore • La relazione di vendita: approccio e gestione del cliente 	

Customer care e customer satisfaction

- La percezione della qualità del servizio da parte del cliente
- Qualità tecnica e qualità funzionale
- La misurazione della qualità e della soddisfazione
- La fidelizzazione dei clienti

MARKETING OPERATIVO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Formare e preparare figure professionali che si muovano agevolmente tra pianificazione delle attività di marketing e gestione della comunicazione. Il corso fornisce ai partecipanti le competenze e gli strumenti adeguati alla realizzazione di un piano d'azione mirato allo sviluppo, al sostegno ed al miglioramento dei margini di profitto</i>	32 ore
CONTENUTI	
<p>Il marketing mix, product & price</p> <p>Il prodotto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetto di prodotto e la classificazione • Ciclo di vita del prodotto • Lancio di un nuovo prodotto • Modifiche di prodotto <p>Il prezzo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinazione del prezzo • Scelta del metodo di determinazione del prezzo • Metodi per la definizione del prezzo <p>Il marketing mix, place & promotion</p> <p>I canali di distribuzione commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Natura e tipo di distribuzione commerciale • Scelta dei canali e loro integrazione <p>Comunicazione e promozione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicità, Promozioni, Il direct marketing • Scelte sui media (coerenze sui target, modalità di comunicazione) • Concetto di marketing • Marketing management • Evoluzioni del marketing: dall'orientamento alla produzione all'orientamento al marketing 	

MARKETING PER LO SVILUPPO DELL'AZIENDA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere ai destinatari un metodo innovativo e creativo per governare lo sviluppo di nuovi prodotti e la creazione di servizi innovativi; utilizzare strumenti di analisi strategica per posizionare l'Azienda in un mercato creativo, utilizzare le tecniche del pensiero creativo per riorganizzare le informazioni esistenti e generare idee nuove e di successo</i>	16 ore
CONTENUTI	
Strumenti di analisi strategica	

Analizzare e prevedere l'impatto delle principali evoluzioni dell'ambiente
 Il posizionamento strategico dell'azienda
 Arena competitiva

Creatività e marketing: i segreti per creare nuovi prodotti

Le strategie per sviluppare nuovi prodotti
 La generazione delle idee
 Cosa NON è la creatività
 Il pensiero laterale e la creatività
 La logica della creatività
 Quando usare il marketing tradizionale e quando adottare processi creativi
 Tecniche e strumenti del pensiero creativo applicati al marketing
 La creatività a livello di mercato
 La creatività a livello di prodotto
 La creatività a livello di marketing mix
Casi di studio, simulazioni e giochi d'aula

Innovazione e differenziazione del prodotto

Come si crea innovazione
 Scopo dell'innovazione
 Livello d'innovazione: percezione del cambiamento radicale vs incrementale
 Vantaggi strategici dell'innovazione
 Le fasi del processo di innovazione:
 - analisi
 - selezione
 - fattibilità
 - sviluppo
 - commercializzazione
 Ruolo dell'innovazione nel mercato

MARKETING STRATEGICO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Formare e preparare figure professionali esperte e dinamiche con una conoscenza approfondita e sistematica dei processi di definizione e di implementazione delle strategie di marketing</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Concetti fondamentali di marketing e pianificazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione strategica a livello corporate • Analisi ambiente interno ed esterno (punti di forza e di debolezza, minacce e opportunità) • Analisi di vision e mission. Studio del comportamento del consumatore <p>Definizione di vision e determinazione della mission aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi del consumatore/cliente <p>Analisi della concorrenza, criteri di posizionamento e segmentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi della concorrenza • Criteri di posizionamento e differenziazione • La segmentazione 	

Le variabili della comunicazione nel marketing-mix

- Metodi e tecniche di comunicazione: tecniche per la determinazione degli obiettivi di comunicazione in relazione a politiche e strategie dei singoli progetti, progettazione di un business plan e di un piano di comunicazione
- La comunicazione integrata: pubblicità, promozioni, relazioni pubbliche
- La gestione delle relazioni pubbliche di un'organizzazione

Il marketing strategico: dall'idea alla realizzazione

- Segmentazione
- Target
- Posizionamento
- SWOT analisi
- Le matrici di portafoglio
- La catena del valore
- Il modello delle 5 forze di Porter
- Strategia oceano blu

ORGANIZZAZIONE EVENTI

OBIETTIVI	DURATA
<i>Saper padroneggiare e pianificare l'evento dalla fase ideativa alla progettazione operativa</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Il marketing per l'organizzazione di un evento</p> <p>Fasi dell'organizzazione dell'evento: pre-production</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il reperimento delle risorse umane • La raccolta dei dati • Analisi di fattibilità • Fund raising • La sponsorizzazione • Il cliente • La location • Il target • Il preventivo • Il data base <p>Fasi dell'organizzazione dell'evento: production</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di un evento • La comunicazione dell'evento <p>L'ufficio stampa</p> <p>Fasi dell'organizzazione dell'evento: post-production</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misurazione della risonanza 	

ORGANIZZAZIONE UFFICIO ESTERO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze necessarie per orientarsi nella competitività internazionale; trasferire contenuti e massima operatività, saperi teorici e pratici, finalizzati all'acquisizione di competenze sempre più richieste dalle aziende più moderne ed evolute sotto il profilo</i>	24 ore

<i>tecnologico ed organizzativo</i>	
CONTENUTI	
<p>Organizzazione delle attività all'interno dell'ufficio estero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserimento all'interno dell'azienda: organigramma d'Impresa • Cenni sul processo di internazionalizzazione di impresa e prodotti • Le Attività di Import e Export • Differenze tra Business, Commerce and Trade • L' Ambiente multiculturale • Le attività dell'ufficio commerciale estero 	
<p>Il lavoro nell'ufficio import</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione e Gestione dei rapporti con i Fornitori qualificati • Ricerca di nuovi fornitori e prodotti esteri • Richiesta di Cataloghi, Listini e Campionature • Richiesta preventivi • La negoziazione con i fornitori • Pattuire termini e condizioni di acquisto 	
<p>Il lavoro nell'ufficio commerciale export</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione e Gestione dei rapporti commerciali con il portafoglio Clienti • Ricerca di nuovi Clienti • Attività di marketing all'estero • Invio del Company Profile • Promozione di Cataloghi, Listini e Campionature • La Preparazione delle quotazioni • La negoziazione con i clienti • Spedizioni e Assicurazioni • Assistenza al Cliente 	

ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE PER IL COMMERCIO CON L'ESTERO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Far conoscere quali sono le organizzazioni deputate al commercio con l'estero e le loro funzioni</i>	8 ore
CONTENUTI	
I.C.E. C.C.I.A.A. Italiane C.C.I.A.A. Italiane all'estero C.C.I.A.A. Estere Camere di commercio miste Mincomes	

PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Acquisire le competenze gestionali per produrre un programma di lavoro che attribuisca</i>	16 ore

<i>compiti e responsabilità, trasformando gli obiettivi numerici in azioni e comportamenti</i>	
CONTENUTI	
<p>L'obiettivo di concentrare sui risultati le azioni della rete Il programma di lavoro con la concreta attribuzione di compiti e chiare responsabilità La pianificazione come processo La verifica dell'andamento del lavoro Il concentrarsi sui fondamentali parametri di valutazione (comportamenti) L'analisi degli scostamenti Lo "sdoganamento" dagli alibi di scarse performance La programmazione L'azione Il rilancio</p>	

RIORGANIZZARE E MIGLIORARE LA RETE VENDITA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Aiutare i partecipanti ad individuare e capire meglio il vero significato di una Rete di Vendita al fine di migliorarne le performance ed incrementare il fatturato dell'Azienda</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Come creare il metodo e la rete di vendita Come creare la struttura di una rete: le regole del gioco Come pianificare l'attività giornaliera su base settimanale Come calcolare il rischio in modo da ridurlo il più possibile Cosa è un timing e a cosa servi in termini di gestione</p> <p>Come creare il piano di carriera per la rete Come creare il piano carriera per la forza di vendita L'appeal della carriera: perché i sogni dei venditori sono importanti Le tre caratteristiche fondamentali della carriera Come dividere il piano dei compensi in base ad efficienza ed efficacia</p> <p>Come ottenere tante visite da parte dei clienti L'efficacia del contatto telefonico per generare visite. Come raccogliere informazioni sul cliente nella fase del contatto. Imparare a rispettare sempre le 7 regole del successo. Come trasformare il tutto in traccia scritta come una sorta di copione da imparare</p> <p>Come ottenere successo in visita sfruttando i tre momenti Come raccogliere informazioni utili per la conoscenza del cliente Come lasciare sempre il segno ad ogni visita Come analizzare il prodotto o servizio in base ai vantaggi Come rendere l'offerta inattaccabile alle obiezioni provenienti dall'esterno</p> <p>Come creare il sistema e reclutare i venditori Come incontrare candidati interessati alla proposta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come creare una risposta automatica alle candidature • L'importanza di lasciare sempre un'ottima immagine di te e della tua azienda • Come creare una seconda risposta automatica per un'ulteriore scrematura • Cosa è l'intervista di approfondimento, quando inizia e quando si conclude 	

Come inserire candidati validi nella tua azienda

- Come avere ulteriori certezze sulla persona da assumere
- Come comportarti in occasione dell'ultimo colloquio
- Come controllare le emozioni negative trasformandole in pensieri potenzianti
- Come rendere la tua azienda una meta ambita dai commerciali
- Come strutturare la scheda cliente in base ai dati strategici utili alla società
- L'importanza di conoscere tutti i riferimenti di tutte le persone con le quali ti relazioni
- Cosa è una procedura, cosa è un report e a cosa sono importanti
- Come concludere ogni annuncio invitando i candidati a scrivere e-mail

SVILUPPARE IL SERVICE MIX

OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire un quadro sistemico e sintetico delle opportunità di un buon marketing dei servizi e trasferire ai partecipanti gli strumenti migliori per applicare le idee nella loro azienda e nei loro mercati</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Ideare, sviluppare e gestire il servizio La scelta delle componenti di servizio La qualità del servizio: come definirla, misurarla e controllarla La gestione della gamma di servizi: le matrici di portafoglio e l'analisi del ciclo di vita Il processo di budgeting: come valutare l'impatto economico La relazione tra personalizzazione del servizio e costo del servizio Gli step per redigere un piano di marketing efficace</p> <p>Scegliere il prezzo Le variabili interne/esterne che influenzano le scelte di prezzo La discriminazione di prezzo nei servizi: come controllare le fluttuazioni della domanda</p> <p>Commercializzare i servizi Le alternative di canale e i principali criteri di scelta Le politiche distributive e la selezione degli intermediari Il multichannel marketing nei servizi</p> <p>Comunicare con il mercato La valutazione del communication mix: obiettivi, parametri e peculiarità dei differenti media La definizione del budget di comunicazione La gestione strategica dell'immagine aziendale e il suo impatto sulla customer satisfaction</p> <p>Sviluppare la 'P' più importante: curare il personale per migliorare la qualità del servizio Gestire e motivare il personale di contatto: dalla definizione e segmentazione delle attese agli strumenti di incentivazione Il concetto di O.L.A : Organisal Level Agreement Progettare azioni di marketing interno efficaci L'audit di marketing: monitorare i livelli di servizio e mantenerli Il concetto di S.L.A- : Service Level Agreement Mantenere la corrispondenza tra attese del mercato, obiettivi e risultati aziendali: l'evoluzione dell'audit di marketing</p>	

TECNICHE DI VENDITA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Comprendere i reali bisogni del cliente per ottenere la sua fiducia e fedeltà, saper argomentare e orientare il cliente nella scelta dei prodotti, apprendere metodi e strategie per rendere più efficace il processo di vendita</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>La tecnica ed il metodo Il venditore e la sua evoluzione Il professionista della vendita Siate fiduciosi ed abbiate una meta Organizzate il vostro tempo ed impegnatevi a fondo Siate un vincitore</p> <p>Contatto con il cliente Prima del contatto Prospezione Ricerca - organizzazione - azione Il data base di marketing Prepararsi alla trattativa I quaderni Fissare l'appuntamento con il telefono Il contatto L'anticamera Il primo incontro Il colloquio</p> <p>La visione per gradi del cliente "Cosa" vendere? "Come" vendere?: i principi della comunicazione A "chi" vendere?</p> <p>La gestione della trattativa di vendita Preparazione della trattativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il contesto competitivo • Identificare gli obiettivi aziendali e del fornitore • Valutare il proprio potere negoziale interno/esterno • Reperire informazioni per incrementare il proprio potere e gestire la trattativa Conduzione della trattativa Presa di contatto <ul style="list-style-type: none"> • Creare un clima favorevole • Scelta del luogo • Presentazione efficace della propria azienda • Saper sfruttare la presenza dei differenti attori aziendali • Analisi degli aspetti multiculturali che possono influenzare la trattativa • Riconoscere lo stile del venditore Influenza del proprio stile e del comportamento del venditore <ul style="list-style-type: none"> • Bisogni, atteggiamenti e comportamenti presenti nel rapporto interpersonale • Tecniche di rilancio ed approfondimento Raggiungere gli obiettivi prefissati <ul style="list-style-type: none"> • Con quale priorità d'ordine negoziare 	

<ul style="list-style-type: none"> • Saper anticipare le reazioni del venditore
<p>Conclusione della negoziazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redigere il rendiconto
<p>Analisi critica dei risultati per capitalizzare le esperienze e impostare le successive Negoziazioni</p>

VETRINISTICA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le conoscenze base sulle tecniche espositive e la strutturazione della vetrina, al fine di sviluppare nei consulenti di vendita le abilità necessarie per allestire le vetrine del proprio punto vendita</i>	16 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione nella vetrinistica come forma di comunicazione Attrezzi , strutture e sostegni per la vetrina Ubicazione e tipologie di vetrina Vari tipi di esposizione: stagione – saldi – vendite promozionali - prezzi Composizione: le linee, le forme, i gruppi, la profondità Idea guida: allestimento a tema Panoramica sull’esposizione di articoli diversi Articolo caldo - freddo Accessori Elementi di scenografia: cartellonistica e soggetti Creatività e comunicazione in vetrina La luce e il colore in vetrina: la funzione del colore e gli abbinamenti</p>	

VISUAL MERCHANDISING	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Integrare le regole del visual merchandising con un alto livello di competenza professionale e capacità di gestione globale delle attività di marketing orientate al punto vendita al fine di rendere funzionale e gradevole le attività e l'offerta del punto vendita attraverso tecniche e sistemi di comunicazione visiva</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Dal concept al visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il dominio del visibile • Dall'identità di insegna al concept di punto vendita • La progettazione dello store design • L'implementazione su una rete di punti vendita • Dal merchandising al visual merchandising: definizioni e campi di applicazione • Il visual merchandising e la programmazione degli acquisti • Il bilanciamento di esigenze contrastanti • Il profilo del visual merchandising <p>Il visual merchandising e la comunicazione esterna del punto vendita</p>	

- Il design esterno
- L'insegna
- La facciata e l'ingresso

La vetrina: struttura, tipologie e tecniche espositive

Il visual merchandising e la comunicazione interna del punto vendita

- Una rappresentazione teatrale
- Il percorso percettivo del cliente all'interno del punto vendita
- Le funzioni del layout
- Il layout delle attrezzature
- Il layout merceologico
- Il punto focale
- Il punto display
- Il point of purchase display
- Il display
- L'allocazione dello spazio ai prodotti o space management
- I correttivi del lineare espositivo
- Lo store design al servizio del cliente
- L'efficacia della comunicazione nel punto vendita per affermare la brand awarness

WEB ADVERTISING, WEB PROMOTION, E-MAIL MARKETING, WEB SITE

OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Apprendere le logiche della comunicazione in internet; utilizzare strategicamente al meglio gli strumenti di web operativo (motori di ricerca, email, banner, sponsorizzazioni, newsletter,...); pianificare attività di marketing e vendita; capire come gli utenti cercano le informazioni in internet e nei siti web; monitorare i risultati e le performance</i></p>	60 ore
CONTENUTI	
<p>Dare più di un motivo per navigare il sito internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • cosa vogliono i nostri vecchi clienti online • come dare valore reale online ai nostri clienti • cosa dare di più online ai nuovi clienti rispetto alla concorrenza • le regole fondamentali per un sito web efficace e funzionale per il posizionamento • analizzare le statistiche dei nostri siti internet • come verificare il ROI del nostro sito internet <p>Far fruttare investimenti online ed offline</p> <ul style="list-style-type: none"> • come integrare l'attività tradizionale con internet: casi di successo di PMI • cosa fare e/o migliorare per creare più traffico sul proprio sito internet • sfruttare al meglio ciò che abbiamo sviluppato fino ad oggi • le attività di marketing online ed offline compatibili • come aumentare il ROI sulle attività marketing offline ed online • dare valore online ed offline <p>Fidelizzare l'utente</p> <ul style="list-style-type: none"> • il corretto approccio e una efficace gestione del cliente • strumenti e metodologie di gestione • dare sempre un buon motivo ai clienti per utilizzare il nostro sito internet • come creare interazione con i propri clienti attuali e potenziali 	

Primi nei motori di ricerca

- come funzionano e ragionano i motori di ricerca e le directory
- tecniche base di posizionamento nei motori di ricerca
- parole chiave: il segreto di un buon posizionamento
- Google, MSN e Virgilio: come funzionano e cosa fare per essere ben posizionati
- tutti i segreti di Google
- i sistemi di monitoraggio del posizionamento

Come fare pubblicità online

- pianificazione della pubblicità online
- l'importanza dello scambio link, come ottenerlo, con chi realizzarlo
- banner
- programmi di Affiliazione
- sponsorizzazione
- integrare le campagne di web promotion con le tecnologie mobili di comunicazione

Utilizzare al meglio l'email marketing

- le regole fondamentali per utilizzare al meglio l'e-mail
- come utilizzare i newsgroup, mailing list, newsletter
- come creare un data base clienti per azioni di e-marketing
- i migliori software per l'email marketing
- come realizzare e gestire una newsletter
- come realizzare email efficaci
- come strutturare campagne di promozione on line

Monitoraggio delle attività di marketing online

- cosa monitorare
- quali software gratuiti e a pagamento utilizzare
- come calcolare il ROI delle attività di marketing

WEB MARKETING

OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso è rivolto a coloro che avendo già padronanza dei concetti basilari di Marketing, desiderano completare ed approfondire le loro competenze con nozioni di Budget di Marketing e conoscenze necessarie per permettere la creazione di un sito di accessibile ed efficace, che diventa un mezzo di comunicazione interattivo con la propria clientela</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Le valutazione di un sito efficace I requisiti di un sito web Cosa bisogna considerare per valutare un sito Gli obiettivi da considerare nella stesura di un sito web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scrittura efficace • Ottimizzazione degli spazi • Keywords (ovvero il fantastico mondo di Google) <p>Le Attività di promozione Come si effettuano le attività di promozione</p> <ul style="list-style-type: none"> • AdWords 	

- FBads
- Banner & Link

L'apertura di un blog

Quando vale la pena di aprire un blog

I Social Media (*Non solo Facebook!!!*)

Come misurare i risultati

Il budget: nozioni preliminari

La programma aziendale

I tipi di budget

Come far inquadrate il budget nella programmazione aziendale

I costi: nozione, configurazione e costi standard

Cosa s'intende con l'espressione costi

Cosa sono le configurazioni di costo

Le diverse configurazioni di costo

I costi diretti, indiretti e congiunti

La Realizzazione del budget

La fasi di costruzione di un budget

Esempi ed esercitazione

AREA TEMATICA QUALITÀ

INDICE

Addetto al controllo qualità	Pag. 122
Controllo qualità e miglioramento continuo	Pag. 122
Iso/lec 27001:2013	Pag. 123
Iso 9001	Pag. 124
Sistemi di gestione integrati qualità, sicurezza ed ambiente	Pag. 124

ADDETTO AL CONTROLLO QUALITÀ	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le conoscenze per effettuare il controllo qualità all'interno di un'azienda</i>	24 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione alla mansione Illustrazione del reparto controllo qualità Illustrazione delle nozioni tecniche di base del controllo qualità Verifica specifiche prodotti Procedure aziendali e manuale qualità La rettifica di eventuali imperfezioni sui prodotti</p> <p>Tecnica professionale Misurazioni e ispezione in produzione Misura e controllo stampi Test di "stacking factor" "Drop test" Inserimento dati a sistema e analisi degli stessi</p>	

CONTROLLO QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Conoscere le basi del "miglioramento continuo", la cultura a esso correlata (inclusa quella del cambiamento) e i relativi "tool" di applicazione più importanti</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Principi e organizzazione del miglioramento continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La logica del "miglioramento continuo" (o Kaizen) • Il giusto approccio al miglioramento • Coinvolgimento di tutto il personale • Gestione efficace della cultura, del cambiamento e del sapere aziendale • Principi e gestione progetti in ambito Lean Management e Six-Sigma <p>Progettare il miglioramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • I principi del miglioramento continuo individuale e di gruppo • Il circolo virtuoso del miglioramento: migliorare, gestire, misurare, quantificare e definire • Lo schema di Deming o PDCA: pianificare, eseguire, verificare, agire • Tecniche di identificazione e risoluzione del problema • Metodologie di miglioramento continuo <p>Organizzazione aziendale di un' "azienda snella"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il processo produttivo in relazione ai fattori di successo ed alla strategia aziendale: costi, qualità, tempi • Mappare un processo produttivo per ottimizzare il flusso dei materiali I fattori che influenzano la produttività • Pianificazione e valutazione obiettivi del reparto produzione • Individuare il livello di prestazione e misurare la produttività del proprio team 	

La Lean Manufacturing: il metodo del "just in-time"

- Gestione pull: produzione regolata da valle del processo produttivo
- Produzione per celle (Cellular Manufacturing)
- Calcolo del Takt Time
- Gestione dei materiali a kanban
- Livellamento della produzione: Heijunka
- SMED e riduzione dei tempi di set up attrezzature
- Gli indicatori a vista
- La gestione visiva del miglioramento

Controllo dei risultati ottenuti

- Gli indicatori di controllo
- L'analisi dei risultati e l'avanzamento del progetto
- La stesura del 'Foglio di Miglioramento' per definire le azioni correttive
- I report dell'attività ordinaria

ISO/IEC 27001:2013	
OBIETTIVI	DURATA
<p><i>Il corso permette ai partecipanti di sviluppare le competenze necessarie per controllare un Information Security Management System (ISMS) e di gestire un team di auditor applicando principi di audit largamente riconosciuti, le procedure e le relative tecniche. Durante questo corso i partecipanti acquisiscono le conoscenze e le competenze necessarie per pianificare ed effettuare abilmente audit interni ed esterni in conformità con le procedure di certificazione dello standard ISO/IEC 27001:2013</i></p>	40 ore
CONTENUTI	
<p>MODULO 1 Sicurezza delle Informazioni: Normative di riferimento ISO27001 Principi Fondamentali ISO27001 Il processo di certificazione</p> <p>MODULO 2 Information Security Management System Presentazione degli articoli dal 4 al 8 Fondamentali di un Audit: Concetti e Principi</p> <p>MODULO 3 Approccio all'Audit basato sull'evidenza e rischio</p> <p>MODULO 4 Preparazione di un Audit</p> <p>MODULO 5 Fondamentali per apertura meeting di Audit Procedure di Audit</p>	

ISO 9001	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Conoscere e saper applicare in azienda la norma ISO 9001:2008 in tutti i suoi processi (applicazione di procedure, istruzioni operative e modulistica, redigere proposte di miglioramento e azioni preventive, registrare e rilevare i dati relativi a reclami e non conformità)</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione e storia delle ISO Le norme della famiglia UNI-EN ISO 9000 I principi per la Qualità indicati dalla ISO 9000 Confronto con le ISO 9001:2008 Sistema di gestione per la Qualità Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità Organizzazione per processi</p> <p>La pianificazione del sistema di gestione qualità Responsabilità della Direzione Attenzione focalizzata al Cliente Politica ed obiettivi per la qualità Pianificazione della qualità Responsabilità ed autorità Riesame da parte della Direzione Organizzazione e Gestione del Sistema Qualità Manuale, Procedure, Istruzioni, modulistica, registrazioni Gestione delle risorse Produzione ed erogazione del servizio/prodotto Misurazioni, Analisi e Miglioramento Analisi e verifica finale dei documenti Simulazione verifica ispettiva</p> <p>Il processo di certificazione Regolamenti ed iter di certificazione Gli organismi di certificazione Il ruolo di ACCREDIA Le visite di valutazione e mantenimento</p>	

SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATI QUALITÀ, SICUREZZA ED AMBIENTE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire la conoscenza organizzativa generale e la conoscenza specifica di norme, standard e linee guida riconosciute per promuovere la qualità sostanziale dell'organizzazione, la sua responsabilità sociale ed ambientale, la sua capacità di comunicare la qualità verso l'esterno</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Sistemi di gestione per la qualità</p> <ul style="list-style-type: none"> • La famiglia delle norme ISO 9000 • La norma ISO 9001:08 • I punti della norma 	

- Struttura della norma
- La norma ISO 9000:2005
- La norma ISO 9004:2009
- Gestione per processi
- Gestione della documentazione
- Responsabilità della direzione
- Gestione delle risorse
- Realizzazione del prodotto/servizio
- Misurazioni, analisi e miglioramento

Sistemi di gestione ambientale: regolamento europeo “EMAS” e norma UNI EN ISO 14001:2004

- Progettazione ed introduzione dei sistemi di gestione ambientale: attività, impegni e tempi di realizzazione
- Schemi di certificazione e registrazione
- Regolamento “EMAS” e sue integrazioni
- Pianificazione
- Gestione delle risorse umane
- Gestione della documentazione ambientale e delle registrazioni
- Gestione delle attività rilevanti per l’ambiente: il controllo operativo e la gestione delle emergenze
- Monitoraggio ambientale e sorveglianza
- Controlli e non conformità
- Audit interni e riesame della direzione

Sistemi di gestione per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro

- D.Lgs. 81 del 09/04/2008
- Normativa OHSAS 18001
- Applicazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza
- Analisi e valutazione dei Rischi
- I soggetti della sicurezza: RSPP, RLS e addetti alle emergenze

La progettazione del sistema integrato

- Il metodo PDCA
- La rilevazione dei processi
- Il Manuale Integrato
- La progettazione delle procedure e delle istruzioni
- Implementazione del sistema

**AREA TEMATICA
SICUREZZA SUL LUOGO
DI LAVORO**

INDICE

Corso di formazione per lavoratori	Pag. 129
Corso di AGGIORNAMENTO per lavoratori	Pag. 131
Corso per RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione Protezione)	Pag. 132
Corso per ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione Protezione)	Pag. 135
Corso di aggiornamento per RSPP e ASPP	Pag. 137
Corso RSPP per Datori di lavoro	Pag. 138
Corso AGGIORNAMENTO RSPP per Datori di lavoro	Pag. 140
Corso per Dirigente	Pag. 141
Corso AGGIORNAMENTO per DIRIGENTE	Pag. 143
Corso per Preposto	Pag. 144
Corso AGGIORNAMENTO per PREPOSTO	Pag. 145
Corso per RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza)	Pag. 146
Corso di aggiornamento per RLS	Pag. 148
Corso per addetti alle emergenze - antincendio	Pag. 149
Corso di aggiornamento per addetti alle emergenze - antincendio	Pag. 153
Corso per addetti al Primo soccorso Aziendale	Pag. 155
Corso di aggiornamento per Addetti al Primo soccorso aziendale	Pag. 156
Corso per addetti allo svolgimento di lavori elettrici: qualifica PES	Pag. 157
Corso per addetti allo svolgimento di lavori elettrici: qualifiche PES-PAV	Pag. 159
Corso per addetti allo svolgimento di lavori elettrici: qualifica PEI	Pag. 161
Corso per la manutenzione di cabine elettriche MT/BT	Pag. 163
Corso per gli incaricati al trattamento dei Dati: Codice privacy	Pag. 164
Corso personale alimentarista (HACCP)	Pag. 165
Corso per primo ingresso in cantiere per lavoratori edili	Pag. 166
Corso per i coordinatori per la progettazione e per l'esecuzione dei lavori edili	Pag. 167
Corso preposti montaggio, smontaggio e manutenzione ponteggi (PIMUS)	Pag. 169
Corso per addetto alla rimozione, smaltimento, bonifica amianto - lavoratori 1° livello	Pag. 171
Corso per addetto alla rimozione, smaltimento, bonifica amianto - coordinatori	Pag. 172
Corso sulla Movimentazione Manuale dei Carichi - MMC	Pag. 173
Corso per Addetti alla conduzione di ambulanze elettriche/porta carrozzine	Pag. 174
Corso di formazione DPI anticaduta ed utilizzo delle linee vita	Pag. 175
Corso teorico – pratico per lavoratori addetti ai sistemi di accesso e posizionamento mediante funi	Pag. 176
Formazione per il corretto uso e utilizzo pratico dei DPI di III categoria	Pag. 179
Corso di formazione per attività lavorative in ambienti sospetti di inquinamento o confinati	Pag. 180
Corso per addetti uso del carroponte	Pag. 181

Informazione, formazione e addestramento per gli addetti all'utilizzo dei transpallet manuali ed elettrici	Pag. 182
Corso per addetti ai lavori in quota	Pag. 183
Corso per addetti ai lavori in quota, montaggio, smontaggio ed uso di trabattelli	Pag. 184

CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI

Aspetti relazionali e comunicativi tra RLS e RSPP	Pag.185
Comunicazione efficace e psicologia dell'emergenza	Pag. 185
D.Lgs 231/01 Salute e sicurezza	Pag. 186
Gestione degli infortuni: la pratica del "Return on Event"	Pag. 186
Gestione in qualità della sicurezza nei cantieri	Pag. 187
Il ruolo del capocantiere e la gestione delle squadre	Pag. 187
La comunicazione nei gruppi di lavoro	Pag. 188
La (nuova) figura del capo cantiere nei servizi di pulizia	Pag. 189
La formazione comportamentale: introduzione alla Behavior Based Safety (BBS)	Pag. 190
La promozione del benessere organizzativo nelle strutture sanitarie	Pag. 190
Metodi e strumenti per facilitare la partecipazione dei lavoratori alla valutazione e gestione della sicurezza	Pag. 191
Metodologie di valutazione e programmi aziendali di riduzione del rischio	Pag. 191
Organizzazione del lavoro e team working	Pag. 192
Privacy & Sanità: la protezione dei dati personali in ambito sanitario	Pag. 193
Sicurezza nei cantieri: contratti d'appalto e d'opera; gestione ditte esterne DUVRI e procedure	Pag. 193
Sicurezza sul lavoro in ambienti sanitari: strumenti operativi per la tutela della salute dei lavoratori e per la qualità delle prestazioni	Pag. 194
Sistema di gestione della sicurezza (SGS) e standard di riferimento	Pag. 194
Sistemi di gestione Ambientale e sicurezza	Pag. 195
Sistemi di gestione integrata: qualità - ambiente - sicurezza	Pag. 196
Stress da lavoro correlato	Pag. 196

CORSI ABILITAZIONE ATTREZZURE

Corso per addetti alla conduzione di Piattaforme di lavoro elevabili (PLE)	Pag. 201
Corso per addetti alla conduzione di Gru per autocarro	Pag. 204
Corso per addetti alla conduzione di Gru a torre	Pag. 206
Corso per lavoratori addetti alla conduzione di carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo	Pag. 209
Corso per lavoratori addetti alla conduzione di Gru mobili	Pag. 212
Corso per lavoratori addetti alla conduzione di macchine movimento terra: escavatori, pale caricatrici frontali, terne ed autoribaltabili a cingoli	Pag. 214
Corso per lavoratori addetti alla conduzione di pompe per calcestruzzo	Pag. 218
Corso per lavoratori addetti alla conduzione di trattori agricoli o forestali	Pag. 221

CORSO PER LAVORATORI

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. 81/08
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari: tutti i lavoratori

Durata corso

La formazione dei lavoratori, si articola in due momenti distinti: formazione generale (con programmi e durata comuni per i diversi settori di attività) e formazione specifica, in relazione al rischio effettivo in azienda. (rilevato in funzione del settore ATECO di appartenenza)

Durata minima complessiva dei corsi di formazione per i lavoratori, in base alla classificazione dei settori di rischio:

- Rischio basso
4 ore di Formazione Generale + 4 ore di Formazione Specifica
Totale: 8 ore
- Rischio medio
4 ore di Formazione Generale + 8 ore di Formazione Specifica
Totale: 12 ore
- Rischio alto
4 ore di Formazione Generale + 12 ore di Formazione Specifica
Totale: 16 ore

Contenuti

FORMAZIONE GENERALE

(concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro)

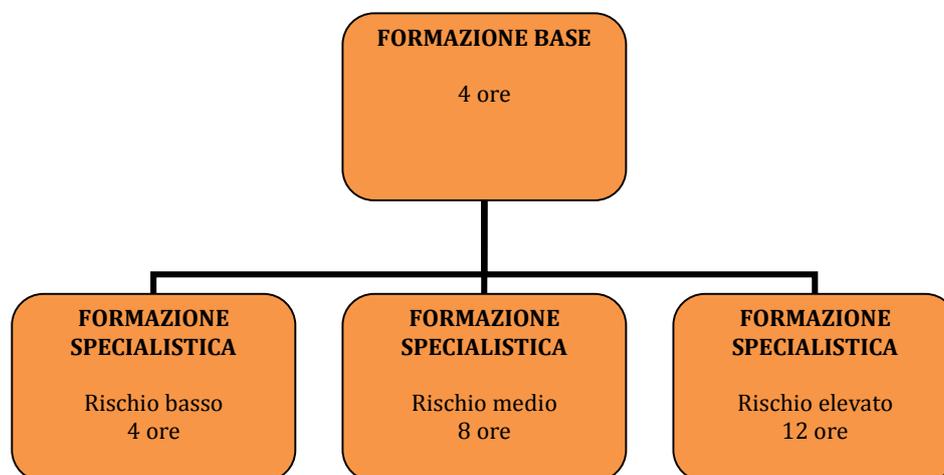
- concetti di rischio
- danni
- prevenzione
- protezione
- organizzazione della prevenzione aziendale
- diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- organi di vigilanza, controllo e assistenza

FORMAZIONE SPECIFICA

(rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda)

- Rischi infortuni
- Meccanici generali
- Elettrici generali
- Macchine
- Attrezzature
- Cadute dall'alto

- Rischi da esplosione
- Rischi chimici
- Nebbie - Oli - Fumi - Vapori – Polveri
- Etichettatura
- Rischi cancerogeni
- Rischi biologici
- Rischi fisici
- Rumore
- Vibrazione
- Radiazioni
- Microclima e illuminazione
- Videoterminali
- DPI Organizzazione del lavoro
- Ambienti di lavoro
- Stress lavoro-correlato
- Movimentazione manuale carichi
- Movimentazione merci (apparecchi di sollevamento, mezzi trasporto)
- Segnaletica
- Emergenze
- Le procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico
- Procedure esodo e incendi
- Procedure organizzative per il primo soccorso
- Incidenti e infortuni mancati
- Altri Rischi



CORSO DI AGGIORNAMENTO PER LAVORATORI

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs. 81/08
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari: tutti i lavoratori

Durata corso: 6 ore

Periodicità: quinquennale

CONTENUTI

Nei corsi di aggiornamento per i lavoratori non dovranno essere riprodotti meramente argomenti e contenuti già proposti nei corsi base, ma si dovranno trattare significative evoluzioni e innovazioni, applicazioni pratiche e/o approfondimenti che potranno riguardare:

- approfondimenti giuridico-normativi
- aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori;
- aggiornamenti su organizzazione e gestione della sicurezza in azienda;
- fonti di rischio e relative misure di prevenzione.

(Per i programmi specifici vedasi sezione CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI)

CORSO PER RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione).

Corso effettuato ai sensi dell'art. 34 del D. Lgs. 81/08

Contenuti e articolazione dei corsi sono definiti dalle Linee guida per l'attuazione dei corsi per ASPP e RSPP di cui all'accordo tra Governo e le Regioni e Province autonome dd. 26 gennaio 2006, art. 2 commi 2,3,4,5 del D.Lgs 195/03.

Destinatari: persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi.

Articolazione dei percorsi formativi

I percorsi formativi sono strutturati in moduli A, B e C

MODULO A – corso base

Durata: 28 ore + 1 ora esame

Contenuti

Modulo A 1 (4 h)

Presentazione del corso

L'approccio alla prevenzione

Il sistema legislativo: esame delle normative di riferimento

Modulo A 2 (4 h)

I soggetti del Sistema di Prevenzione aziendale: i compiti, gli obblighi, le responsabilità civili e penali.

Il Sistema Pubblico della prevenzione

Modulo A 3 (4 h)

Criteri e strumenti per la individuazione dei rischi

Documento di valutazione dei rischi

Modulo A 4 (4 h)

La classificazione dei rischi in relazione alla normativa

Rischi incendio ed esplosione

Modulo A 5 (4 h)

La valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla relativa normativa di salute e sicurezza

- Principali malattie professionali
- Rischio cancerogeni e mutageni
- Rischio chimico
- Rischio biologico
- Tenuta dei registri di esposizione dei lavoratori alle diverse tipologie di rischio che li chiedono

Modulo A 6 (4 h)

La valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla relativa normativa di igiene del lavoro

- Rischio rumore
- Rischio vibrazioni
- Rischio videoterminali
- Rischio movimentazione manuale dei carichi

- Rischio da radiazioni ionizzanti e non ionizzanti
- Rischio da campi elettromagnetici
- Il microclima
- L'illuminazione

Modulo A 7 (4 h)

Le ricadute applicative e organizzative della valutazione del rischio

Esame finale

L'esame finale si svolge alla presenza di una commissione composta da almeno tre persone (referente del corso, tutor e docente /i). L'esame finale sarà costituito da un test di accertamento delle conoscenze acquisite con almeno 5 domande, a risposta multipla, per ogni modulo previsto (da A1 a A7).

Il superamento dell'esame finale comporta il rilascio di un attestato di frequenza che certifica l'idoneità riscontrata e costituisce requisito per accedere ai corsi di specializzazione.

MODULO B – corso di specializzazione adeguato alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative.

Durata (varia a seconda del macrosettore di riferimento): da 12 a 68 ore + 3 ore esame

Contenuti

Per ogni macro-settore sono indicati i principali argomenti relativi ai diversi comparti che lo compongono:

Rischi legati alla presenza di cancerogeni o mutageni

Rischi chimici

Rischi biologici

Rischi fisici

Rischi legati alla organizzazione del lavoro

Rischio infortunio

Rischio esplosioni

Sicurezza antincendio

Dispositivi protezione individuale – DPI

Esame finale

L'esame finale si svolge alla presenza di una commissione composta da almeno tre persone (referente del corso, tutor e docente /i).

L'esame si svolge secondo le seguenti modalità:

- simulazione obbligatoria, al fine di misurare le competenze tecnico-professionali di settore con soluzioni di casi coerenti con l'attività del ruolo
- test a risposta multipla, finalizzati a verificare le competenze cognitive relative alla normativa vigente.

Il superamento dell'esame finale comporta il rilascio di un attestato di frequenza che certifica l'idoneità riscontrata. L'attestato riporta anche il macro-settore di riferimento del corso e il riferimento del/i settore/i ATECO, in quanto è solo all'interno del macrosettore interessato che il Responsabile potrà svolgere le specifiche funzioni.

MODULO C – corso di specializzazione su prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e psico-sociale, di organizzazione e gestione delle attività tecnico amministrative e di tecniche di comunicazione in azienda e di relazioni sindacali.

Durata: 24 ore + 2 ore esame

Contenuti

Modulo C 1 – 8 ore

Presentazione del corso
Organizzazione del corso

Modulo C 2 – 4 ore

Il sistema delle relazioni e della comunicazione
Rischi di natura psicosociale

Modulo C 3 – 4 ore

Rischi di natura ergonomica

Modulo C 4 – 4 ore

Ruolo dell'informazione e della Formazione

Esame finale

L'esame finale si svolge alla presenza di una commissione composta da almeno tre persone (referente del corso, tutor e docente /i).

L'esame si svolge secondo le seguenti modalità:

- colloquio finalizzato a verificare le competenze organizzative, gestionali e relazionali previste dalla funzione di RSPP.

Il superamento dell'esame finale comporta il rilascio di un attestato di frequenza che certifica l'idoneità riscontrata.

CORSO PER ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione)

Corso effettuato ai sensi dell'art. 34 del D. Lgs. 81/08

Contenuti e articolazione dei corsi sono definiti dalle Linee guida per l'attuazione dei corsi per ASPP e RSPP di cui all'accordo tra Governo e le Regioni e Province autonome dd. 26 gennaio 2006, art. 2 commi 2,3,4,5 del D.Lgs 195/03.

Destinatari: persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32, facente parte del servizio di prevenzione e protezione

Articolazione dei percorsi formativi

I percorsi formativi sono strutturati in moduli A e B

MODULO A – corso base

Durata: 28 ore + 1 ora esame

Contenuti

Modulo A 1 (4 h)

Presentazione del corso

L'approccio alla prevenzione

Il sistema legislativo: esame delle normative di riferimento

Modulo A 2 (4 h)

I soggetti del Sistema di Prevenzione aziendale: i compiti, gli obblighi, le responsabilità civili e penali.

Il Sistema Pubblico della prevenzione

Modulo A 3 (4 h)

Criteri e strumenti per la individuazione dei rischi

Documento di valutazione dei rischi

Modulo A 4 (4 h)

La classificazione dei rischi in relazione alla normativa

Rischi incendio ed esplosione

Modulo A 5 (4 h)

La valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla relativa normativa di salute e sicurezza

- Principali malattie professionali
- Rischio cancerogeni e mutageni
- Rischio chimico
- Rischio biologico
- Tenuta dei registri di esposizione dei lavoratori alle diverse tipologie di rischio che li chiedono

Modulo A 6 (4 h)

La valutazione di alcuni rischi specifici in relazione alla relativa normativa di igiene del lavoro

- Rischio rumore
- Rischio vibrazioni
- Rischio videoterminali
- Rischio movimentazione manuale dei carichi
- Rischio da radiazioni ionizzanti e non ionizzanti

- Rischio da campi elettromagnetici
- Il microclima
- L'illuminazione

Modulo A 7 (4 h)

Le ricadute applicative e organizzative della valutazione del rischio

Esame finale

L'esame finale si svolge alla presenza di una commissione composta da almeno tre persone (referente del corso, tutor e docente /i). L'esame finale sarà costituito da un test di accertamento delle conoscenze acquisite con almeno 5 domande, a risposta multipla, per ogni modulo previsto (da A1 a A7).

Il superamento dell'esame finale comporta il rilascio di un attestato di frequenza che certifica l'idoneità riscontrata e costituisce requisito per accedere ai corsi di specializzazione.

MODULO B – corso di specializzazione adeguato alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative.

Durata (varia a seconda del macrosettore di riferimento): da 12 a 68 ore + 3 ore esame

Contenuti

Per ogni macro-settore sono indicati i principali argomenti relativi ai diversi comparti che lo compongono:

Rischi legati alla presenza di cancerogeni o mutageni

Rischi chimici

Rischi biologici

Rischi fisici

Rischi legati alla organizzazione del lavoro

Rischio infortunio

Rischio esplosioni

Sicurezza antincendio

Dispositivi protezione individuale – DPI

Esame finale

L'esame finale si svolge alla presenza di una commissione composta da almeno tre persone (referente del corso, tutor e docente /i).

L'esame si svolge secondo le seguenti modalità:

- simulazione obbligatoria, al fine di misurare le competenze tecnico-professionali di settore con soluzioni di casi coerenti con l'attività del ruolo
- test a risposta multipla, finalizzati a verificare le competenze cognitive relative alla normativa vigente.

Il superamento dell'esame finale comporta il rilascio di un attestato di frequenza che certifica l'idoneità riscontrata. L'attestato riporta anche il macro-settore di riferimento del corso e il riferimento del/i settore/i ATECO, in quanto è solo all'interno del macrosettore interessato che l'Addetto potrà svolgere le specifiche funzioni.

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER RSPP E ASPP

Corso effettuato ai sensi dell'art. 34 del D. Lgs. 81/08

Contenuti e articolazione dei corsi sono definiti dalle Linee guida per l'attuazione dei corsi per ASPP e RSPP di cui all'accordo tra Governo e le Regioni e Province autonome dd. 26 gennaio 2006, art. 2 commi 2,3,4,5 del D.Lgs 195/03.

Periodicità: corsi di aggiornamento, da effettuarsi con periodicità quinquennale, relativi ai macrosettori del percorso formativo di specializzazione (modulo B)

Durata

La durata di detti corsi, rapportata ai macrosettori Ateco di cui al prospetto del corso di specializzazione (modulo B) è così articolata:

Per RSPP

60 ore + 3 ore di esame finale per i responsabili dei macrosettori di attività Ateco 3, 4, 5, 7.

40 ore + 3 ore di esame finale per i responsabili dei macrosettori di attività Ateco n. 1, 2, 6, 8, 9.

Per ASPP:

28 ore + 2 ore di esame finale per tutti i macrosettori di attività Ateco .

Contenuti

I corsi di aggiornamento dovranno far riferimento ai contenuti dei moduli del rispettivo percorso formativo, con particolare riguardo:

- a) al settore produttivo di riferimento;
- b) alle novità normative nel frattempo eventualmente intervenute in materia;
- c) alle innovazioni nel campo delle misure di prevenzione.

(Per i programmi specifici vedasi sezione CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI)

CORSO RSPP PER DATORI DI LAVORO

*Corso effettuato ai sensi dell' art. 34 del D.Lgs 81/2008
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari del corso: Datori di lavoro che ricoprono direttamente la funzione di RSPP, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Durata

I corsi percorsi formativi sono articolati in moduli associati a tre differenti livelli di rischio:

- rischio basso: 16 ore
- rischio medio: 32 ore
- rischio alto: 48 ore

Contenuti

MODULO 1. NORMATIVO – giuridico

- il sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori
- la responsabilità civile e penale e la tutela assicurativa
- la “responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica” ex D.Lgs. n. 231/2001, e s.m.i.;
- il sistema istituzionale della prevenzione
- i soggetti del sistema di prevenzione aziendale secondo il D.Lgs. 81/08: compiti, obblighi, responsabilità
- sistema di qualificazione delle imprese

MODULO 2. GESTIONALE - gestione ed organizzazione della sicurezza

- I criteri e gli strumenti per l'individuazione e la valutazione dei rischi
- la considerazione degli infortuni mancati e delle modalità di accadimento degli stessi
- la considerazione delle risultanze delle attività di partecipazione dei lavoratori
- il documento di valutazione dei rischi (contenuti specificità e metodologie)
- modelli di organizzazione e gestione della sicurezza
- gli obblighi connessi ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione
- il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza
- la gestione della documentazione tecnico amministrativa
- l'organizzazione della prevenzione incendi, del primo soccorso e della gestione delle emergenze

MODULO 3. TECNICO - individuazione e valutazione dei rischi

- i principali fattori di rischio e le relative misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione
- il rischio da stress lavoro-correlato
- rischi ricollegabili al genere, all'età e alla provenienza da altri paesi
- i dispositivi di protezione individuale
- la sorveglianza sanitaria

MODULO 4. RELAZIONALE – formazione e consultazione dei lavoratori

- l'informazione, la formazione e l'addestramento
- le tecniche di comunicazione
- il sistema delle relazioni aziendali e della comunicazione in azienda
- la consultazione e la partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza: natura, funzioni e modalità di nomina o di elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

CORSO di AGGIORNAMENTO RSPP PER DATORI DI LAVORO

*Corso effettuato ai sensi dell' art. 34 del D.Lgs 81/2008
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari del corso: Datori di lavoro che ricoprono direttamente la funzione di RSPP, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Durata

I corsi percorsi formativi sono articolati in moduli associati a tre differenti livelli di rischio:

- rischio basso: 6 ore
- rischio medio: 10 ore
- rischio alto: 14 ore

PERIODICITÀ: quinquennale.

L'obbligo di aggiornamento va preferibilmente distribuito nell'arco temporale di riferimento

Contenuti

Nei corsi di aggiornamento quinquennale non dovranno essere meramente riprodotti argomenti e contenuti già proposti nei corsi base, ma si dovranno trattare significative evoluzioni e innovazioni, applicazioni pratiche e/o approfondimenti nei seguenti ambiti:

- approfondimenti tecnico-organizzativi e giuridico-normativi;
- sistemi di gestione e processi organizzativi;
- fonti di rischio, compresi i rischi di tipo ergonomico;
- tecniche di comunicazione, volte all'informazione e formazione dei lavoratori in tema di promozione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

(Per i programmi specifici vedasi sezione CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI)

CORSO PER DIRIGENTE

*Corso effettuato ai sensi dell' art. 37, comma 7 del D.Lgs 81/08
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari: Persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa

Durata: 16 ore (*sostituisce integralmente il corso per lavoratori*)

CONTENUTI

MODULO 1. GIURIDICO – NORMATIVO

- sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori
- gli organi di vigilanza e le procedure ispettive
- soggetti del sistema di prevenzione aziendale secondo il D.Lgs. n. 81/08: compiti, obblighi, responsabilità e tutela assicurativa
- delega di funzioni
- la responsabilità civile e penale e la tutela assicurativa
- la “responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di responsabilità giuridica” ex D.Lgs. n. 231/2001, e s.m.i.
- i sistemi di qualificazione delle imprese e la patente a punti in edilizia

MODULO 2. GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA

- modelli di organizzazione e di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (articolo 30, D.Lgs. n. 81/08)
- gestione della documentazione tecnico amministrativa
- obblighi connessi ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione
- organizzazione della prevenzione incendi, primo soccorso e gestione delle emergenze
- modalità di organizzazione e di esercizio della funzione di vigilanza delle attività lavorative e in ordine all'adempimento degli obblighi previsti al comma 3 bis dell'art. 18 del D. Lgs. n. 81/08
- il ruolo del responsabile e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione

MODULO 3. INDIVIDUAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI

- criteri e strumenti per l'individuazione e la valutazione dei rischi
- il rischio da stress lavoro-correlato
- il rischio ricollegabile alle differenze di genere, età, alla provenienza da altri paesi e alla tipologia contrattuale
- il rischio interferenziale e la gestione del rischio nello svolgimento di lavori in appalto
- le misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione in base ai fattori di rischio
- la considerazione degli infortuni mancati e delle risultanze delle attività di partecipazione dei lavoratori e dei preposti
- i dispositivi di protezione individuale
- la sorveglianza sanitaria

MODULO 4. COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI

- competenze relazionali e consapevolezza del ruolo;
- importanza strategica dell'informazione, della formazione e dell'addestramento quali
- strumenti di conoscenza della realtà aziendale;
- tecniche di comunicazione;
- lavoro di gruppo e gestione dei conflitti;
- consultazione e partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- natura, funzioni e modalità di nomina o di elezione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER DIRIGENTE

*Corso effettuato ai sensi dell' art. 37, comma 7 del D.Lgs 81/08
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari: Persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa

Durata: 6 ore

Periodicità: quinquennale

CONTENUTI

Aggiornamento in relazione ai propri compiti in materia di salute e sicurezza del lavoro

Nell'aggiornamento non è compresa la formazione relativa al trasferimento o cambiamento di mansioni e all'introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi. Non è ricompresa, inoltre, la formazione in relazione all'evoluzione dei rischi o all'insorgenza di nuovi rischi.

(Per i programmi specifici vedasi sezione CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI)

CORSO PER PREPOSTO

*Corso effettuato ai sensi dell' art. 37, comma 7 del D.Lgs 81/08
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari: Persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Durata: 8 ore (*in aggiunta alla formazione generale per lavoratori*)

Contenuti

Principali soggetti del sistema di prevenzione aziendale: compiti, obblighi, responsabilità

Relazioni tra i vari soggetti interni ed esterni del sistema di prevenzione

Definizione e individuazione dei fattori di rischio

Incidenti e infortuni mancati

Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori, in particolare neoassunti, somministrati, stranieri

Valutazione dei rischi dell'azienda, con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera

Individuazione misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione

Modalità di esercizio della funzione di controllo dell'osservanza da parte dei lavoratori delle disposizioni di legge e aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro, e di uso dei mezzi di protezione collettivi e individuali messi a loro disposizione.

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER PREPOSTO

*Corso effettuato ai sensi dell' art. 37, comma 7 del D.Lgs 81/08
E dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011*

Destinatari: Persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Durata: 6 ore

Periodicità: quinquennale

CONTENUTI

Aggiornamento in relazione ai propri compiti in materia di salute e sicurezza del lavoro

Nell'aggiornamento non è compresa la formazione relativa al trasferimento o cambiamento di mansioni e all'introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi. Non è ricompresa, inoltre, la formazione in relazione all'evoluzione dei rischi o all'insorgenza di nuovi rischi.

(Per i programmi specifici vedasi sezione CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI)

CORSO PER RLS (Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza)

Corso effettuato ai sensi dei comma 10, 11, 12 dell'art. 37, D.Lgs. 81/2008

Destinatari: persona eletta o designata come Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza, per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro.

Durata: 32 ore

Contenuti

Principi giuridici comunitari e nazionali

La legislazione generale in materia di salute e sicurezza sul lavoro

- La Costituzione
- Il Codice Civile
- Il Codice Penale
- Lo Statuto dei Lavoratori

La legislazione specifica in materia di salute e sicurezza sul lavoro

- Norme abrogate (D.P.R. 547/1955, D.P.R. 164/1956 D.P.R. 303/1956; D.Lgs. 277/1991; D.Lgs. 626/94; D.Lgs. 493/1996; D.Lgs. 187/2005)
- La Legge 123/2007
- Il D.Lgs. 81/2008

Campo di applicazione del D.Lgs. 81/2008

Attività lavorative

Tipologie di lavoratori

- Lavoratori subordinati
- Lavoratori a progetto e collaboratori
- Lavoratori in somministrazione
- Lavoratori occasionali
- Lavoratori a domicilio
- Lavoratori a distanza
- Lavoratori autonomi
- Componenti di impresa familiare
- Ipotesi di prestatori di lavoro
- Ipotesi di distacco del lavoratore

I principali soggetti coinvolti ed i relativi obblighi

Lavoratore

Datore di lavoro

Dirigente

Preposto

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

Addetto al servizio di prevenzione e protezione (ASPP)

Medico competente (MC)

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

Progettisti

Fabbricanti e fornitori

Installatori

Informazione, formazione ed addestramento delle diverse figure coinvolte nel processo di prevenzione aziendale

Informazione e formazione dei lavoratori sui rischi dell'azienda;
Informazione e formazione dei Dirigenti e Preposti;
Informazione e formazione dei RSPP/ASPP;
Informazione e formazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS);
Informazione e formazione degli Addetti alle emergenze e prevenzione incendi;
Informazione e formazione degli Addetti al primo soccorso.

Consultazione e partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori

Il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
Il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza territoriale
Il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza di sito produttivo

Definizione ed individuazione dei fattori di rischio

Concetti di rischio, pericolo, salute e sicurezza

La valutazione dei rischi

Rischi connessi agli ambienti di lavoro;
Rischi connessi alle attività lavorative;
Rischi specifici della mansione

- Movimentazione manuale dei carichi
- Videoterminali
- Agenti fisici
 - Rumore
 - Vibrazioni
 - Campi elettromagnetici
 - Radiazioni ottiche artificiali
- Sostanze pericolose
 - Agenti chimici
 - Agenti cancerogeni o mutageni
 - Amianto
- Agenti biologici
- Atmosfere esplosive

Rischio da stress lavoro - correlato;
Rischi legati alle lavoratrici in stato di gravidanza;

Individuazione delle misure tecniche organizzative e procedurali di prevenzione e protezione

Misure tecniche, organizzative e procedurali
Misure di protezione collettive e individuali
La sorveglianza sanitaria

Funzioni del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza

Funzione attiva
Funzione di consultazione
Funzione conoscitiva
Funzione partecipativa

Gli strumenti e le tutele del RLS

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER RLS

Corso effettuato ai sensi dei comma 10, 11, 12 dell'art. 37, D.Lgs. 81/2008

L'aggiornamento RLS viene effettuato in base a quanto previsto dal co.11, Art.37, D.Lgs. 81/08 e dai CCNL di settore

Destinatari: persona eletta o designata come Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza, per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro.

Periodicità: annuale

Durata:

Aziende sotto i 15 lavoratori: non esiste alcun obbligo di aggiornamento

Aziende dai 15 ai 50 lavoratori: 4 ore

Aziende oltre i 50 lavoratori: 8 ore

Contenuti

a) principi giuridici comunitari e nazionali

b) legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro

c) principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi

d) definizione e individuazione dei fattori di rischio

e) valutazione dei rischi

f) individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione

g) aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori

(Per i programmi specifici vedasi sezione CORSI DI AGGIORNAMENTO PER RSPP, RLS, DIRIGENTI, PREPOSTI E LAVORATORI)

CORSO PER ADDETTI ALLE EMERGENZE – ANTINCENDIO

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008

E del D.M. 10/03/1998 - Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro

Destinatari: lavoratori incaricati dell'attività di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza devono ricevere un'adeguata e specifica formazione.

I contenuti minimi e la durata dei corsi di formazione devono essere correlati alla tipologia delle attività ed al livello di rischio di incendio delle stesse, come definito dall'allegato IX del DM 10/03/1998. Oltre al livello di rischio, è necessario verificare se la propria Azienda svolge attività per le quali è previsto che i lavoratori conseguano l'attestato di idoneità tecnica (con esame presso il Comando dei Vigili del Fuoco).

Per l'elenco delle attività soggette alle visite e ai controlli di prevenzione incendi vedasi l'allegato 2 del DPR 151 del 2011.

Classificazione aziende

Classificazione aziende		Durata corso
Rischio incendio basso	Luoghi di lavoro o parte di essi in cui: - sono presenti sostanze a basso tasso di infiammabilità; - le condizioni locali e di esercizio offrono scarse possibilità di sviluppo di principi di incendio; - la probabilità di propagazione di un incendio dello stesso è da ritenersi limitata.	4 h (2h teoria - 2 h pratica)
Rischio incendio medio	Luoghi di lavoro o parte di essi in cui: - sono presenti sostanze infiammabili; - le condizioni locali e/o di esercizio possono favorire lo sviluppo di incendi; - la probabilità di propagazione di un incendio è, però, da ritenersi limitata. - luoghi di lavoro soggetti a CPI (Certificato di prevenzione incendi) compresi nell'allegato al D.M. 16 febbraio 1982, con esclusione delle attività considerate a rischio elevato; - cantieri temporanei e mobili ove si detengono ed impiegano sostanze infiammabili e si fa uso di fiamme libere, esclusi quelli interamente all'aperto.	8 h (5 h teoria; 3 h pratica)
Rischio incendio elevato	Rientrano nella classificazione rischio elevato i seguenti luoghi di lavoro: - industrie e depositi; - fabbriche e depositi di esplosivi; - centrali termoelettriche; - impianti di estrazione di oli minerali e gas combustibili; - impianti e laboratori nucleari; - depositi al chiuso di materiali combustibili aventi superficie superiore a 20.000 m ² ; - attività commerciali ed espositive con superficie aperta al pubblico superiore a 10.000 m ² ; - scali aeroportuali, stazioni ferroviarie con superficie, al chiuso, aperta al pubblico, superiore a 5000 m ² e metropolitane; - alberghi con oltre 200 posti letto; - ospedali, case di cura e case di ricovero per anziani; - scuole di ogni ordine e grado con oltre 1000 persone presenti; - uffici con oltre 1000 dipendenti; - cantieri temporanei o mobili in sottoterraneo per la costruzione, manutenzione e riparazione di gallerie, caveau, pozzi ed opere simili di lunghezza superiore a 50 m; - cantieri temporanei o mobili ove si impiegano esplosivi.	16 h (12 h teoria; 4 h pratica)

CORSO PER ADDETTI ALLE EMERGENZE ANTINCENDIO RISCHIO BASSO

Durata: 4 ore

Contenuti

DURATA	MODULO
2 ore	1) L'INCENDIO E LA PREVENZIONE <ul style="list-style-type: none"> • principi della combustione • prodotti della combustione • sostanze estinguenti in relazione al tipo di incendio • effetti dell'incendio sull'uomo • divieti e limitazioni di esercizio • misure comportamentali 2) PROTEZIONE ANTINCENDIO E PROCEDURE DA ADOTTARE IN CASO DI INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> • principali misure di protezione antincendio • evacuazione in caso di incendio • chiamata dei soccorsi
2 ore	3) ESERCITAZIONI PRATICHE (*) <ul style="list-style-type: none"> • presa visione e chiarimenti sugli estintori portatili • istruzioni sull'uso degli estintori portatili tramite dimostrazione pratica

() Le esercitazioni consistono nella proiezione di un filmato e successivamente presa visione delle caratteristiche e dettagli di un estintore.*

L'estintore è a carico dell'Azienda Cliente presso cui si eroga il corso

CORSO PER ADDETTI ALLE EMERGENZE ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO

Durata: 8 ore

Contenuti

DURATA	MODULO
2 ore	INCENDIO E LA PREVENZIONE INCENDI <ul style="list-style-type: none"> • principi sulla combustione e l'incendio • le sostanze estinguenti • triangolo della combustione • le principali cause di un incendio • rischi alle persone in caso di incendio • principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi
3 ore	PROTEZIONE ANTINCENDIO E PROCEDURE DA ADOTTARE IN CASO DI INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> • le principali misure di protezione contro gli incendi • vie di esodo • procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme • procedure per l'evacuazione

	<ul style="list-style-type: none"> • rapporti con i vigili del fuoco • attrezzature ed impianti di estinzione • sistemi di allarme • segnaletica di sicurezza • illuminazione di emergenza
3 ore	ESERCITAZIONI PRATICHE (**) <ul style="list-style-type: none"> • Presa visione e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi • presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale • esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di naspi e idranti

(**) Per la realizzazione delle esercitazioni, il Fornitore provvederà agli strumenti (vasca ignifuga, estintori, dispositivi di protezione individuale).

CORSO PER ADDETTI ALLE EMERGENZE ANTINCENDIO RISCHIO ELEVATO

Durata: 16 ore

Contenuti

DURATA	MODULO
4 ore	INCENDIO E LA PREVENZIONE INCENDI <ul style="list-style-type: none"> • principi sulla combustione • le principali cause di incendio in relazione allo specifico ambiente di lavoro • le sostanze estinguenti • i rischi alle persone ed all'ambiente • specifiche misure di prevenzione incendi • accorgimenti comportamentali per prevenire gli incendi • l'importanza del controllo degli ambienti di lavoro • l'importanza delle verifiche e delle manutenzioni sui presidi antincendio
4 ore	LA PROTEZIONE ANTINCENDIO <ul style="list-style-type: none"> • misure di protezione passiva • vie di esodo, compartimentazioni, distanziamenti • attrezzature ed impianti di estinzione • sistemi di allarme • segnaletica di sicurezza • impianti elettrici di sicurezza • illuminazione di sicurezza
4 ore	PROCEDURE DA ADOTTARE IN CASO DI INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> • procedure da adottare quando si scopre un incendio • procedure da adottare in caso di allarme • modalità di evacuazione • modalità di chiamata dei servizi di soccorso • collaborazione con i vigili del fuoco in caso di intervento • esemplificazione di una situazione di emergenza e modalità procedurali-operative
4 ore	ESERCITAZIONI PRATICHE (***)

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• presa visione e chiarimenti sulle principali attrezzature ed impianti di spegnimento• presa visione sulle attrezzature di protezione individuale (maschere, autoprotettore, tute, etc.)• esercitazioni sull'uso delle attrezzature di spegnimento e di protezione individuale |
|--|---|

*(***) Per la realizzazione delle esercitazioni, il Fornitore provvederà agli strumenti (vasca ignifuga, estintori, dispositivi di protezione individuale).*

Per tale livello è necessario realizzare un esame finale presso il Comando dei Vigili Del Fuoco o prevedere il loro coinvolgimento in house.

**CORSO DI AGGIORNAMENTO PER
ADDETTI ALLE EMERGENZE ANTINCENDIO RISCHIO BASSO**

Durata: 2 ore

Contenuti

DURATA	MODULO
2 ore	ESERCITAZIONI PRATICHE (*) <ul style="list-style-type: none"> • presa visione e chiarimenti sugli estintori portatili • istruzioni sull'uso degli estintori portatili tramite dimostrazione pratica

**CORSO DI AGGIORNAMENTO PER
ADDETTI ALLE EMERGENZE ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO**

Durata: 5 ore

Contenuti

DURATA	MODULO
1 ora	L'INCENDIO E LA PREVENZIONE <ul style="list-style-type: none"> • principi della combustione • prodotti della combustione • sostanze estinguenti in relazione al tipo di incendio • effetti dell'incendio sull'uomo • divieti e limitazioni di esercizio • misure comportamentali
1 ora	PROTEZIONE ANTINCENDIO E PROCEDURE DA ADOTTARE IN CASO DI INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> • principali misure di protezione antincendio • evacuazione in caso di incendio • chiamata dei soccorsi
3 ore	ESERCITAZIONI PRATICHE (*) <ul style="list-style-type: none"> • Presa visione del registro della sicurezza antincendio e chiarimenti sugli estintori portatili • esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di naspi ed idranti.

() Per la realizzazione delle esercitazioni, il Fornitore provvederà agli strumenti (vasca ignifuga, estintori, dispositivi di protezione individuale).*

**CORSO DI AGGIORNAMENTO PER
ADDETTI ALLE EMERGENZE ANTINCENDIO RISCHIO ELEVATO**

Durata: 8 ore

Contenuti

DURATA	MODULO
2 ore	L'INCENDIO E LA PREVENZIONE <ul style="list-style-type: none"> • principi sulla combustione • le principali cause di incendio in relazione allo specifico ambiente di lavoro • le sostanze estinguenti • i rischi alle persone ed all'ambiente • specifiche misure di prevenzione incendi • accorgimenti comportamentali per prevenire gli incendi • l'importanza del controllo degli ambienti di lavoro • l'importanza delle verifiche e delle manutenzioni sui presidi antincendio
3 ore	PROTEZIONE ANTINCENDIO E PROCEDURE DA ADOTTARE IN CASO DI INCENDIO <ul style="list-style-type: none"> • Le principali misure di protezione contro gli incendi; • vie di esodo; • procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme; • procedure per l'evacuazione; • rapporti con i Vigili del Fuoco; • attrezzature ed impianti di estinzione; • sistemi di allarme; • segnaletica di sicurezza; • illuminazione di emergenza.
3 ore	ESERCITAZIONI PRATICHE (*) <ul style="list-style-type: none"> • Presa visione del registro della sicurezza antincendi e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi • presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale • esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di naspi ed idranti.

CORSO PER ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO AZIENDALE

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008
E del D.M. n.388 del 2003 - Disposizioni sul pronto soccorso aziendale*

Destinatari: Persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Durata: 12-16 ore

La durata dipende dalla classificazione aziendale di seguito riportata:

TIPOLOGIA	DURATA
GRUPPO A <ul style="list-style-type: none"> • attività industriali • centrali termoelettriche • impianti e laboratori nucleari • aziende estrattive ed altre attività minerarie • lavori in sotterraneo • aziende per la fabbricazione di esplosivi, polveri e munizioni. • aziende o unità produttive con oltre cinque lavoratori appartenenti o riconducibili ai gruppi tariffari INAIL con indice infortunistico di inabilità permanente superiore a quattro; • aziende o unità produttive con oltre cinque lavoratori a tempo indeterminato del comparto dell'agricoltura 	16 ore
GRUPPO B <ul style="list-style-type: none"> • aziende o unità produttive con tre o più' lavoratori che non rientrano nel gruppo A. 	12 ore
GRUPPO C <ul style="list-style-type: none"> • aziende o unità produttive con meno di tre lavoratori che non rientrano nel gruppo A. 	

Contenuti
MODULO A

Allertare il sistema di soccorso
Riconoscere un'emergenza sanitaria
Attuare gli interventi di primo soccorso

MODULO B

Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta
Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro
Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro

MODULO C (*)

Acquisire capacità di intervento pratico

() Le esercitazioni si svolgono in aula con l'uso del manichino.*

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO AZIENDALE

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008
E del D.M. n.388 del 2003 - Disposizioni sul pronto soccorso aziendale*

Destinatari: Persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Periodicità: triennale

Durata: 6-4 ore

La durata dipende dalla classificazione aziendale di seguito riportata:

TIPOLOGIA	DURATA
GRUPPO A <ul style="list-style-type: none"> • attività industriali • centrali termoelettriche • impianti e laboratori nucleari • aziende estrattive ed altre attività minerarie • lavori in sotterraneo • aziende per la fabbricazione di esplosivi, polveri e munizioni. • aziende o unità produttive con oltre cinque lavoratori appartenenti o riconducibili ai gruppi tariffari INAIL con indice infortunistico di inabilità permanente superiore a quattro; • aziende o unità produttive con oltre cinque lavoratori a tempo indeterminato del comparto dell'agricoltura 	6 ore
GRUPPO B <ul style="list-style-type: none"> • aziende o unità produttive con tre o più' lavoratori che non rientrano nel gruppo A. GRUPPO C <ul style="list-style-type: none"> • aziende o unità produttive con meno di tre lavoratori che non rientrano nel gruppo A. 	4 ore

Contenuti

La formazione attiene la capacità di intervento pratico

() Le esercitazioni si svolgono in aula con l'uso del manichino.*

CORSO PER ADDETTI ALLO SVOLGIMENTO DI LAVORI ELETTRICI
Formazione degli addetti esposti a rischio elettrico (persona esperta): PES

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008,
conforme alla CEI EN 50110 e alla Norma CEI 11-27 ed III.*

Destinatari: personale tecnico e operativo impiegato in lavori elettrici di manutenzione fuori tensione, in prossimità di parti in tensione e sotto tensione in bassa tensione. I partecipanti dovranno essere in possesso di una reale esperienza pratica e di una generica formazione di elettrotecnica e di impianti elettrici. Il corso fornisce un supporto documentale ai Datori di Lavoro per l'espletamento degli obblighi di valutazione del personale relativamente al conferimento dei profili professionali di:

- Persona esperta (PES)
- Persona avvertita (PAV)
- Persona idonea (PEI)

L'attribuzione di questa qualifica è obbligatoria e viene attribuita dal Datore di lavoro sulla base dell'istruzione, esperienza e affidabilità della persona. I corsi non rilasciano un patentino ma forniscono un supporto ai Datori di Lavoro per l'espletamento degli obblighi di valutazione del personale relativamente al conferimento dei profili professionali.

Durata: 12 ore

Contenuti

Livello 1A

Conoscenze teoriche pratiche per l'esecuzione di lavori elettrici fuori tensione od in prossimità di parti a tensione pericolosa

- Legislazione sulla sicurezza dei lavori elettrici (aspetti particolari della legislazione di riferimento secondo quanto indicato nel Livello 1° della CEI 11-27).
- Le norme di riferimento per l'esercizio degli impianti elettrici (EN 50110-1, EN 50110-2, CEI 11/27).
- Effetti sul corpo umano dovuti all'elettricità: elettroshock ed archi elettrici .
- Le responsabilità ed i ruoli delle persone adibite ai lavori elettrici secondo la norma CEI 11-27.
- La valutazione del rischio negli ambienti di lavoro: condizioni ambientali, stesura di un piano di lavoro e di sicurezza con definizione delle misure di prevenzione e protezioni da adottare.
- Scelta ed impiego delle attrezzature e dei DPI per i lavori elettrici per lavori fuori tensione od in prossimità di parti attive
- La gestione delle situazioni di emergenza: valutazione del rischio elettrico ed ambientale, nozioni di pronto soccorso per persone colpite da shock elettrico o arco elettrico.
- Sistemi per la corretta trasmissione delle informazioni tra persone interessate ai lavori.
- Lavori elettrici in bassa tensione: definizione, individuazione e delimitazione della tipologia di lavoro da eseguire e del posto di lavoro stesso; preparazione del cantiere; criteri generali di sicurezza da applicare.
- Procedure per lavori elettrici fuori tensione: accorgimenti per l'esecuzione in sicurezza delle attività.
- Procedure per lavori elettrici in prossimità di parti attive con uso delle distanze di sicurezza , delle attrezzature e dei DPI.

Livello 2A

Conoscenze teorico pratiche per l'esecuzione di lavori elettrici sotto tensione su sistemi di categoria 0 e I

- Criteri generali di sicurezza per i lavori elettrici sotto tensione: caratteristiche dei componenti elettrici, metodologie di lavoro e principi di sicurezza da adottare.
- Scelta ed impiego delle attrezzature e dei DPI per i lavori sotto tensione.

- Esperienza organizzativa: valutazione del rischio elettrico e delle condizioni ambientali presenti, preparazione del lavoro, definizione dei ruoli delle persone interessate al lavoro, stesura di un piano di lavoro e di sicurezza con definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare
- Sistemi per la corretta trasmissione delle informazioni tra persone interessate ai lavori.
- Procedure per lavori elettrici sotto tensione: accorgimenti per l'esecuzione in sicurezza delle attività

CORSO PER ADDETTI ALLO SVOLGIMENTO DI LAVORI ELETTRICI

Formazione degli addetti esposti a rischio elettrico (persona esperta e persona avvertita): qualifiche PES e PAV

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008,
conforme alla CEI EN 50110 e alla Norma CEI 11-27 ed III.*

Destinatari: personale tecnico e operativo impiegato in lavori elettrici di manutenzione fuori tensione, in prossimità di parti in tensione e sotto tensione in bassa tensione. I partecipanti dovranno essere in possesso di una reale esperienza pratica e di una generica formazione di elettrotecnica e di impianti elettrici. Il corso fornisce un supporto documentale ai Datori di Lavoro per l'espletamento degli obblighi di valutazione del personale relativamente al conferimento dei profili professionali di:

- Persona esperta (PES)
- Persona avvertita (PAV)
- Persona idonea (PEI)

L'attribuzione di queste qualifiche è obbligatoria e viene attribuita dal Datore di lavoro sulla base dell'istruzione, esperienza e affidabilità della persona. I corsi non rilasciano un patentino ma forniscono un supporto ai Datori di Lavoro per l'espletamento degli obblighi di valutazione del personale relativamente al conferimento dei profili professionali.

Durata: 16 ore

Contenuti

Livello 1A

Conoscenze teoriche pratiche per l'esecuzione di lavori elettrici fuori tensione od in prossimità di parti a tensione pericolosa

- Legislazione sulla sicurezza dei lavori elettrici (aspetti particolari della legislazione di riferimento secondo quanto indicato nel Livello 1° della CEI 11-27).
- Le norme di riferimento per l'esercizio degli impianti elettrici (EN 50110-1, EN 50110-2, CEI 11/27).
- Effetti sul corpo umano dovuti all'elettricità: elettroshock ed archi elettrici .
- Le responsabilità ed i ruoli delle persone adibite ai lavori elettrici secondo la norma CEI 11-27.
- La valutazione del rischio negli ambienti di lavoro: condizioni ambientali, stesura di un piano di lavoro e di sicurezza con definizione delle misure di prevenzione e protezioni da adottare.
- Scelta ed impiego delle attrezzature e dei DPI per i lavori elettrici per lavori fuori tensione od in prossimità di parti attive
- La gestione delle situazioni di emergenza: valutazione del rischio elettrico ed ambientale, nozioni di pronto soccorso per persone colpite da shock elettrico o arco elettrico.
- Sistemi per la corretta trasmissione delle informazioni tra persone interessate ai lavori.
- Lavori elettrici in bassa tensione: definizione, individuazione e delimitazione della tipologia di lavoro da eseguire e del posto di lavoro stesso; preparazione del cantiere; criteri generali di sicurezza da applicare.
- Procedure per lavori elettrici fuori tensione: accorgimenti per l'esecuzione in sicurezza delle attività.
- Procedure per lavori elettrici in prossimità di parti attive con uso delle distanze di sicurezza , delle attrezzature e dei DPI.

Livello 2A

Conoscenze teorico pratiche per l'esecuzione di lavori elettrici sotto tensione su sistemi di categoria 0 e I

- Criteri generali di sicurezza per i lavori elettrici sotto tensione: caratteristiche dei componenti elettrici, metodologie di lavoro e principi di sicurezza da adottare.

- Scelta ed impiego delle attrezzature e dei DPI per i lavori sotto tensione.
- Esperienza organizzativa: valutazione del rischio elettrico e delle condizioni ambientali presenti, preparazione del lavoro, definizione dei ruoli delle persone interessate al lavoro, stesura di un piano di lavoro e di sicurezza con definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare
- Sistemi per la corretta trasmissione delle informazioni tra persone interessate ai lavori.
- Procedure per lavori elettrici sotto tensione: accorgimenti per l'esecuzione in sicurezza delle attività

CORSO PER ADDETTI ALLO SVOLGIMENTO DI LAVORI ELETTRICI
Formazione degli addetti esposti a rischio elettrico (persona idonea): qualifica PEI

*Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008,
conforme alla CEI EN 50110 e alla Norma CEI 11-27 ed III.*

Destinatari: personale tecnico e operativo impiegato in lavori elettrici di manutenzione fuori tensione, in prossimità di parti in tensione e sotto tensione in bassa tensione. I partecipanti dovranno essere in possesso di una reale esperienza pratica e di una generica formazione di elettrotecnica e di impianti elettrici. Il corso fornisce un supporto documentale ai Datori di Lavoro per l'espletamento degli obblighi di valutazione del personale relativamente al conferimento dei profili professionali di:

- Persona esperta (PES)
- Persona avvertita (PAV)
- Persona idonea (PEI)

L'attribuzione di queste qualifiche è obbligatoria e viene attribuita dal Datore di lavoro sulla base dell'istruzione, esperienza e affidabilità della persona. I corsi non rilasciano un patentino ma forniscono un supporto ai Datori di Lavoro per l'espletamento degli obblighi di valutazione del personale relativamente al conferimento dei profili professionali.

Durata: 24 ore

Contenuti

Livello 1A

Conoscenze teoriche pratiche per l'esecuzione di lavori elettrici fuori tensione od in prossimità di parti a tensione pericolosa

- Legislazione sulla sicurezza dei lavori elettrici (aspetti particolari della legislazione di riferimento secondo quanto indicato nel Livello 1° della CEI 11-27).
- Le norme di riferimento per l'esercizio degli impianti elettrici (EN 50110-1, EN 50110-2, CEI 11/27).
- Effetti sul corpo umano dovuti all'elettricità: elettroshock ed archi elettrici .
- Le responsabilità ed i ruoli delle persone adibite ai lavori elettrici secondo la norma CEI 11-27.
- La valutazione del rischio negli ambienti di lavoro: condizioni ambientali, stesura di un piano di lavoro e di sicurezza con definizione delle misure di prevenzione e protezioni da adottare.
- Scelta ed impiego delle attrezzature e dei DPI per i lavori elettrici per lavori fuori tensione od in prossimità di parti attive
- La gestione delle situazioni di emergenza: valutazione del rischio elettrico ed ambientale, nozioni di pronto soccorso per persone colpite da shock elettrico o arco elettrico.
- Sistemi per la corretta trasmissione delle informazioni tra persone interessate ai lavori.
- Lavori elettrici in bassa tensione: definizione, individuazione e delimitazione della tipologia di lavoro da eseguire e del posto di lavoro stesso; preparazione del cantiere; criteri generali di sicurezza da applicare.
- Procedure per lavori elettrici fuori tensione: accorgimenti per l'esecuzione in sicurezza delle attività.
- Procedure per lavori elettrici in prossimità di parti attive con uso delle distanze di sicurezza , delle attrezzature e dei DPI.

Livello 2A

Conoscenze teorico pratiche per l'esecuzione di lavori elettrici sotto tensione su sistemi di categoria 0 e I

- Criteri generali di sicurezza per i lavori elettrici sotto tensione: caratteristiche dei componenti elettrici, metodologie di lavoro e principi di sicurezza da adottare.
- Scelta ed impiego delle attrezzature e dei DPI per i lavori sotto tensione.

- Esperienza organizzativa: valutazione del rischio elettrico e delle condizioni ambientali presenti, preparazione del lavoro, definizione dei ruoli delle persone interessate al lavoro, stesura di un piano di lavoro e di sicurezza con definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare
- Sistemi per la corretta trasmissione delle informazioni tra persone interessate ai lavori.
- Procedure per lavori elettrici sotto tensione: accorgimenti per l'esecuzione in sicurezza delle attività

Livello 1B

Conoscenze e capacità per l'operatività

Predisposizione e corretta comprensione di un Piano di lavoro e di un Piano d'Intervento, definizione, individuazione, delimitazione della zona di lavoro e della zona d'Intervento, apposizione di barriere e protezioni, apposizione di blocchi ad apparecchiature o macchinari, messa a terra ed in cortocircuito, verifica dell'assenza di tensione, verifica della sicurezza delle masse, valutazione delle distanze, uso e verifica dei DPI, valutazione delle condizioni ambientali, modalità di scambio delle informazioni, verifica del corretto intervento di primo soccorso agli infortunati.

Livello 2B

Conoscenze pratiche sulle tecniche di lavoro sotto tensione

- Esperienza organizzativa: preparazione del lavoro, prevenzione dei rischi, trasmissione o scambio d'informazioni tra persone interessate ai lavori, copertura di specifici ruoli anche con coincidenza di ruoli.
- Esperienza specifica della tipologia di lavoro per la quale la persona dovrà essere idonea: analisi del lavoro, scelta dell'attrezzatura, definizione, individuazione e delimitazione del posto di lavoro, preparazione delle protezioni contro parti in tensione prossime, padronanza delle sequenze operative per l'esecuzione del lavoro.
- Esercitazioni e prove pratiche: sostituzione in tensione di un dispositivo di protezione su quadri ad uso domestico e similare; sostituzione in tensione di un dispositivo di protezione su quadri ad uso industriale; sostituzione di un attuatore su un impianto domotico; esecuzione/rimozione di una derivazione in cavo, eseguita su una scatola di alimentazione per utenza industriale; effettuazione di prove e misure elettriche con l'utilizzo di idonea strumentazione: presenza tensione, continuità, intervento di interruttori differenziali, corrente assorbita, misura della resistenza di terra in un sistema TT; messa fuori tensione ed in sicurezza di un impianto alimentato in MT e successiva messa in servizio.
- Valutazione finale dei partecipanti sulla base delle esercitazioni e prove pratiche effettuate.

CORSO PER LA MANUTENZIONE DI CABINE ELETTRICHE MT/BT

Ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m. - Testo Unico sulla Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro e Decreto Correttivo (D.Lgs. n. 106 del 3 agosto 2009); norma C.E.I. 0-15 del 1 giugno 2006 (delibera n. 247 del 28/12/2004 e successive modificazioni).

Durata: 8 ore

Contenuti:

Principali disposizioni legislative e normative relative alla manutenzione delle cabine elettriche. MT/BT con particolare riferimento alla norma CEI 0-15 “Manutenzione delle cabine elettriche MT/BT dei clienti/utenti finali”.

Profilo professionale del manutentore elettrico e degli addetti alla manutenzione elettrica.

Cabine di trasformazione MT/BT: caratteristiche costruttive dei locali, impianto elettrico.

Dispositivi di protezione: tipologie e caratteristiche elettriche, coordinamento con dispositivi del distributore pubblico (DK 5600).

La dichiarazione di adeguatezza.

Pianificazione e programmazione della manutenzione elettrica.

Documentazione degli interventi di manutenzione delle cabine elettriche.

Compilazione delle schede di manutenzione e rintracciabilità.

Procedure di lavoro per la manutenzione elettrica.

Criteri generali di sicurezza con riguardo alle caratteristiche dei componenti elettrici su cui si può intervenire nelle attività di manutenzione.

Qualifiche richieste ai sensi della norma CEI 11-27.

Attrezzatura e DPI: particolarità per i lavori di manutenzione elettrica.

Obblighi di denuncia e smaltimento delle sostanze pericolose presenti nelle apparecchiature elettriche.

Test di valutazione finale

CORSO PER INCARICATI AL TRATTAMENTO DEI DATI: CODICE PRIVACY

Corso effettuato ai sensi del D.Lgs 196/2003

Destinatari: Il titolare del trattamento deve predisporre la previsione di interventi formativi degli incaricati del trattamento, per renderli edotti dei rischi che incombono sui dati, delle misure disponibili per prevenire eventi dannosi, dei profili della disciplina sulla protezione dei dati personali più rilevanti in rapporto alle relative attività, delle responsabilità che ne derivano e delle modalità per aggiornarsi sulle misure minime adottate dal titolare.

Durata: 8 ore

Contenuti

La legislazione

I soggetti coinvolti

Il censimento dei trattamenti

I modi comportamentali

La valutazione dei rischi

Le misure e protezione e prevenzione

CORSO PERSONALE ALIMENTARISTA (HACCP)

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/08, del D.LGS. 155/1997, del REG CE N° 852/04 e dei Regolamenti Regionali in materia.

Destinatari: Il corso è diretto a tutte quelle aziende che operano nel settore alimentare (ristorazione, distribuzione, produzione) che hanno l'obbligo di assicurarsi che ciascun lavoratore riceva una formazione adeguata e sufficiente in materia di sicurezza e salute sul lavoro e di una corretta prassi igienica nella manipolazione degli alimenti.

Durata: 4 – 20 h (*)

Contenuti

- a) Le malattie trasmesse da alimenti
- b) Valutazione del rischio connesso alle diverse fasi del ciclo di produzione e degli alimenti, con particolare riferimento all'attività svolta dai soggetti interessati
- c) Modalità di contaminazione degli alimenti e ruolo dell'alimentarista nella prevenzione delle malattie trasmesse da alimenti
- d) Igiene personale: procedure di controllo comportamentale
- e) Igiene e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature e dei luoghi di lavoro

() La formazione del personale alimentarista è stata finora normata da Regolamenti regionali che definiscono contenuti specifici, durata e periodicità della formazione in base alla mansione dei destinatari (la formazione deve essere specifica alla tipologia di attività svolta dagli operatori addetti all'industria alimentare).*

Da maggio 2010 è entrato in vigore il D.Lgs 59/2010 che sta abrogando via via tutti i regolamenti regionali partendo dal principio che la formazione debba dare un'abilitazione europea. La normativa prevede che ci sia un corso dedicato, ma non definisce la durata; il decreto verrà implementato da successive linee guida.

CORSO PER PRIMO INGRESSO IN CANTIERE PER LAVORATORI EDILI

Corso effettuato ai sensi degli art. 36 e 37 del D. Lgs. 81/08 e dai contratti collettivi di categoria

Destinatari: tutti i lavoratori che entrano per la PRIMA volta in cantiere

Durata: 16 ore

Contenuti

Movimentare a mano

Caricare e scaricare automezzi

Sollevarre carichi a mano e con argano elettrico

Collaborare con il gruista

Riordinare e pulire attrezzi e macchine

Raccogliere materiali e pulire l'area di lavoro

Usare scale portatili

Usare ponteggi e trabatelli

Lavorare su cestelli elevatori Lavorare in prossimità di macchine operatrici Collaborare a regolare il traffico

Eseguire tracce per impianti (a mano e a macchina)

Rompere con il martello demolitore

Demolire murature e asportare intonaci

Scavare a mano

Collaborare nello scavo a macchina

Lavorare entro scavi

Impastare a mano e a macchina

Miscelare prodotti e sostanze

Tagliare legname

Tagliare laterizi

Usare la mola a disco (flessibile/frullino)

Collaborare nell'esecuzione di casserature

Gettare, stendere e vibrare il calcestruzzo

Disarmare

Usare la corrente elettrica

Intervenire in emergenza

salute, infortunio, rischio, danno, prevenzione, protezione, diritti, doveri e comportamenti del lavoratore nel rapporto di lavoro, come difendere la propria salute, la necessità di usare i dispositivi di protezione, organizzazione aziendale, organi di vigilanza e controllo.

**CORSO PER I COORDINATORI PER LA PROGETTAZIONE
E PER L'ESECUZIONE DEI LAVORI EDILI**

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 e art. 98, Allegato XIV del D.Lgs. 81/08

Destinatari: Professionisti e dipendenti che svolgono attività per la sicurezza nei cantieri temporanei o mobili.

Durata: 120 ore

Contenuti

Modulo tecnico

52 ore

Rischi di caduta dall'alto. Ponteggi e opere provvisorie

L'organizzazione in sicurezza del Cantiere. Il cronoprogramma dei lavori

Gli obblighi documentali da parte dei committenti, imprese, coordinatori per la sicurezza

Le malattie professionali ed il primo soccorso

Il rischio elettrico e la protezione contro le scariche atmosferiche

Il rischio negli scavi, nelle demolizioni, nelle opere in sotterraneo ed in galleria

I rischi connessi all'uso di macchine e attrezzature di lavoro con particolare riferimento agli apparecchi di sollevamento e trasporto

I rischi chimici in cantiere

I rischi fisici: rumore, vibrazioni, microclima, illuminazione

I rischi connessi alle bonifiche da amianto

I rischi biologici

I rischi da movimentazione manuale dei carichi

I rischi di incendio e di esplosione

I rischi nei lavori di montaggio e smontaggio di elementi prefabbricati

I dispositivi di protezione individuali e la segnaletica di sicurezza

Modulo giuridico

28 ore

La legislazione di base in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro; la normativa contrattuale inerente gli aspetti di sicurezza e salute sul lavoro; la normativa sull'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali;

Le normative europee e la loro valenza; le norme di buona tecnica; le direttive di prodotto;

Il Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento al Titolo I. I soggetti del Sistema di Prevenzione Aziendale: i compiti, gli obblighi, le responsabilità civili e penali.

Metodologie per l'individuazione, l'analisi e la valutazione dei rischi;

La legislazione specifica in materia di salute e sicurezza nei cantieri temporanei o mobili e nei lavori in quota. Il titolo IV del Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

Le figure interessate alla realizzazione dell'opera: i compiti, gli obblighi, le responsabilità civili e penali;

La legge quadro in materia di lavori pubblici ed i principali decreti attuativi;

La disciplina sanzionatoria e le procedure ispettive.

Modulo metodologico/organizzativo

16 ore

I contenuti minimi del piano di sicurezza e di coordinamento, del piano sostitutivo di sicurezza e del piano operativo di sicurezza.

I criteri metodologici per : a) l'elaborazione del piano di sicurezza e di coordinamento e l'integrazione con i piani operativi di sicurezza ed il fascicolo; b) l'elaborazione del piano operativo di sicurezza; c) l'elaborazione del fascicolo; d) l'elaborazione del P.I.M.U.S. (Piano di Montaggio, Uso, Smontaggio dei ponteggi; e) la stima dei costi della sicurezza

Teorie e tecniche di comunicazione, orientate alla risoluzione di problemi e alla cooperazione; teorie di gestione dei gruppi e leadership

I rapporti con la committenza, i progettisti, la direzione dei lavori, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Parte pratica

24 ore

Esempi di Piano di Sicurezza e Coordinamento

Stesura di Piani di Sicurezza e Coordinamento. Lavori di gruppo

Esempi di Piani Operativi di Sicurezza e di Piani Sostitutivi di Sicurezza

Esempi e stesura di fascicolo basati sugli stessi casi dei Piano di Sicurezza e Coordinamento

Simulazione sul ruolo del Coordinatore per la Sicurezza in fase di esecuzione

CORSO PREPOSTI MONTAGGIO, SMONTAGGIO E MANUTENZIONE PONTEGGI (PIMUS)

*Corso effettuato ai sensi degli art. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08
I contenuti della formazione sono previsti nell'allegato XXI del Dlgs 81/08*

Destinatari: addetti e preposti che si occupano di montaggio, smontaggio e trasformazione dei ponteggi

Durata: 32 ore

Contenuti**1. MODULO GIURIDICO-NORMATIVO****4 ORE****IL PIANO DI MONTAGGIO, USO E SMONTAGGIO (PiMUS) NORMATIVA**

- Legislazione generale di sicurezza in materia di prevenzione infortuni- Analisi e valutazione dei rischi
- Norme di buona tecnica e buone prassi
- Normativa sui ponteggi
- Statistiche degli infortuni e delle violazioni nei cantieri
D.Lgs. 235/03 "Lavori in quota" e D.Lgs. 494/96 "Cantieri"

2. MODULO TECNICO**10 ORE****RISCHI PRESENTI NELL'ATTIVITÀ DI MONTAGGIO/SMONTAGGIO DI UN PONTEGGIO E MISURE DI SICUREZZA DA ADOTTARE**

- Creazione deposito di cantiere per elementi di ponteggio
- Montaggio del ponteggio
- Smontaggio o trasformazione del ponteggio
- Gestione delle emergenze-salvataggio

I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

- Sistemi anticaduta
- Imbracatura anticaduta
- DPI anticaduta retrattile
- DPI anticaduta normale
- Connettori
- Dispositivi di ancoraggio ad anello
- Linea di ancoraggio orizzontale
- DPI di trattenuta
- DPI di salvamento
- Guanti di protezione
- Scarpe di sicurezza
- Casco di protezione
- Apparecchi di protezione delle vie respiratorie
- Apparecchi per la protezione dell'udito
- Occhiali protettivi contro agenti meccanici
- Occhiali e creme protettive contro le radiazioni solari
- Indumenti da lavoro

3. MODULO PRATICO

14 ORE

I METODI PER MONTARE/SMONTARE UN PONTEGGIO DIFFERENZE TRA LE VARIE TIPOLOGIE DI PONTEGGIO

- Giunzioni
- Conformazione e peso degli elementi
- Ordine di montaggio/smontaggio
- Carichi sopportabili

ANCORAGGI

- Tipologie
- Tecniche di montaggio/smontaggio

VERIFICHE DI SICUREZZA SUI PONTEGGI

4. PROVA DI VERIFICA FINALE

4 ORE

Esame finale

Al termine dei due moduli teorici si svolgerà una prima prova di verifica: un questionario a risposta multipla. Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio alla seconda parte del corso, quella pratica. Il mancato superamento della prova, di converso, comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente in:

- montaggio-smontaggio-trasformazione di parti di ponteggi (PTG, PTP e PMTP),
- realizzazione di ancoraggi.

Il mancato superamento delle prove di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari almeno al 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento.

CORSO PER ADDETTI ALLA RIMOZIONE, SMALTIMENTO, BONIFICA AMIANTO
Lavoratori, 1° livello

ai sensi della L. 257/92 e del D. Lgs. 81/08

Obiettivi: il corso è destinato a formare gli addetti alla rimozione, allo smaltimento e alla bonifica dell'amianto. Si tratta di un percorso formativo destinato agli operatori le cui caratteristiche sono normate, in modo specifico, a livello nazionale/regionale.

Destinatari: lavoratori di imprese edili, di manutenzione in campo edile, di trasporto, di impianti di smaltimento e in generale il personale di imprese impegnate nelle lavorazioni dell'amianto (art. 12 comma 4 L. 257/92).

Durata: 30 ore

CONTENUTI

MODULO GIURIDICO – NORMATIVE

5 ore

Il quadro normativo in materia di sicurezza da amianto

Normativa in materia di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro

Obblighi, diritti e doveri dei lavoratori, dirigenti e preposti, legislazione sull'amianto

MODULO TECNICO

9 ore

Proprietà fisiche e tecnologiche dell'amianto

I rischi per la salute umana ed i rischi di cantiere

MODULO PRATICO (*)

16 ore

Procedure di lavoro e modalità operative in sicurezza per la rimozione, il confinamento, l'incapsulamento e lo smaltimento dell'amianto in matrice friabile e/o compatta

ESAME FINALE: a conclusione del percorso è previsto un esame finale della durata di 4 ore che comprende: colloquio orale, prova scritta e prova pratica.

(*) per la parte pratica è prevista la collaborazione con un ente di categoria

CORSO PER ADDETTO ALLA RIMOZIONE, SMALTIMENTO, BONIFICA AMIANTO
Coordinatori

ai sensi della L. 257/92 e del D. Lgs. 81/08

Obiettivi: il corso è finalizzato al rilascio del titolo di abilitazione per lo svolgimento di attività di gestione di aziende operanti nel settore della bonifica dell'amianto

Destinatari: Il corso è destinato a coordinatori e dirigenti di aziende operanti nel settore dello smaltimento e del recupero di materiali contenenti sostanze nocive, in particolare l'amianto

Durata: 50 ore

CONTENUTI

- a) rischi per la salute causati dall'esposizione a fibre di amianto;
- b) normative per la protezione dei lavoratori e la tutela dell'ambiente: obblighi e responsabilità dei diversi soggetti, rapporti con l'organo di vigilanza;
- c) gestione degli strumenti informativi previsti dalle norme vigenti;
- d) metodi di misura delle fibre di amianto;
- e) criteri, sistemi e apparecchiature per la prevenzione dell'inquinamento ambientale e la protezione collettiva dei lavoratori: isolamento delle aree di lavoro, unità di decontaminazione, estrattori e sistemi di depressione;
- f) mezzi di protezione personale, ivi compresi loro controllo e manutenzione;
- g) corrette procedure di lavoro nelle attività di manutenzione, controllo, bonifica e smaltimento;
- h) prevenzione e gestione degli incidenti e delle situazioni di emergenza.

ESAME FINALE: a conclusione del percorso è previsto un esame finale della durata di 4 ore che comprende: colloquio orale, prova scritta e prova pratica.

CORSO SULLA MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI – MMC

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 e 169 del D.Lgs. 81/2008

Destinatari: lavoratori soggetti alla MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI, intesa come insieme delle operazioni di trasporto o di sostegno di un carico ad opera di uno o più lavoratori, comprese le azioni del sollevare, deporre, spingere, tirare, portare o spostare un carico, che, per le loro caratteristiche o in conseguenza delle condizioni ergonomiche sfavorevoli, comportano rischi di patologie da sovraccarico biomeccanico.

Durata: 4 ore

Contenuti

Peso del carico

Centro di gravità (nel caso di carichi eccentrici)

Modalità di movimentazione corretta dei carichi

Rischi per la salute

CORSO PER ADDETTI ALLA CONDUZIONE AMBULANZE ELETTRICHE/ PORTA CARROZZINE

Durata: 8 ore

CONTENUTI

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento all'uso delle attrezzature di lavoro con operatore a bordo

Categorie di attrezzature:

- ambulanza elettrica
- taxi elettrico, per il trasporto degenti
- porta carrozzina

Caratteristiche tecniche

Componenti strutturali

Dispositivi di comando e di sicurezza

Analisi e valutazione dei rischi

Modalità di utilizzo in sicurezza

Consegna, trasporto e movimentazione dei mezzi

Esercitazioni pratiche

CORSO DI FORMAZIONE DPI ANTICADUTA ED UTILIZZO DELLE LINEE VITA

ai sensi dell'art 37 e 77 comma 5 del D.Lgs. 81/08 e correttivo D.Lgs. 106/09

Durata: 8 ore

Contenuti:

Le tipologie di DPI anticaduta di terza categoria;
Individuazione dei sistemi anticaduta più corretti e adeguati ai rischi connessi al tipo di lavoro da svolgere;
Normativa di riferimento;
Caratteristiche tecniche;
Definizione delle modalità per il corretto uso degli anticaduta in relazione alle problematiche operative;
Verifiche e manutenzione dei dpi;
Corretto metodo per indossare una imbracatura anticaduta;
Scelta dei DPI anticaduta;
Scelta e utilizzo casco di protezione;
Valutazione nella scelta dell'utilizzo dei dissipatori di energia;
Scelta dell'ancoraggio e sistema di aggancio;
Linee Vita;
Dispositivi di Ancoraggio.

CORSO TEORICO-PRATICO PER LAVORATORI
Addetti ai sistemi di accesso e posizionamento mediante funi

Corso effettuato ai sensi dell'art. 116, comma 4 del D. Lgs. 81/08

Contenuti e articolazione dei corsi sono definiti dall' "Accordo stato, regioni e province autonome sui corsi di formazione per lavoratori addetti a lavori in quota" (allegato XXI del D. Lgs. 81/08)

Destinatari:

- a) lavoratori adibiti a lavori temporanei in quota con impiego di sistemi di accesso e posizionamento mediante funi;
- b) operatori con funzione di sorveglianza dei lavori di cui al punto a) come richiesto dal comma 1 lettera e) dell'art. 116;
- c) eventuali altre figure interessate (datori di lavoro, lavoratori autonomi, personale di vigilanza ed ispezione ecc.).

Articolazione dei percorsi formativi

Il percorso formativo è strutturato in moduli:

- **Modulo base** (comune ai due differenti percorsi formativi) propedeutico alla frequenza ai successivi moduli specifici, che da solo non abilita all'esecuzione dell'attività lavorativa. I partecipanti devono conseguire l'idoneità alla prosecuzione del corso, mediante test di accertamento delle conoscenze acquisite. Nel caso di mancata idoneità si possono attivare azioni individuali di recupero.
- **Moduli specifici (A – B)** differenziati per contenuti, che forniscono le conoscenze tecniche per operare negli specifici settori lavorativi.

MODULO BASE – TEORICO – PRATICO (comune ai due indirizzi)

Durata: 12 ore

Sede di svolgimento: aula (lezioni frontali – presentazione di attrezzature e DPI)

CONTENUTI

- Presentazione del corso. Normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento ai cantieri edili ed ai lavori in quota.
- Analisi e valutazione dei rischi più ricorrenti nei lavori in quota (rischi ambientali, di caduta dall'alto e sospensione, da uso di attrezzature e sostanze particolari, ecc.).
- DPI specifici per lavori su funi (a) imbracature e caschi – b) funi, cordini, fettucce, assorbitori di energia – c) connettori, freni, bloccanti, carrucole riferiti ad accesso, posizionamento e sospensione. Loro idoneità e compatibilità con attrezzature e sostanze; manutenzione (verifica giornaliera e periodica, pulizia e stoccaggio, responsabilità).
- Classificazione normativa e tecniche di realizzazione degli ancoraggi e dei frazionamenti.
- Illustrazione delle più frequenti tipologie di lavoro con funi, suddivisione in funzione delle modalità di accesso e di uscita dalla zona di lavoro.
- Tecniche e procedure operative con accesso dall'alto, di calata o discesa su funi e tecniche di accesso dal basso (fattore di caduta).
- Rischi e modalità di protezione delle funi (spigoli, nodi, usura).

- Organizzazione del lavoro in squadra, compiti degli operatori e modalità di comunicazione.
- Elementi di primo soccorso e procedure operative di salvataggio: illustrazione del contenuto del kit di recupero e della sua utilizzazione.

MODULO A - SPECIFICO PRATICO

Per l'accesso e il lavoro in sospensione in siti naturali o artificiali

Destinatari: operatori che impiegano sistemi di accesso e posizionamento mediante funi alle quali sono direttamente sostenuti

Durata: 20 ore

Sede di svolgimento: sito operativo/addestrativi

CONTENUTI

- Movimento su linee di accesso fisse (superamento dei frazionamenti, salita in sicurezza di scale fisse, tralici e lungo funi).
- Applicazione di tecniche di posizionamento dell'operatore.
- Accesso in sicurezza ai luoghi di realizzazione degli ancoraggi.
- Realizzazione di ancoraggi e frazionamenti su strutture artificiali o su elementi naturali (statici, dinamici, ecc.).
- Esecuzione di calate (operatore sospeso al termine della fune) e discese (operatore in movimento sulla fune già distesa o portata al seguito), anche con frazionamenti.
- Esecuzione di tecniche operative con accesso e uscita situati in alto rispetto alla postazione di lavoro (tecniche di risalita e recupero con paranchi o altre attrezzature specifiche).
- Esecuzione di tecniche operative con accesso e uscita situati in basso rispetto alla postazione di lavoro (posizionamento delle funi, frazionamenti, ecc.).
- Applicazione di tecniche di sollevamento, posizionamento e calata dei materiali.
- Applicazione di tecniche di evacuazione e salvataggio.

Esame finale

Al termine del modulo base comune si svolgerà una prima prova di verifica: un questionario a risposta multipla. Il successo nella prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio alla seconda parte del corso, quella specifico - pratica. Il mancato superamento della prova, di converso, comporta la ripetizione del modulo. Eventuali errori, nella prova, attinenti argomenti riferiti al rischio di caduta incontrollata o altre situazioni di pericolo grave dovranno essere rilevati e fatti oggetto di valutazione mirata aggiuntiva nella successiva prova pratica.

MODULO B - SPECIFICO PRATICO

Per l'accesso e l'attività lavorativa su alberi

Destinatari: operatori che impiegano sistemi di accesso e posizionamento mediante funi alle quali sono direttamente sostenuti

Durata: 20 ore

Sede di svolgimento: sito operativo/addestrativi

CONTENUTI

- Utilizzo delle funi e degli altri sistemi di accesso. Salita e discesa in sicurezza.
- Realizzazione degli ancoraggi e di eventuali frazionamenti.
- Movimento all'interno della chioma.
- Posizionamento in chioma.
- Simulazione di svolgimento di attività lavorativa con sollevamento dell'attrezzatura di lavoro e applicazione di tecniche di calata del materiale di risulta.
- Applicazione di tecniche di evacuazione e salvataggio.

Esame finale

Al termine del modulo specifico avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di tecniche operative sui temi del modulo specifico frequentato. La prova si intende superata se le operazioni vengono eseguite correttamente.

Il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo specifico pratico.

Note:

- per le attività pratiche il rapporto istruttore /allievi non deve essere superiore al rapporto di 1 a 4 (almeno 1 docente ogni 4 allievi);
- le prove pratiche e gli addestramenti dovranno essere effettuati in siti ove possano essere ricreate condizioni operative simili a quelle che si ritrovano sui luoghi di lavoro e che tengano conto della specifica tipologia di corso.

FORMAZIONE PER IL CORRETTO USO E UTILIZZO PRATICO DEI DPI DI III CATEGORIA

ai sensi dell'art 37 e 77 comma 5 del D.Lgs. 81/08 e correttivo D.Lgs. 106/09

Durata: 8 ore

Contenuti:**Parte teorica**

Le tipologie di DPI anticaduta di terza categoria

Individuazione dei sistemi anticaduta più corretti ed adeguati ai rischi connessi al tipo di lavoro da svolgere.

La normativa a cui rispondono le caratteristiche tecniche, per definire le modalità per il corretto uso degli anticaduta in relazione alle problematiche operative, le verifiche e la manutenzione degli stessi

Parte pratica

Descrizione ed utilizzo DPI personali (imbracature, cordini, dispositivi di ancoraggio, assorbitori di energia, connettori e linee vita rigide e flessibili)

Corretto metodo per indossare un'imbracatura anticaduta

Scelta dei DPI anticaduta

Scelta e utilizzo del casco di protezione

Valutazione nella scelta dell'utilizzo di un dissipatore di energia

Scelta dell'ancoraggio e sistema di aggancio

Linee vita - linee di ancoraggio flessibili orizzontali

Dispositivi di ancoraggio

Verifica finale di apprendimento

CORSO DI FORMAZIONE PER ATTIVITÀ LAVORATIVE IN AMBIENTI SOSPETTI DI INQUINAMENTO O CONFINATI

*ai sensi dell'art. 34 e 37 del D.Lgs. 81/08 e correttivo D.Lgs. 106/09
e art. 2 del DPR n. 177 del 14 Settembre 2011*

Il corso è rivolto a lavoratori, preposti ed a tutti coloro che operano in qualsiasi tipologia di spazio confinato (serbatoi, silos, recipienti adibiti a reattori, sistemi di drenaggio chiusi, reti fognarie, vasche, depuratori, ambienti con ventilazione insufficiente o assente).

Il corso è utile per approfondire i contenuti del D.P.R. n. 177/11 per la qualificazione delle imprese e dei lavoratori autonomi destinati ad operare nel settore degli ambienti sospetti di inquinamento o confinati.

Il D.P.R. 177/2011 impone che qualsiasi attività lavorativa in ambienti sospetti di inquinamento o confinati sia svolta unicamente da imprese o lavoratori autonomi qualificati, in particolare in possesso di precisi requisiti, fra cui l'avvenuta effettuazione di attività di informazione, formazione e addestramento di tutto il personale, specificamente mirato alla conoscenza dei fattori di rischio propri di tali attività.

Il mancato rispetto dei requisiti previsti dal DPR 177/2011 determina il venir meno della qualificazione necessaria per operare, direttamente o indirettamente, nel settore degli ambienti sospetti di inquinamento o confinati.

Durata: 8 ore

Contenuti:

MODULO GIURIDICO

2 ore

Normativa generale (D. Lgs. 81/08 e s.m.i., norme tecniche e linee guida);

Normativa specifica: DPR n. 177 del 14 Settembre 2011;

Applicazione in caso di appalti (art. 26 e Titolo IV del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., cantieri temporanei e mobili).

MODULO TECNICO

3 ore

Pericoli per la salute e la sicurezza legati allo spazio confinato;

Valutazione dei rischi legati all'esposizione dei lavoratori, con l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione da adottare;

Strumenti e metodi per individuare la presenza di sostanze pericolose;

Mezzi di protezione individuale (DPI) da utilizzare durante le attività in ambienti confinati.

MODULO GESTIONALE

3 ore

Documentazione da predisporre per lavori da eseguirsi in ambienti confinati;

Procedure e misure di sicurezza da attuare prima di accedere e durante il lavoro all'interno di un ambiente confinato e/o ambiente sospetto di inquinamento;

Dispositivi di protezione collettivi: sistemi di rilevazione elettronici centralizzati e individuali per l'intercettazione di sostanze chimiche negli ambienti confinati

Analisi di alcuni incidenti ed infortuni legati agli spazi confinati

Test finale di apprendimento

CORSO PER ADDETTI USO CARROPONTE

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 e 73 del D.Lgs. 81/2008

Destinatari: Il corso è destinato alla formazione di quei lavoratori che in azienda sono addetti all'utilizzo e la manovra del Carroponte e delle gru, inoltre mira a dare le nozioni generali per consentire l'utilizzo delle attrezzature in modo idoneo e sicuro, anche in relazione ai rischi che possano essere causati ad altre persone, questo è lo standard di carropontista.

Durata: 8 ore

Contenuti

PARTE TEORICA

Cenni legislativi D.Lgs. 81/08
Il carroponte, parti componenti e loro funzioni
Riferimenti legislativi specifici
Cenni sulle verifiche periodiche
Modalità d'uso corretto
Accessori e sistemi per l'imbracatura utilizzati in stabilimento
La responsabilità nella conduzione del carroponte
Regole e segnaletica all'interno delle aziende

PARTE PRATICA *

Conoscenza ed utilizzo dei principali comandi
Manovre di base
Valutazione in ambito produttivo, con Vs. carroponte ed accessori per l'imbracatura e movimentazione, oltre all'osservazione e simulazioni pratiche di movimentazione, con valutazione di eventuali situazioni specifiche, da evidenziare sul posto
Verifica regole di sicurezza applicate alla movimentazione

() Il modulo pratico consiste nella presa visione ed utilizzo del carroponte: durante questa fase gli allievi si eserciteranno nella movimentazione di materiale mediante l'utilizzo dell'attrezzatura di lavoro nel rispetto delle procedure di sicurezza indicate dal docente.*

**INFORMAZIONE FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO
PER GLI ADDETTI ALL`UTILIZZO DEI TRANSPALLET MANUALI ED ELETTRICI**

Durata: 4 ore

Contenuti:

Principi generali e terminologia

Segnaletica

principale Caratteristiche dei transpallet motorizzati

Limiti d'uso del transpallet

Norme di sicurezza e dispositivi di sicurezza

Comandi Uso del carrello transpallet

Obblighi dei lavoratori

Sanzioni ai lavoratori

CORSO PER ADDETTI AI LAVORI IN QUOTA

Ai sensi del D. Lgs. 81/2008, ART 37 e art. 77, comma 4; lettera h e comma 5, lettera a

Destinatari: Addetti, responsabili e preposti a lavori che comportino rischi di caduta dall'alto (lavori in quota).

Durata: 8 ore

Contenuti

Cenni sulla normativa di riferimento vigente;
La caduta dall'alto come rischio grave e imprevedibile;
Valutazione dei rischi nel lavoro (rischio prevalente-ambientale-concorrente);
Cenni sull'arresto in sicurezza della caduta dall'alto;
Il fattore di caduta e il tirante d'aria;
Le funi semistatiche e dinamiche;
Uso e manutenzione delle funi;
Ancoraggi nel lavoro con funi;
Tipologie operative nel lavoro con funi;
Elementi per il piano di sicurezza del lavoro con funi;
Squadre di lavoro, mansioni e responsabilità;
Organizzazione del lavoro e dei compiti;
Illustrazione del corretto utilizzo dei DPI;
Indossamento e collegamento corretto dei DPI;
Installazione di funi di lavoro e di sicurezza;
Protezione delle funi;
Accesso dall'alto con uscita verso il basso;
Accesso dall'alto con uscita verso l'alto;
Accesso dal basso con uscita verso il basso: metodi, tecniche e procedure operative;
Analisi e i commenti collettivi circa la pratica effettuata
Verifica dell'apprendimento

**CORSO PER ADDETTI AI LAVORI IN QUOTA, AL MONTAGGIO, SMONTAGGIO
ED USO DI TRABATELLI**

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 e 73 del D.Lgs. 81/2008

Destinatari: Il corso è destinato alla formazione di quei lavoratori che svolgono la mansione all'interno/esterno dell'azienda per l'utilizzo del trabattello quale attrezzatura di lavoro in quota, inoltre mira a dare le nozioni generali per consentire l'utilizzo delle attrezzature in modo idoneo e sicuro, anche in relazione ai rischi che possano essere causati ad altre persone.

Rivolto a: Personale operante in ambito edile, impiantistico, imbianchini, imprese di pulizia, società metalmeccaniche, ecc. che utilizzano i trabattelli nelle lavorazioni.

Durata: 8 ore

Contenuti

PARTE TEORICA

La legislazione inerenti i trabattelli

Le caratteristiche dei trabattelli secondo il D.Lgs 81/08.

I DPI specifici per l'uso dell'attrezzatura

I DPI di III categoria (anticaduta)

Elementi di gestione prima emergenza - salvataggio.

Verifiche periodiche sullo stato dei trabattelli

PARTE PRATICA *

Addestramento all'utilizzo dei DPI di III categoria (imbracature e dispositivi di sicurezza contro le cadute dall'alto)

Simulazioni pratiche di tecniche di montaggio e smontaggio di trabattelli in sicurezza

() Il modulo pratico consiste nella presa visione e utilizzo del trabattello: durante questa fase gli allievi si eserciteranno nelle varie fasi di montaggio e smontaggio dell'attrezzatura di lavoro nel rispetto delle procedure di sicurezza indicate dal docente.*

Aspetti relazionali e comunicativi tra RLS e RSPP

Obiettivi: Il corso intende analizzare il sistema di relazione e comunicazione che si instaura tra le figure preposte alla gestione della sicurezza in Azienda: RLS e RSPP. Si analizzeranno e scambieranno esperienze in merito ad eventi, incontri, riunioni e a quali sono le problematiche che si incontrano in tale fase.

Durata: 8 ore

Contenuti

Nozioni di tecnica della comunicazione interpersonale e di gruppo in relazione al ruolo partecipativo

La comunicazione statica e dinamica

La comunicazione attiva con i lavoratori e con gli altri soggetti della prevenzione

I nodi principali della rete comunicativa all'interno del sistema sicurezza e il sistema delle relazioni: RSPP, RLS, Medico competente, lavoratori, datore di lavoro; enti pubblici, fornitori, lavoratori autonomi, appaltatori. ecc.

La gestione della comunicazione nelle diverse situazioni di lavoro

Metodi, tecniche e strumenti della comunicazione

Gestione degli incontri di lavoro e della riunione periodica

Negoziare e gestione delle relazioni sindacali

La Percezione e l'Osservazione

Il confronto con le parti coinvolte

La socializzazione nell'ambito della realtà operativa

Gli interventi sulla relazione comunicativa per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

Relazione comunicativa e clima di sicurezza

Comunicazione efficace e psicologia dell'emergenza

Obiettivi: Trasmettere le conoscenze per riconoscere le componenti fondamentali della comunicazione, migliorare le proprie capacità di ascolto; capire le diverse caratteristiche e le componenti essenziali di un sistema di allarme e di un messaggio di allarme e come ovviare ai problemi di comunicazione che possono sorgere tra le diverse organizzazioni coinvolte nella gestione dell'emergenza.

Durata: 8 ore

Contenuti

La comunicazione efficace

Elementi fondamentali della comunicazione

Gli approcci alla teoria della comunicazione

I livelli della comunicazione

La comunicazione persuasiva

- La capacità d'ascolto
- Sviluppare empatia
- Il comportamento assertivo
- La comunicazione persuasiva: cos'è e come utilizzarla
- Proattività, interdipendenza e assertività

Comunicare l'emergenza: il ruolo dei capisquadra

Gestire lo stress in emergenza: essere prima di tutto leader di se stesso

Come usare la leva e la coordinazione delle persone in emergenza

La creatività del caposquadra

I sistemi di allarme

Caratteristiche fondamentali di un messaggio di allarme

I problemi di comunicazione che possono sorgere tra le diverse organizzazioni coinvolte nella gestione dell'emergenza

D.Lgs 231/01 e Salute e sicurezza

Obiettivi: Il corso si pone l'obiettivo di garantire ai partecipanti la conoscenza e l'approfondimento di una normativa in costante evoluzione e fornire suggerimenti utili ai partecipanti sui rimedi validi per tutelare le imprese dalla prevenzione del rischio – reato sotteso all'eventuale violazione della normativa delegata.

Durata: 8 ore

Contenuti

Elementi essenziali del D.Lgs. n.231 dell' 8 giugno 2001

- Introduzione
- Soggetti
- Natura della responsabilità
- I criteri di imputazione della responsabilità
- Reati presupposto
- Il nuovo reato presupposto introdotto con D.Lgs.121/2011
- Sistema sanzionatorio

Elementi essenziali del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001

- Modello Organizzativo e Codice Etico a confronto
- La Mappatura dei Rischi
- L'individuazione delle attività sensibili rilevanti
- La necessità dell'adozione di un Modello Organizzativo
- La pubblicità e conoscibilità del Modello

Elementi essenziali dell'Organismo di controllo o Organismo di Vigilanza

- I requisiti dei membri dell'OdV
- Doveri e responsabilità
- Modalità di svolgimento dell'attività

La sicurezza sul lavoro

- Soggetti responsabili alla luce del disposto tra D.Lgs. 231/2001 e T.U. Sicurezza
- La delega di funzioni
- La sicurezza nel contratto di appalto e sub-appalto

Modello Organizzativo e Documento di Valutazione dei Rischi

Gestione degli infortuni: la pratica del "Return On Event"

Obiettivi: Trasmettere le competenze per effettuare un'analisi dettagliata degli accadimenti (infortuni e mancati infortuni) in azienda al fine di ridurre gli infortuni e aumentare la consapevolezza degli operatori in tema di sicurezza

Durata: 8 ore

Contenuti

Le normative di riferimento applicabili

La differenza tra “infortunio” e “mancato infortunio”: perché occuparsi di “mancati infortuni”

Il triangolo di Heinrich

Le modalità per effettuare le interviste e la raccolta dei dati

Le modalità di definizione delle condizioni a contorno dell’evento occorso

Gli argomenti di intervista con il preposto sull’evento occorso

Le modalità di redazione delle relazioni

L’analisi aggregata dei dati ricavati dalle interviste

La pratica del ROE come “best practice” aziendale in relazione allo sconto sul premio INAIL

Gestione in qualità della sicurezza nei cantieri

Obiettivi: Il corso intende trasferire ai partecipanti le competenze per analizzare il valore, i limiti e i rischi delle varie soluzioni tecniche del proprio lavoro con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio; le capacità per lavorare nei cantieri mobili nel rispetto delle normative sulla sicurezza e utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi.

Durata: 12 ore

Contenuti

La procedura della gestione sicurezza in cantiere

Cosa fare durante la fase di valutazione d’offerta

Cosa fare prima della partenza dei lavori (fase tra l’acquisizione e l’inizio lavori)

Cosa fare durante l’esecuzione dei lavori (fase di gestione dell’opera)

Il collegamento tra sistema di sicurezza e sistema qualità

La sicurezza come sistema di qualità integrata

Il percorso della sicurezza in cantiere

Organizzazione del cantiere e utilizzo delle macchine

Normativa relativa alla sicurezza e alla prevenzione degli infortuni e degli incendi nei cantieri

Ruolo e funzioni del coordinatore nella gestione della sicurezza in fase di progetto e in fase

esecutiva; gestione delle interferenze.

Principi e procedure per la stesura di Piani di sicurezza e di coordinamento

I documenti della sicurezza

Modelli di Sistemi Qualità aziendali. Tipologia dei documenti della qualità.

Sistemi di controllo del processo produttivo per la verifica degli standard qualitativi

Il ruolo del capocantiere e la gestione delle squadre

Obiettivi: Il corso intende trasmettere competenze relazionali e gestionali per mettere il capo cantiere nella posizione di leader/ motivatore e coordinatore di risorse umane indirizzando le stesse verso un’efficace consapevolezza della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Durata: 8 ore

Contenuti

Il ruolo del capocantiere nella gestione della sicurezza

- Controllare, organizzare e pianificare le attività della propria squadra integrando le tecniche di prevenzione dei rischi appropriate per ogni situazione
- Intraprendere azioni di sensibilizzazione per aumentare la consapevolezza dei lavoratori in materia di prevenzione dei rischi
- Persuadere, convincere ed influenzare gli altri per far riconoscere loro la necessità di formazione in materia salute e sicurezza

Gestione e leadership

- Come impostare le priorità ed attuare una gestione efficiente del tempo?
- Come condurre una squadra? Come identificare lo stile di gestione migliore?
- Come costruire una squadra e ottenere le migliori prestazioni del team?

Comunicazione e conflitto

- Come identificare le fonti di conflitto?
- Come risolvere i conflitti?
- Come moderare gli scontri verbali?
- Come condurre un colloquio di valutazione?

La comunicazione nei gruppi di lavoro

Obiettivi: Il corso è rivolto a capi reparto, capi squadra e capi cantiere affinché acquisiscano la competenza comunicativa necessaria per relazionarsi alle persone con parole, frasi, espressioni e modi di fare adeguati a far comprendere e condividere i principi in materia di sicurezza nonché ad adottare comportamenti corretti nel rispetto delle norme.

Durata: 8 ore

Contenuti

Gruppi di lavoro e comunicazione

Il gruppo: caratteristiche e dinamiche

Il clima nel gruppo di lavoro

La leadership: stili di leadership e rilevanze comportamentali

La comunicazione come chiave per il funzionamento del gruppo

L'ascolto attivo

Dare e ricevere feedback: la finestra di Johary

I bisogni dentro la comunicazione

Autenticità e "rappresentazioni" nella comunicazione: comunicazione di sé e valutazione degli altri

Il coinvolgimento nella soluzione dei problemi: problem solving e brainstorming

Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti

La comunicazione efficace del caposquadra

Elementi fondamentali della comunicazione

La comunicazione è un processo a due vie

La comunicazione non verbale

I 10 passi della comunicazione efficace

Atteggiamento mentale del caposquadra

Riconoscere i propri collaboratori per comunicare efficacemente

La (nuova) figura del capo cantiere nei servizi di pulizia

Obiettivi: Il corso mira ad inquadrare e sistematizzare le competenze del profilo professionale di capo cantiere nei servizi di pulizia, ovvero professionalizzare una figura delicata sulla quale ricadono molte delle responsabilità per la buona riuscita dei lavori e, di conseguenza, sul grado di soddisfazione di clienti e utilizzatori; assicurare che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore

Durata: 16 ore

Contenuti

GESTIRE I SERVIZI DI PULIZIA

Pianificare, organizzare e controllare le operazioni di pulizia
Controllare la fornitura di risorse per il cantiere
Redigere preventivi per le forniture dei servizi di pulizia
Attuare e revisionare i processi di gestione del rischio
Ccnnl riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto
Caratteristiche dei servizi di pulizia
Regolamenti legislativi
Metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti

GESTIRE IL SISTEMA QUALITÀ

Promuovere le operazioni di pulizia in conformità con la legislazione, i regolamenti e le procedure organizzative
Migliorare la qualità delle operazioni di pulizia

ANALIZZARE LA COMMESSA DI LAVORO

Tecniche di analisi della commessa
Elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margini

CURARE LE RELAZIONI CON I CLIENTI PRIMA, DURANTE E DOPO LE OPERAZIONI DI PULIZIA

Trattare le richieste
Assicurare l'assistenza al cliente per il servizio in tutte le sue fasi, dell'assunzione della commessa alla vendita del servizio
Sviluppare e partecipare allo sviluppo di azioni commerciali
Individuare e collaborare per l'individuazione di nuovi clienti

REALIZZARE/SOVRINTENDERE ALLE ATTIVITÀ CONNESSE ALLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Pianificare gli obiettivi della squadra
Gestire la squadra
Definire le responsabilità del singolo e della squadra in funzione delle competenze e dei compiti
Controllare e monitorare il lavoro in funzione dell'efficacia e porre in atto eventuali correttivi

SOVRINTENDERE, PROMUOVERE E MONITORARE LE CONDIZIONI DI IGIENE E SICUREZZA

Promuovere e mantenere la salute, la sicurezza e l'igiene nelle operazioni di pulizia
Monitorare l'impatto ambientale delle operazioni di pulizia

Sviluppare piani di emergenza per le operazioni di pulizia
Rispondere alle contingenze durante le operazioni di pulizia

La Formazione comportamentale: introduzione alla Behavior Based Safety (BBS)

Obiettivi: il corso mira a trasmettere le competenze per ridurre o eliminare gli infortuni in azienda, ottenere l'esecuzione costante dei comportamenti di sicurezza, acquisire conoscenze sulle tecniche di motivazione dei lavoratori all'osservazione reciproca, all'auto-Osservazione periodica, alla misurazione di comportamenti

Durata: 16 ore

Contenuti

INTRODUZIONE DELLA METODOLOGIA BBS Behavior-Based Safety

Concetti di base per la comprensione e lo sviluppo dei comportamenti di sicurezza (Behavior Analysis e Behavior Management)

I principali contributi alla metodologia della behavioral safety: termini e definizioni

La struttura organizzativa e responsabilità di un processo di BBS

Coinvolgimento di lavoratori, preposti e dirigenti

IL RUOLO DEL COMPORTAMENTO NEL FENOMENO INFORTUNISTICO

Comportamento e infortuni

L'analisi comportamentale

Gruppi di lavoro, steering committee

LE FASI PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL PROCESSO DI SICUREZZA COMPORTAMENTALE

La promozione del benessere organizzativo nelle strutture sanitarie

Obiettivi: Il corso intende formare i partecipanti sulle avvisaglie, gli stimoli e le condizioni in cui lo stress negativo si presenta e sulle base di questi sintomi intervenire prima che il danno per il lavoratore coinvolto diventi irreparabile.

All'interno del percorso si intende infatti promuovere la cultura e aumentare la sensibilità sul tema dello stress lavoro-correlato, ricercando con chiarezza, prudenza e responsabilità quelle modalità tese a migliorare un 'ambiente lavorativo caratterizzato da un continuo contatto con un'utenza esigente, che necessita di risposta immediata, al fine di trasmettere le tecniche di orientamento al cliente e sviluppare strategie personali di coping per affrontare in maniera positiva le fonti di stress e raggiungere il proprio benessere all'interno dell'ambiente di lavoro

Durata: 8 ore

Contenuti

Prevenzione in Sanità e rischio psicologico nell'ottica del D. Lgs. 81/08

Aspetti soggettivi e relazionali del disagio psicolavorativo

La prevenzione di disagi psicolavorativi e della salute mentale

Indicazioni per la vigilanza sanitaria dello stress lavoro correlato

La gestione dei clienti nelle strutture poliambulatoriali

- I "clienti" del servizio e le loro aspettative

- Cliente/paziente
 - Medici
 - Amministrazione
 - Fornitori
- Il front-office come filtro per i differenti servizi aziendali
 - Il concetto di immagine aziendale e le responsabilità individuali
 - La comunicazione come indicatore di qualità nelle strutture sanitarie e biglietto da visita verso l'esterno

Donna e salute: stress e rischi correlati all'ambiente di lavoro

Stress e Lavoro sanitario

La promozione del benessere organizzativo nelle aziende sanitarie

Metodi e strumenti per facilitare la partecipazione dei lavoratori alla valutazione e gestione della sicurezza

Obiettivi: Trasmettere le competenze necessarie per essere attivi nella valutazione della sicurezza, contribuire ad affrontare in modo propositivo le questioni legate alla sicurezza, sviluppare comportamenti basati sulla partecipazione e sulla ricerca comune di soluzioni.

Durata: 8 ore

Contenuti

LA VALUTAZIONE

Soggetti

Oggetti

Scopi

Tempi

GLI STRUMENTI DELLA VALUTAZIONE

Il questionario

L'intervista

L'esperimento empirico

L'analisi statistico-quantitativa dei messaggi

L'analisi dei contenuti delle interazioni in rete

Il diario dei partecipanti

CHE COS'È UNA VALUTAZIONE DEI RISCHI?

I 5 passi

- Primo passo - Identifica i pericoli
- Secondo passo - Individua chi potrebbe essere danneggiato e come
- Terzo passo - Valuta i rischi e decidi le azioni da intraprendere
- Quarto passo - Registra i rischi che hai valutato e pianifica gli interventi
- Quinto passo - Rivedi la tua valutazione ed aggiornala se necessario

Metodologie di valutazione e programmi aziendali di riduzione del rischio

Obiettivi: Acquisire la capacità di valutare i rischi presenti in azienda; saper progettare in maniera efficace programmi di riduzione dei rischi

Durata: 8 ore

Contenuti

II QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il Quadro legislativo e normativo di riferimento

Obblighi e responsabilità delle figure della sicurezza aziendale e dei consulenti/tecnici qualificati

La documentazione sulla valutazione e gestione del rischio: il Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e la relazione tecnica

LE METODOLOGIE DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO ALLA LUCE DELLE NUOVE NORME TECNICHE

Analisi del lavoro

Strumentazione di misura

Scelta delle strategie di misurazione (misurazione basata sui compiti, sulle mansioni e misurazione a giornata intera)

Gestione degli errori e delle incertezze

Similitudini e differenze tra la valutazione dei differenti rischi presenti sul luogo di lavoro

IL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

In forma ordinaria

Dati identificativi

Dati ed informazioni di carattere organizzativo

Piano di sicurezza

Risultati dell'attività svolta dal gruppo di valutazione

Gestione della fase attuativa delle misure

Gestione del piano a seguito di modifiche

In forma autocertificata

Organizzazione del lavoro e team working

Obiettivi: Trasmettere le abilità su come organizzare il proprio lavoro in maniera efficiente e senza sprechi di tempo nel rispetto delle priorità e degli obiettivi aziendali; costruire lo spirito di gruppo ed incentivare una collaborazione efficace; migliorare la comunicazione strategica e l'integrazione all'interno del gruppo

Durata: 8 ore

Contenuti

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Le diverse attività e la loro pianificazione

Come definire le priorità

Stendere un piano di lavoro

Seguire più lavori nello stesso momento: gestire le priorità

Il lavoro in urgenza

Organizzare il proprio lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie

Identificare e gestire gli ostacoli personali ad una corretta organizzazione del lavoro

Tempificare la propria giornata: il tempo personale ed il tempo aziendale

TEAM WORKING

Tipologie di team

- Team funzionali, interfunzionali, di progetto

- Il team Azienda
- Vantaggi e difficoltà del lavoro per progetti

Elementi essenziali del team working

- Definizione e condivisione degli obiettivi comuni
- Il senso di responsabilità per sé e per gli altri: raggiungere i risultati integralmente
- Saper negoziare per integrare interessi diversi
- Tecniche per stabilire confronti costruttivi

Privacy & Sanità: la protezione dei dati personali in ambito sanitario

Obiettivi: Il corso mira a trasmettere competenze specifiche sulle modalità previste per la raccolta e il trattamento di dati personali, con mezzi informatizzati o meno, in ambito sanitario; vengono elencati i diritti delle persone in riferimento ai propri dati, viene presentata la figura del Garante, e vengono discusse le sanzioni e le pene previste per chi dovesse violare le norme sulla privacy

Durata: 8 ore

Contenuti

La privacy in ambito sanitario

Introduzione al trattamento di dati personali in ambito sanitario

Il Sistema di Gestione Privacy in ambito sanitario

I Principi privacy per gli Esercenti professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici

Le semplificazioni privacy in ambito sanitario

Informativa e consenso in ambito sanitario

La specificità del trattamento e della protezione dei dati personali dati in ambito sanitario

La tutela specifica dei dati sensibili di tipo sanitario: limiti di utilizzo, comunicazione e diffusione

Il trattamento dei dati genetici in ambito sanitario

Le misure da adottare per rispettare i diritti dell'interessato

Il Servizio Sanitario Nazionale e le finalità di rilevante interesse pubblico

Le Prescrizioni mediche e i medicinali

Notifiche e Autorizzazioni Privacy in ambito sanitario

I provvedimenti del garante privacy in ambito sanitario

Le Linee guida in tema di Fascicolo sanitario elettronico

Le Linee guida in tema di Dossier Sanitario

Le Linee guida in tema di Referti On-line

Le Linee guida in tema di Sperimentazioni Cliniche di Medicinali

Le Prescrizioni per il trattamento di dati sanitari

Le Prescrizioni per il trattamento di dati genetici

Le Prescrizioni per il trattamento di dati relativi allo stato di salute

Le Prescrizioni per il trattamento di dati relativi alla vita sessuale

Sicurezza nei cantieri: contratti d'appalto e d'opera; gestione ditte esterne DUVRI e procedure

Obiettivi: Il corso inquadra la normativa di riferimento e insegna ad usare gli strumenti documentali di prevenzione coordinamento.

Al termine i partecipanti saranno in grado di orientarsi nell'applicazione degli adempimenti legati alle varie combinazioni operative che si presentano nella realtà lavorativa quotidiana; sapranno scegliere e gestire a

giusto titolo le figure aziendali e professionali coinvolte; saranno in grado di predisporre gli idonei strumenti documentali (POS, PSC, DUVRI) per sfruttarne il grande potenziale operativo e preventivo.

Durata: 16 ore

Contenuti

La gestione della sicurezza nei contratti di appalto

Verifica dell'idoneità tecnico-professionale

Informazioni sui rischi presenti negli ambienti di lavoro oggetto dell'appalto

Cooperazione e coordinamento

Strumenti di prevenzione e coordinamento

1. DUVRI - Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali

2. PSC - Il Piano di Sicurezza e di Coordinamento

3. POS - Il Piano Operativo di Sicurezza

Elaborazione del DUVRI

Coordinamento operativo

I costi per la sicurezza

Altri adempimenti

Sicurezza sul lavoro in ambienti sanitari: strumenti operativi per la tutela della salute dei lavoratori e per la qualità delle prestazioni

Obiettivi: Il corso è finalizzato, per tutte le figure professionali operanti nel settore sanitario, all'acquisizione di conoscenze e competenze nelle procedure di sicurezza sul lavoro e di prevenzione nei vari settori specialistici tipici degli ambienti sanitari. Il tema della sicurezza è trattato non solo per quanto riguarda la tutela della salute sul luogo di lavoro ma anche come strumento indispensabile per garantire la qualità e l'efficienza dei servizi

Durata: 8 ore

Contenuti

La sicurezza: un elemento fondamentale della qualità delle cure

Il risk management come strumento indispensabile del governo clinico e della promozione della qualità

La sicurezza sul lavoro negli ambienti sanitari

Il medico competente e la sorveglianza sanitaria, rischi particolari,

Il registro degli esposti, il giudizio di idoneità alla mansione

Gli attori della sicurezza e il documento di valutazione dei rischi, la formazione e i dispositivi di protezione

Rischi lavorativi negli uffici amministrativi, nei laboratori di analisi e nei reparti clinici di degenza

Sistema di gestione della sicurezza (SGS) e standard di riferimento

Obiettivi: Questo percorso formativo offre il contesto per assistere un'azienda nello sviluppo e nell'adozione di un sistema di gestione della sicurezza (SGS); saranno sviluppate le competenze necessarie per adottare e mantenere una strategia SGS efficace per soddisfare i requisiti della OHSAS 18001:2007.

Durata: 8 ore

Contenuti

Sistema di accreditamento e certificazione, nazionale ed europeo, e normative correlate
Quadro normativo europeo e nazionale sulla salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro
I sistemi di gestione della Safety (UNI 10616, UNI 10617, BS OHSAS 18001)
Introduzione all'integrazione dei sistemi qualità, sicurezza, ambiente
Cenni sulle norme ISO serie 14000 e ISO serie 9000
La BS OHSAS 18001: analisi delle prescrizioni
La normativa tecnica relativa agli aspetti della sicurezza
Analisi dello stato iniziale
Documento di valutazione del rischio
Tecniche di analisi dei rischi
La documentazione di sistema di gestione
Manuale, procedure e modelli di registrazione
Esempi pratici

Sistemi di gestione Ambientale e sicurezza

Obiettivi: Offrire un'azione formativa integrata indirizzata all'aumento di efficienza delle risorse impiegate nel sistema di gestione aziendale, con lo scopo di concorrere alla formazione di figure professionali in grado di affrontare a livello strategico le problematiche aziendali inerenti le prestazioni ambientali e la gestione della sicurezza in linea con le norme ISO 14001 e OHSAS 18001

Durata: 16 ore

Contenuti

La Documentazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo la Norma UNI EN ISO 14001:2004:

- Il Manuale di Gestione Ambientale
- La politica ambientale
- Le Procedure di Gestionali Ambientale: concetto, finalità, modalità di gestione e distribuzione controllata
- Modulistica e registrazioni ambientali
- Le Istruzioni Operative per la gestione ambientale

La Gestione Ambientale ISO 14001:2004

- Individuazione degli aspetti ambientali delle attività, prodotti, servizi realizzati dall'azienda
- Individuazione degli aspetti ambientali delle attività, prodotti, servizi realizzati dall'Azienda
- Valutazione impatti ambientali e identificazione del livello di significatività degli impatti ambientali: la gestione degli impatti ambientali significativi
- Obiettivi e Traguardi ambientali: il Programma di Gestione Ambientale
- Le comunicazioni esterne.

La Gestione delle Prescrizioni legali e normative

- L'analisi delle prescrizioni legislative d'interesse per le attività aziendali
- L'individuazione delle prescrizioni legislative applicabile
- Gli adempimenti legislativi
- La valutazione del rispetto delle prescrizioni ed il mantenimento del livello di conformità legislativa

Attuazione e Funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2004

- Le Risorse Umane
- Infrastrutture
- Fornitori
- La gestione delle emergenze ambientali

Sistemi di gestione integrata: qualità - ambiente – sicurezza

Obiettivi: Conoscere i modelli di sistemi di gestione integrati e saperli applicare per progettare ed implementare all'interno della propria impresa un sistema integrato di gestione qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale

Durata: 40 ore

Contenuti

I MODELLI DEI SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA

Illustrazione sui requisiti e sulle correlazioni tra le diverse norme

Impatti a livello organizzativo

Tendenze a livello internazionale

Aspetti positivi e negativi di un sistema di gestione integrato

Le valutazioni iniziali: Analisi del livello qualitativo rispetto alla ISO 9001:2008

Analisi ambientale iniziale: i requisiti delle norme ISO 14000

Analisi iniziale di sicurezza secondo la norma OHSAS 18001

Analisi dell'ambiente di lavoro secondo la SA8000

IL SISTEMA INTEGRATO

Organizzazione: ruoli e responsabilità

Il Manuale integrato

Le procedure integrate e livello di dettaglio per la conformità alle varie norme

Registrazioni per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e la responsabilità sociale

LA DEFINIZIONE E L'APPLICAZIONE DEL PIANO DI INTEGRAZIONE

Definizione del piano di integrazione

Analisi iniziale: i gap rispetto alle norme

Individuazione delle azioni di integrazione

Il miglioramento dei sistemi di gestione integrati

Stress da lavoro correlato

Obiettivi: Il corso fornirà le competenze e gli opportuni strumenti per riconoscere le problematiche relative al rischio da stress lavoro-correlato, valutarle come previsto dalla recente normativa e laddove possibile prevenirle, mediante la progettazione di un sistema globale di gestione dello stress

Durata: 8 ore

Contenuti

I rischi psico-sociali

- Definizione
- Documentazione di valutazione rischi (art. 28 D. Lgs. n. 81/2008)
- Contesto e Contenuto: rischio – contesto e rischio - contenuto
- Conseguenze: livello aziendale e individuale
- Tre interventi: primario secondario e terziario

Lo stress

- Definizione
- Tre fasi: allarme, resistenza ed esaminazione
- Tipi di stress : positivo, negativo, eustress, distressor, stressor
- (Causa) Fattori principali che lo determinano: personali e fatti
- Conseguenze
- Rischi lavorativi

Lo stress lavoro-correlato

- Cenni storici
- Epidemiologia
- Rapporto stress e lavoro
- Soggetti a rischio
- Conseguenze individuali e d'azienda
- Normative di riferimento: legislazione nazionale e internazionale
- La valutazione dello stress: gli strumenti disponibili e la corretta metodologia
- Linee guida per la valutazione dello stress
- Simulazione di una corretta valutazione

Rischio: sei fasi

Miglioramento

Prevenzione

I Programma Integrati di Gestione dello stress

Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012
Individuazione attrezzature di lavoro per le quali è richiesta una specifica abilitazione degli operatori
 (articolo 73, comma 5 del D.Lgs. n. 81/2008)

Piattaforme di lavoro elevabili (PLE)	
<p><i>Macchina mobile destinata a spostare persone alle posizioni di lavoro, poste ad altezza superiore a 2 m rispetto ad un piano stabile, nelle quali svolgono mansioni dalla piattaforma di lavoro, con l'intendimento che le persone accedano ed escano dalla piattaforma di lavoro attraverso una posizione di accesso definita e che sia costituita almeno da una piattaforma di lavoro con comandi, da una struttura estensibile e da un telaio.</i></p>	
	
Tipologie	PLE che operano su stabilizzatori PLE che possono operare senza stabilizzatori PLE sia con stabilizzatori che senza
Gru per autocarro	
<p><i>Gru a motore comprendente una colonna, che ruota intorno ad una base ed un gruppo bracci che è applicato alla sommità della colonna. La gru è montata di regola su un veicolo (eventualmente su un rimorchio, su una trattrice o su una base fissa) ed è progettata per caricare e scaricare il veicolo.</i></p>	
	
Gru autocarrata o su base fissa	
Gru a torre	
<p><i>Gru a braccio orientabile, con il braccio montato sulla parte superiore di una torre che sta approssimativamente in verticale nella posizione di lavoro.</i></p>	
	
Tipologie	Gru a rotazione in basso Gru a rotazione in alto Gru a rotazione sia in basso sia in alto
Carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo	
<p><i>Carrelli industriali semoventi: qualsiasi veicolo dotato di ruote (eccetto quelli circolanti su rotaie) concepito per trasportare, trainare, spingere, sollevare, impilare o disporre su scaffalature qualsiasi tipo di</i></p>	

carico ed azionato da un operatore a bordo su sedile.

Carrelli semoventi a braccio telescopico: carrelli elevatori a contrappeso dotati di uno o più bracci snodati, telescopici o meno, non girevoli, utilizzati per impilare carichi. Il dispositivo di sollevamento non deve essere girevole o comunque non deve presentare un movimento di rotazione maggiore di 5° rispetto all'asse longitudinale del carrello.

Carrelli/Sollevatori/Elevatori semoventi telescopici rotativi: attrezzature semoventi dotate di uno o più bracci snodati, telescopici o meno, girevoli, utilizzate per movimentare carichi ed azionate da un operatore a bordo su sedile.



Tipologie

Carrelli industriali semoventi
Carrelli semoventi a braccio telescopico
Carrelli/sollevatori/elevatori semoventi telescopici rotativi
Tutte le tipologie di carrelli precedentemente elencate

Gru mobili

Autogru a braccio in grado di spostarsi con carico o senza carico senza bisogno di vie di corsa fisse e che rimane stabile per effetto della gravità.



Tipologie

Gru mobili autocarrate e semoventi su braccio telescopico o tralicciato ed eventuale falcone fisso
Gru mobili su ruote con falcone telescopico o brandeggiabile

Trattori agricoli o forestali

Qualsiasi trattore agricolo o forestale a ruote o cingoli, a motore, avente almeno due assi ed una velocità massima per costruzione non inferiore a 6 km/h, la cui funzione è costituita essenzialmente dalla potenza di trazione, progettato appositamente per tirare, spingere, portare o azionare determinate attrezzature intercambiabili destinate ad usi agricoli o forestali, oppure per trainare rimorchi agricoli o forestali. Esso può essere equipaggiato per trasportare carichi in contesto agricolo o forestale ed essere munito di sedili per accompagnatori



Tipologie

Trattori a ruote
Trattori a cingoli

Macchine movimento terra

Escavatori idraulici: macchina semovente a ruote, a cingoli o ad appoggi articolati, provvista di una struttura superiore (torretta) normalmente in grado di ruotare di 360° e che supporta un braccio escavatore azionato da un sistema idraulico e progettata principalmente per scavare con una cucchiaia o una benna rimanendo ferma, con massa operativa maggiore di 6000 kg.

Escavatori a fune: macchina semovente a ruote, a cingoli o ad appoggi articolati, provvista di una torretta normalmente in grado di ruotare di 360° e che supporta una struttura superiore azionata mediante un

sistema a funi progettata principalmente per scavare con una benna per il dragaggio, una cucchiaia frontale o una benna mordente, usata per compattare il materiale con una piastra compattatrice, per lavori di demolizione mediante gancio o sfera e per movimentare materiale con equipaggiamenti o attrezzature speciali.

Pale cariatrici frontali: *macchina semovente a ruote o a cingoli, provvista di una parte anteriore che funge da sostegno ad un dispositivo di carico, progettata principalmente per il carico o lo scavo per mezzo di una benna tramite il movimento in avanti della macchina, con massa operativa maggiore di 4500 kg.*

Terne: *macchina semovente a ruote o a cingoli costituita da una struttura di base progettata per il montaggio sia di un caricatore anteriore che di un escavatore posteriore.*

Autoribaltabile a cingoli: *macchina semovente a cingoli, dotata di cassone aperto, impiegata per trasportare e scaricare o spargere materiale, con massa operativa maggiore di 4500 kg.*


Tipologie

Escavatori Idraulici
 Escavatori a fune
 Caricatori frontali
 Terne
 Autoribaltatrice a cingoli
 Escavatori Idraulici + caricatori frontali + terne

Pompe per calcestruzzo

Dispositivo, costituito da una o più parti estensibili, montato su un telaio di automezzo, autocarro, rimorchio o veicolo per uso speciale, capace di scaricare un calcestruzzo omogeneo, attraverso il pompaggio del calcestruzzo stesso.


ORGANIZZAZIONE

Numero partecipanti massimo per ogni corso: 24 unità

Per le attività pratiche il rapporto istruttore/allievi non deve essere superiore al rapporto di 1 a 6 (1 docente ogni 6 allievi)

VALUTAZIONE

È prevista una prova di valutazione (al di fuori delle ore previste per il corso) sia al termine dei moduli teorici sia al termine dei moduli pratici. Si ipotizza la durata di 1/2 ora per la prova teorica e 1 ora per la prova pratica

CORSO PER ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI PIATTAFORME DI LAVORO ELEVABILI

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di piattaforme di lavoro elevabili

Durata: da 8 a 10 ore

CONTENUTI**Modulo normativo giuridico****1 ora**

Presentazione del corso

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento ai lavori in quota ed all'uso di attrezzature di lavoro per lavori in quota (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore

Modulo tecnico**3 ore**

Categorie di PLE: i vari tipi di PLE e descrizione delle caratteristiche generali e specifiche.

Componenti strutturali: sistemi di stabilizzazione, livellamento, telaio, torretta girevole, struttura a pantografo/braccio elevabile.

Dispositivi di comando e di sicurezza: individuazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, individuazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli da effettuare prima dell'utilizzo: controlli visivi e funzionali.

DPI specifici da utilizzare con le PLE: caschi, imbracature, cordino di trattenuta e relative modalità di utilizzo inclusi i punti di aggancio in piattaforma.

Modalità di utilizzo in sicurezza e rischi: analisi e valutazione dei rischi più ricorrenti nell'utilizzo delle PLE (rischi di elettrocuzione, rischi ambientali, di caduta dall'alto, ecc.); spostamento e traslazione, posizionamento e stabilizzazione, azionamenti e manovre, rifornimento e parcheggio in modo sicuro a fine lavoro.

Procedure operative di salvataggio: modalità di discesa in emergenza.

Moduli pratici specifici**Modulo pratico per PLE che operano con stabilizzatori****4 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: sistemi di stabilizzazione, livellamento, telaio, torretta girevole, struttura a pantografo/braccio elevabile, piattaforma e relativi sistemi di collegamento.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della PLE, dei dispositivi di comando, di segnalazione e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della PLE.

Controlli prima del trasferimento su strada: verifica delle condizioni di assetto (presa di forza, struttura di sollevamento e stabilizzatori, ecc.).

Pianificazione del percorso: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e in quota, condizioni del terreno.

Posizionamento della PLE sul luogo di lavoro: delimitazione dell'area di lavoro, segnaletica da predisporre su strade pubbliche, posizionamento stabilizzatori e livellamento.

Esercitazioni di pratiche operative: effettuazione di esercitazioni a due terzi dell'area di lavoro, osservando le procedure operative di sicurezza.

Simulazioni di movimentazioni della piattaforma in quota.

Manovre di emergenza: effettuazione delle manovre di emergenza per il recupero a terra della piattaforma posizionata in quota.

Messa a riposo della PLE a fine lavoro: parcheggio in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato. Modalità di ricarica delle batterie in sicurezza (per PLE munite di alimentazione a batterie).

Modulo pratico per PLE che operano senza stabilizzatori

4 ore

Individuazione dei componenti strutturali: sistemi di stabilizzazione, livellamento, telaio, torretta girevole, struttura a pantografo/braccio elevabile, piattaforma e relativi sistemi di collegamento.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della PLE, dei dispositivi di comando, di segnalazione e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della PLE.

Pianificazione del percorso: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e in quota, condizioni del terreno.

Movimentazione e posizionamento della PLE sul luogo di lavoro: spostamento della PLE sul luogo di lavoro e delimitazione dell'area di lavoro.

Esercitazioni di pratiche operative: effettuazione di esercitazioni a due terzi dell'area di lavoro, osservando le procedure operative di sicurezza. Simulazioni di movimentazioni della piattaforma in quota.

Messa a riposo della PLE a fine lavoro: parcheggio in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato. Modalità di ricarica delle batterie in sicurezza (per PLE munite di alimentazione a batterie).

Modulo pratico ai fini dell'abilitazione all'uso sia di PLE con stabilizzatori che di PLE senza stabilizzatori

6 ore

Individuazione dei componenti strutturali: sistemi di stabilizzazione, livellamento, telaio, torretta girevole, struttura a pantografo/braccio elevabile, piattaforma e relativi sistemi di collegamento.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della PLE, dei dispositivi di comando, di segnalazione e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della PLE.

Controlli prima del trasferimento su strada: verifica delle condizioni di assetto (presa di forza, struttura di sollevamento e stabilizzatori, ecc.).

Pianificazione del percorso: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e in quota, condizioni del terreno.

Movimentazione e posizionamento della PLE sul luogo di lavoro: delimitazione dell'area di lavoro, segnaletica da predisporre su strade pubbliche, spostamento della PLE sul luogo di lavoro, posizionamento stabilizzatori e livellamento.

Esercitazioni di pratiche operative: effettuazione di esercitazioni a due terzi dell'area di lavoro, osservando le procedure operative di sicurezza. Simulazioni di movimentazioni della piattaforma in quota.

Manovre di emergenza: effettuazione delle manovre di emergenza per il recupero a terra della piattaforma posizionata in quota.

Messa a riposo della PLE a fine lavoro: parcheggio in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato. Modalità di ricarica delle batterie in sicurezza (per PLE munite di alimentazione a batterie).

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla concernente anche quesiti sui DPI. Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio ai moduli pratici specifici. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine di ognuno dei moduli pratici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli pratici) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 2 delle prove per ciascuno dei punti 3.1 e 3.2 e almeno 3 delle prove per il punto 3.3, concernenti i seguenti argomenti.

Per il modulo pratico per PLE che operano con stabilizzatori:

- a) spostamento e stabilizzazione della PLE sulla postazione di impiego (Controlli pre-utilizzo - Controlli prima del trasferimento su strada - Pianificazione del percorso - Posizionamento della PLE sul luogo di lavoro - Messa a riposo della PLE a fine lavoro);

- b) effettuazione manovra di: salita, discesa, rotazione, accostamento piattaforma alla posizione di lavoro;
- c) simulazione di manovra in emergenza (Recupero dell'operatore - Comportamento in caso di guasti).

Per il modulo pratico per PLE che operano senza stabilizzatori:

- a) spostamento della PLE sulla postazione di impiego (Controlli pre-utilizzo - Pianificazione del percorso - Movimentazione e posizionamento della PLE - Messa a riposo della PLE a fine lavoro);
- b) effettuazione manovra di: pianificazione del percorso, movimentazione e posizionamento della PLE con operatore a bordo (traslazione), salita, discesa, rotazione, accostamento della piattaforma alla posizione di lavoro;
- c) simulazione di manovra in emergenza (Recupero dell'operatore - Comportamento in caso di guasti).

Per il modulo pratico per PLE che operano sia con sia senza stabilizzatori:

- a) spostamento e stabilizzazione della PLE sulla postazione di impiego (Controlli pre-utilizzo - Controlli prima del trasferimento su strada - Pianificazione del percorso - Movimentazione e posizionamento della PLE - Messa a riposo della PLE a fine lavoro);
- b) effettuazione manovra di: pianificazione del percorso, movimentazione e posizionamento della PLE con operatore a bordo (traslazione), salita, discesa, rotazione, accostamento della piattaforma alla posizione di lavoro;
- c) simulazione di manovra in emergenza (Recupero dell'operatore - Comportamento in caso di guasti).

Tutte le prove pratiche per ciascuno dei moduli 3.1, 3.2 e 3.3 devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSO PER ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI GRU PER AUTOCARRO

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di gru per autocarro

Durata: 12 ore

CONTENUTI**Modulo giuridico – normativo****1 ora**

Panorama normativo in materia di Sicurezza ed Igiene nei Luoghi di Lavoro con particolare riferimento alle disposizioni di legge in materia di uso delle attrezzature di lavoro per le operazioni di movimentazione di carichi (D. Lgs 81/08)

Responsabilità dell'operatore

Modulo tecnico**3 ore**

Terminologia, caratteristiche delle diverse tipologie di gru per autocarro con riferimento alla posizione di installazione, loro movimenti ed equipaggiamenti di sollevamento, modifica delle configurazioni in funzione degli accessori installati.

Nozioni elementari di fisica per poter valutare la massa di un carico e per poter apprezzare le condizioni di equilibrio di un corpo, oltre alla valutazione dei necessari attributi che consentono il mantenimento dell'insieme gru con carico appeso in condizioni di stabilità.

Condizioni di stabilità di una gru per autocarro: fattori ed elementi che influenzano la stabilità.

Caratteristiche principali e principali componenti delle gru per autocarro.

Tipi di allestimenti ed organi di presa.

Dispositivi di comando a distanza.

Contenuti delle documentazioni e delle targhe segnaletiche in dotazione delle gru per autocarro.

Utilizzo delle tabelle di carico fornite dal costruttore.

Principi di funzionamento, di verifica e di regolazione dei dispositivi limitatori, indicatori di controllo.

Principi generali per il trasferimento, il posizionamento e la stabilizzazione.

Modalità di utilizzo in sicurezza e rischi: Analisi e valutazione dei rischi ricorrenti nell'utilizzo delle gru per autocarro (caduta del carico, perdita di stabilità della gru per autocarro, urto di persone con il carico o con la gru, rischi connessi con l'ambiente, quali vento, ostacoli, linee elettriche ecc., rischi connessi alla non corretta stabilizzazione.

Segnaletica gestuale.

Modulo pratico per gru su autocarro**8 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: base, telaio e controtelaio, sistemi di stabilizzazione, colonna, gruppo bracci.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando (comandi idraulici ed elettroidraulici, radiocomandi) e loro funzionamento (spostamento, posizionamento ed operatività), identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali delle gru per autocarro e dei componenti accessori, dei dispositivi di comando, di segnalazione e di sicurezza previsti dal costruttore nel manuale di istruzione dell'attrezzatura. Manovre della gru per autocarro senza carico (sollevamento, estensione, rotazione, ecc) singole e combinate.

Controlli prima del trasferimento su strada: verifica delle condizioni di assetto (struttura di sollevamento e stabilizzatori).

Pianificazione delle operazioni del sollevamento: condizioni del sito di lavoro (pendenze, condizioni del piano di appoggio), valutazione della massa del carico, determinazione del raggio, configurazione della gru per autocarro, sistemi di imbracatura, ecc.

Posizionamento della gru per autocarro sul luogo di lavoro: posizionamento della gru rispetto al baricentro del carico, delimitazione dell'area di lavoro, segnaletica da predisporre su strade pubbliche, messa in opera di stabilizzatori, livellamento della gru. Procedure per la messa in opera di accessori, bozzelli, stabilizzatori, jib, ecc.

Esercitazioni di pratiche operative: effettuazione di esercitazioni di presa/aggancio del carico per il controllo della rotazione, dell'oscillazione, degli urti e del posizionamento del carico. Operazioni in prossimità di ostacoli fissi o altre gru (interferenze). Movimentazione di carichi di uso comune e di carichi di forma particolare quali: carichi lunghi e flessibili, carichi piani con superficie molto ampia, carichi di grandi dimensioni. Manovre di precisione per il sollevamento, il rilascio ed il posizionamento dei carichi in posizioni visibili e non visibili. Utilizzo di accessori di sollevamento diversi dal gancio (polipo, benna, ecc.). Movimentazione di carichi con accessori di sollevamento speciali. Imbracature di carichi.

Manovre di emergenza: effettuazione delle manovre di emergenza per il recupero del carico.

Prove di comunicazione con segnali gestuali e via radio.

Operazioni pratiche per provare il corretto funzionamento dei dispositivi limitatori, indicatori e di posizione.

Esercitazioni sull'uso sicuro, gestione di situazioni di emergenza e compilazione del registro di controllo.

Messa a riposo della gru per autocarro: procedure per il rimessaggio di accessori, bozzelli, stabilizzatori, jib, ecc.

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica, consistente in un questionario a risposta multipla, il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio al modulo pratico. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico (al di fuori dei tempi previsti per il modulo pratico) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 2 delle prove di cui al punto 3, concernente i seguenti argomenti:

- a) imbracatura e movimentazione di un carico di entità pari al 50% del carico massimo nominale con sbraccio pari al 50% dello sbraccio massimo, tra la quota corrispondente al piano di stabilizzazione e la quota massima raggiungibile individuata dalla tabella di carico
- b) Imbracatura e movimentazione ad una quota di 0,5 m, di un carico pari al 50% del carico nominale, alla distanza massima consentita dal centro colonna/ralla prima dell'intervento del dispositivo di controllo del momento massimo.

Tutte le prove pratiche devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente ad una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSO PER ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI GRU A TORRE

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di gru a torre

Durata: da 12 a 14 ore

CONTENUTI**Modulo giuridico - normativo****1 ora**

Presentazione del corso.

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento alle disposizioni di legge in materia di uso delle attrezzature di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore.

Modulo tecnico**7 ore**

Norme generali di utilizzo della gru a torre: ruolo dell'operatore rispetto agli altri soggetti (montatori, manutentori, capo cantiere, ecc.).

Limiti di utilizzo dell'attrezzatura tenuto conto delle sue caratteristiche e delle sue condizioni di installazione.

Manovre consentite tenuto conto delle sue condizioni di installazione (zone interdette, interferenze, ecc.).

Caratteristiche dei carichi (massa, forma, consistenza, condizioni di trattenuta degli elementi del carico, imballaggi, ecc.).

Tipologie di gru a torre: i vari tipi di gru a torre e descrizione delle caratteristiche generali e specifiche.

Principali rischi connessi all'impiego di gru a torre: caduta del carico, rovesciamento della gru, urti delle persone con il carico o con elementi mobili della gru a torre, rischi legati all'ambiente (vento, ostacoli, linee elettriche, ecc.), rischi legati all'uso delle diverse forme di energia (elettrica, idraulica, ecc.).

Nozioni elementari di fisica: nozioni di base per la valutazione dei carichi movimentati nei cantieri, condizioni di equilibrio di un corpo.

Tecnologia delle gru a torre: terminologia, caratteristiche generali e principali componenti delle gru a torre. Meccanismi, loro caratteristiche, loro funzione e principi di funzionamento.

Componenti strutturali: torre, puntoni, braccio, controbraccio, tiranti, struttura di base, struttura di fondazione, sostegno della cabina, portaralla e ralla.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione (limitatori di carico e di momento, limitatori di posizione, ecc.).

Le condizioni di equilibrio delle gru a torre: fattori ed elementi che influenzano la stabilità. Diagrammi di carico forniti dal fabbricante. Gli ausili alla conduzione della gru (anemometro, indicatori di carico e altri indicatori, ecc.).

L'installazione della gru a torre: informazioni generali relative alle condizioni di installazione (piani di appoggio, ancoraggi, contrappesi, ecc.). Mezzi per impedire l'accesso a zone interdette (illuminazione, barriere, ecc.).

Controlli da effettuare prima dell'utilizzo: controlli visivi (della gru, dell'appoggio, delle vie di traslazione, ove presenti) e funzionali.

Modalità di utilizzo in sicurezza della gru a torre: Operazioni di messa in servizio (blocco del freno di rotazione, sistemi di ancoraggio e di blocco, ecc.). Verifica del corretto funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza. Valutazione della massa totale del carico. Regole di corretto utilizzo di accessori di sollevamento (brache, sollevamento travi, pinze, ecc.). Valutazione delle condizioni meteorologiche. La comunicazione con i segni convenzionali o altro sistema di comunicazione (audio, video, ecc.). Modalità di esecuzione delle manovre per lo spostamento del carico con la precisione richiesta (posizionamento e

bilanciamento del carico, con la minima oscillazione possibile, ecc.). Operazioni vietate. Operazioni di fine utilizzo (compresi lo sblocco del freno di rotazione e l'eventuale sistemazione di sistemi di ancoraggio e di blocco). Uso della gru secondo le condizioni d'uso previste dal fabbricante.

Manutenzione della gru a torre: controlli visivi della gru e delle proprie apparecchiature per rilevare le anomalie e attuare i necessari interventi (direttamente o attraverso il personale di manutenzione e/o l'assistenza tecnica). Semplici operazioni di manutenzione (lubrificazione, pulizia di alcuni organi o componenti, ecc.).

Moduli pratici specifici

Modulo pratico - Gru a rotazione in basso

4 ore

Individuazione dei componenti strutturali: torre, puntoni, braccio, tiranti, struttura di base, struttura di fondazione, portaralla e ralla.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della gru, dei dispositivi di comando e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della gru. Diagrammi di carico. Prove dei dispositivi di ausilio alla conduzione e dei dispositivi di sicurezza (anemometro, indicatori di carico e altri indicatori, limitatori di carico e di momento, dispositivi anti-interferenza, ecc.). Condizioni di installazione (piani di appoggio, ancoraggi, contrappesi, barriere contro l'accesso a zone interdette).

Utilizzo della gru a torre: operazioni di messa in servizio (blocco del freno di rotazione, sistemi di ancoraggio e di blocco, ecc.). Verifica del corretto funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza. Valutazione della massa totale del carico. Utilizzo di accessori di sollevamento (brache, sollevamento travi, pinze, ecc.). Esecuzione delle manovre per lo spostamento del carico con la precisione richiesta (posizionamento e bilanciamento del carico, con la minima oscillazione possibile, ecc.). Uso dei comandi posti su pulsantiera pensile. Uso dei comandi posti su unità radio-mobile. Uso accessori d'imbracatura, sollevamento e sgancio dei carichi. Spostamento del carico attraverso ostacoli fissi e aperture, avvicinamento e posizionamento al suolo e su piani rialzati. Arresto della gru sul luogo di lavoro (messa fuori servizio in caso d'interruzione dell'esercizio normale). Controlli giornalieri della gru a torre, prescrizioni operative per la messa fuori servizio e misure precauzionali in caso di avverse condizioni meteorologiche.

Operazioni di fine-utilizzo: controlli visivi e funzionali della gru, dei dispositivi di comando e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della gru. Posizionamento del carrello e del gancio di sollevamento. Sblocco del freno di rotazione. Sistemi di ancoraggio e di blocco. Sezionamento dell'alimentazione elettrica.

Modulo pratico - Gru a rotazione in alto

4 ore

Individuazione dei componenti strutturali: torre, puntoni, braccio, controbraccio, tiranti, struttura di base, struttura di fondazione, sostegno della cabina, portaralla e ralla, vie di traslazione (per gru traslanti).

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della gru, dei dispositivi di comando e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della gru. Diagrammi di carico. Prove dei dispositivi di ausilio alla conduzione e dei dispositivi di sicurezza (anemometro, indicatori di carico e altri indicatori, limitatori di carico e di momento, dispositivi anti-interferenza, ecc.). Condizioni di installazione (piani di appoggio, ancoraggi, contrappesi, barriere contro l'accesso a zone interdette).

Utilizzo della gru a torre: operazioni di messa in servizio (blocco del freno di rotazione, sistemi di ancoraggio e di blocco, ecc.). Verifica del corretto funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza. Accesso alla cabina. Valutazione della massa totale del carico. Utilizzo di accessori di sollevamento (brache, sollevamento travi, pinze, ecc.). Esecuzione delle manovre per lo spostamento del carico con la precisione richiesta (posizionamento e bilanciamento del carico, con la minima oscillazione possibile, ecc.). Uso dei comandi posti su pulsantiera pensile. Uso dei comandi posti su unità radio-mobile. Uso accessori d'imbracatura, sollevamento e sgancio dei carichi. Spostamento del carico attraverso ostacoli fissi e

aperture, avvicinamento e posizione al suolo e su piani rialzati. Arresto della gru sul luogo di lavoro (messa fuori servizio in caso d'interruzione dell'esercizio normale). Controlli giornalieri della gru, prescrizioni operative per la messa fuori servizio e misure precauzionali in caso di avverse condizioni meteorologiche.

Operazioni di fine-utilizzo: controlli visivi e funzionali della gru, dei dispositivi di comando e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della gru. Posizionamento del carrello e del gancio di sollevamento. Sblocco del freno di rotazione. Sistemi di ancoraggio e di blocco. Sezionamento dell'alimentazione elettrica.

Modulo pratico ai fini dell'abilitazione alla conduzione sia di gru a rotazione in basso che di gru a rotazione in alto **6 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: torre, puntoni, braccio, controbraccio tiranti, struttura di base, struttura di fondazione, sostegno della cabina, portaralla e ralla, vie di traslazione (per gru traslanti).

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della gru, dei dispositivi di comando e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della gru. Diagrammi di carico. Prove dei dispositivi di ausilio alla conduzione e dei dispositivi di sicurezza (anemometro, indicatori di carico e altri indicatori, limitatori di carico e di momento, dispositivi anti-interferenza, ecc.). Condizioni di installazione (piani di appoggio, ancoraggi, contrappesi, barriere contro l'accesso a zone interdette).

Utilizzo della gru a torre; operazioni di messa in servizio (blocco del freno di rotazione, sistemi di ancoraggio e di blocco, ecc.). Verifica del corretto funzionamento dei freni e dei dispositivi di sicurezza. Accesso alla cabina. Valutazione della massa totale del carico. Utilizzo di accessori di sollevamento (brache, sollevamento travi, pinze, ecc.). Esecuzione delle manovre per lo spostamento del carico con la precisione richiesta (posizionamento e bilanciamento del carico, con la minima oscillazione possibile, ecc.). Uso dei comandi posti su pulsantiera pensile. Uso dei comandi posti su unità radio-mobile. Uso accessori d'imbracatura, sollevamento e sgancio dei carichi. Spostamento del carico attraverso ostacoli fissi e aperture, avvicinamento e posizionamento al suolo e su piani rialzati- Arresto della gru sul luogo di lavoro (messa fuori servizio in caso d'interruzione dell'esercizio normale). Controlli giornalieri della gru a torre, prescrizioni operative per la messa fuori servizio e misure precauzionali in caso di avverse condizioni meteorologiche.

Operazioni di fine-utilizzo: controlli visivi e funzionali della gru, dei dispositivi di comando e di sicurezza previsti dal costruttore e dal manuale di istruzioni della gru. Posizionamento del carrello e del gancio di sollevamento. Sblocco del freno di rotazione. Sistemi di ancoraggio e di blocco. Sezionamento dell'alimentazione elettrica.

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla. Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio ai moduli pratici specifici. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine di ognuno dei moduli pratici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli pratici) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 2 delle prove previste per ciascun modulo pratico.

Tutte le prove pratiche per ciascuno dei moduli devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari al 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSI PER LAVORATORI ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI SEMOVENTI CON CONDUCENTE A BORDO

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo

Durata: da 12 a 16 ore

CONTENUTI

Modulo giuridico - normativo

1 ora

Presentazione del corso

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento alle disposizioni di legge in materia di uso delle attrezzature di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore.

Modulo tecnico

7 ore

Tipologie e caratteristiche dei vari tipi di veicoli per il trasporto interno: dai transpallet manuali ai carrelli elevatori frontali a contrappeso.

Principali rischi connessi all'impiego di carrelli semoventi: caduta del carico, rovesciamento, ribaltamento, urti delle persone con il carico o con elementi mobili del carrello, rischi legati all'ambiente (ostacoli, linee elettriche, ecc.), rischi legati all'uso delle diverse forme di energia (elettrica, idraulica, ecc.).

Nozioni elementari di fisica: nozioni di base per la valutazione dei carichi movimentati, condizioni di equilibrio di un corpo. Stabilità (concetto del baricentro del carico e della leva di primo grado). Linee di ribaltamento. Stabilità statica e dinamica e influenza dovuta alla mobilità del carrello e dell'ambiente di lavoro (forze centrifughe e d'inerzia). Portata del carrello elevatore.

Tecnologia dei carrelli semoventi: terminologia, caratteristiche generali e principali componenti. Meccanismi, loro caratteristiche, loro funzione e principi di funzionamento.

Componenti principali: forche e/o organi di presa (attrezzature supplementari, ecc.). Montanti di sollevamento (simplex - duplex - triplex - quadruplex - ecc., ad alzata libera e non). Posto di guida con descrizione del sedile, degli organi di comando (leve, pedali, piantone sterzo e volante, freno di stazionamento, interruttore generale a chiave, interruttore d'emergenza), dei dispositivi di segnalazione (clacson, beep di retromarcia, segnalatori luminosi, fari di lavoro, ecc.) e controllo (strumenti e spie di funzionamento). Freni (freno di stazionamento e di servizio). Ruote e tipologie di gommature: differenze per i vari tipi di utilizzo, ruote sterzanti e motrici. Fonti di energia (batterie di accumulatori o motori endotermici). Contrappeso.

Sistemi di ricarica batterie: raddrizzatori e sicurezze circa le modalità di utilizzo anche in relazione all'ambiente.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione. Sistemi di protezione attiva e passiva.

Le condizioni di equilibrio: fattori ed elementi che influenzano la stabilità. Portate (nominale/effettiva). Illustrazione e lettura delle targhette, tabelle o diagrammi di portata nominale ed effettiva. Influenza delle condizioni di utilizzo sulle caratteristiche nominali di portata. Gli ausili alla conduzione (indicatori di carico e altri indicatori, ecc.).

Controlli e manutenzioni: verifiche giornaliere e periodiche (stato generale e prova, montanti, attrezzature, posto di guida, freni, ruote e sterzo, batteria o motore, dispositivi di sicurezza). Illustrazione dell'importanza di un corretto utilizzo dei manuali di uso e manutenzione a corredo del carrello.

Modalità di utilizzo in sicurezza dei carrelli semoventi: procedure di movimentazione. Segnaletica di sicurezza nei luoghi di lavoro. Procedura di sicurezza durante la movimentazione e lo stazionamento del

mezzo. Viabilità: ostacoli, percorsi pedonali, incroci, strettoie, portoni, varchi, pendenze, ecc.. Lavori in condizioni particolari ovvero all'esterno, su terreni scivolosi e su pendenze e con scarsa visibilità. Nozioni di guida. Norme sulla circolazione, movimentazione dei carichi, stoccaggio, ecc.. Nozioni sui possibili rischi per la salute e la sicurezza collegati alla guida del carrello ed in particolare ai rischi riferibili:

- a) all'ambiente di lavoro;
- b) al rapporto uomo/macchina;
- c) allo stato di salute del guidatore.

Nozioni sulle modalità tecniche, organizzative e comportamentali e di protezione personale idonee a prevenire i rischi.

Moduli pratici specifici

Modulo pratico: carrelli industriali semoventi

4 ore

Illustrazione, seguendo le istruzioni di uso del carrello, dei vari componenti e delle sicurezze.

Manutenzione e verifiche giornaliere e periodiche di legge e secondo quanto indicato nelle istruzioni di uso del carrello.

Guida del carrello su percorso di prova per evidenziare le corrette manovre a vuoto e a carico (corretta posizione sul carrello, presa del carico, trasporto nelle varie situazioni, sosta del carrello, ecc.).

Modulo pratico: carrelli semoventi a braccio telescopico

4 ore

Illustrazione, seguendo le istruzioni di uso del carrello, dei vari componenti e delle sicurezze.

Manutenzione e verifiche giornaliere e periodiche di legge e secondo quanto indicato nelle istruzioni di uso del carrello.

Guida del carrello su percorso di prova per evidenziare le corrette manovre a vuoto e a carico (corretta posizione sul carrello, presa del carico, trasporto nelle varie situazioni, sosta del carrello, ecc.).

Modulo pratico: carrelli/sollevatori/elevatori semoventi telescopici rotativi

4 ore

Illustrazione, seguendo le istruzioni di uso del carrello, dei vari componenti e delle sicurezze.

Manutenzione e verifiche giornaliere e periodiche di legge e secondo quanto indicato nelle istruzioni di uso del carrello.

Guida del carrello su percorso di prova per evidenziare le corrette manovre a vuoto e a carico (corretta posizione sul carrello, presa del carico, trasporto nelle varie situazioni, sosta del carrello, ecc.).

Modulo pratico: carrelli industriali semoventi, carrelli semoventi a braccio telescopico e carrelli/sollevatori/elevatori semoventi telescopici rotativi

8 ore

Illustrazione, seguendo le istruzioni di uso del carrello, dei vari componenti e delle sicurezze.

Manutenzione e verifiche giornaliere e periodiche di legge e secondo quanto indicato nelle istruzioni di uso del carrello.

Guida del carrello su percorso di prova per evidenziare le corrette manovre a vuoto e a carico (corretta posizione sul carrello, presa del carico, trasporto nelle varie situazioni, sosta del carrello, ecc.).

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla. Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio ai moduli pratici specifici. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine di ognuno dei moduli pratici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli pratici) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 2 delle prove previste per ciascun modulo pratico.

Tutte le prove pratiche per ciascuno dei moduli devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSO PER LAVORATORI ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI GRU MOBILI

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di GRU mobili

Durata: 14 ore

CONTENUTI**Modulo giuridico - normativo****1 ora**

Presentazione del corso.

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento alle operazioni di movimentazione di carichi (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore.

Modulo tecnico**6 ore**

Terminologia, caratteristiche delle diverse tipologie di gru mobili, loro movimenti e loro equipaggiamenti di sollevamento.

Principali rischi e loro cause:

- a) Caduta o perdita del carico;
- b) Perdita di stabilità dell'apparecchio;
- c) Investimento di persone da parte del carico o dell'apparecchio;
- d) Rischi connessi con l'ambiente (caratteristiche del terreno, presenza di vento, ostacoli, linee elettriche, ecc.);
- e) Rischi connessi con l'energia di alimentazione utilizzata (elettrica, idraulica, pneumatica);
- f) Rischi particolari connessi con utilizzazioni speciali (lavori marittimi o fluviali, lavori ferroviari, ecc.);
- g) Rischi associati ai sollevamenti multipli.

Nozioni elementari di fisica per poter stimare la massa di un carico e per poter apprezzare le condizioni di equilibrio di un corpo.

Principali caratteristiche e componenti delle gru mobili.

Meccanismi, loro caratteristiche e loro funzioni.

Condizioni di stabilità di una gru mobile: fattori ed elementi che influenzano la stabilità.

Contenuti della documentazione e delle targhe segnaletiche in dotazione della gru.

Utilizzo dei diagrammi e delle tabelle di carico del Costruttore.

Principi di funzionamento, di verifica e di regolazione dei dispositivi limitatori ed indicatori.

Principi generali per il posizionamento, la stabilizzazione ed il ripiegamento della gru.

Segnaletica gestuale.

Modulo pratico**7 ore**

Funzionamento di tutti i comandi della gru per il suo spostamento, il suo posizionamento e per la sua operatività.

Test di prova dei dispositivi di segnalazione e di sicurezza.

Ispezione della gru, dei circuiti di alimentazione e di comando, delle funi e dei componenti.

Approntamento della gru per il trasporto o lo spostamento.

Procedure per la messa in opera e il rimessaggio di accessori, bozzelli, stabilizzatori, contrappesi, jib, ecc..

Esercitazioni di pianificazione dell'operazione di sollevamento tenendo conto delle condizioni del sito di lavoro, la configurazione della gru, i sistemi di imbracatura, ecc..

Esercitazioni di posizionamento e messa a punto della gru per le operazioni di sollevamento comprendenti: valutazione della massa del carico, determinazione del raggio, posizionamento della gru rispetto al

baricentro del carico, adeguatezza del terreno di supporto della gru, messa in opera di stabilizzatori, livellamento della gru, posizionamento del braccio nella estensione ed elevazione appropriata.

Manovre della gru senza carico (sollevamento, estensione, rotazione, ecc.) singole e combinate e spostamento con la gru nelle configurazioni consentite.

Esercitazioni di presa del carico per il controllo della rotazione, dell'oscillazione, degli urti e del posizionamento del carico.

Traslazione con carico sospeso con gru mobili su pneumatici.

Operazioni in prossimità di ostacoli fissi o altre gru (interferenza).

Operazioni pratiche per provare il corretto funzionamento dei dispositivi limitatori ed indicatori.

Cambio di accessori di sollevamento e del numero di tiri.

Movimentazione di carichi di uso comune e carichi di forma particolare quali: carichi lunghi e flessibili, carichi piani con superficie molto ampia, carichi di grandi dimensioni.

Movimentazione di carichi con accessori di sollevamento speciali.

Imbracatura dei carichi.

Manovre di precisione per il sollevamento, il rilascio ed il posizionamento dei carichi in posizioni visibili e non visibili.

Prove di comunicazione con segnali gestuali e via radio.

Esercitazioni sull'uso sicuro, prove, manutenzione e situazioni di emergenza (procedure di avvio e arresto, fuga sicura, ispezioni regolari e loro registrazioni, tenuta del registro di controllo, controlli giornalieri richiesti dal manuale d'uso, controlli pre-operativi quali: ispezioni visive, lubrificazioni, controllo livelli, prove degli indicatori, allarmi, dispositivi di avvertenza, strumentazione).

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla. Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio al modulo pratico. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico (al di fuori dei tempi previsti per il modulo pratico) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 4 delle prove previste nel modulo pratico.

Tutte le prove pratiche devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari almeno ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSO PER LAVORATORI ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI MACCHINE MOVIMENTO TERRA: ESCAVATORI, PALE CARICATRICI FRONTALI, TERNE E AUTORIBALTABILI A CINGOLI

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di escavatori, pale caricatrici frontali, terne e autoribaltabili a cingoli

Durata: da 10 a 16 ore

CONTENUTI

Modulo giuridico - normativo

1 ora

Presentazione del corso.

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento all'uso di attrezzature di lavoro semoventi con operatore a bordo (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore.

Modulo tecnico

3 ore

Categorie di attrezzature: i vari tipi di macchine movimento terra e descrizione delle caratteristiche generali e specifiche, con particolare riferimento a escavatori, caricatori, terne e autoribaltabili a cingoli.

Componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, circuiti di comando, impianto idraulico, impianto elettrico (ciascuna componente riferita alle attrezzature oggetto del corso).

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione. Visibilità dell'attrezzatura e identificazione delle zone cieche, sistemi di accesso.

Controlli da effettuare prima dell'utilizzo; controlli visivi e funzionali ad inizio ciclo di lavoro.

Modalità di utilizzo in sicurezza e rischi: analisi e valutazione dei rischi più ricorrenti nel ciclo base delle attrezzature (rischio di capovolgimento e stabilità statica e dinamica, contatti non intenzionali con organi in movimento e con superfici calde, rischi dovuti alla mobilità, ecc.). Avviamento, spostamento, azionamenti, manovre, operazioni con le principali attrezzature di lavoro. Precauzioni da adottare sull'organizzazione dell'area di scavo o lavoro.

Protezione nei confronti degli agenti fisici: rumore, vibrazioni al corpo intero ed al sistema mano-braccio.

Moduli pratici specifici

Modulo pratico per escavatori idraulici

6 ore

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione, conoscenza dei pattern di comando.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della macchina, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di campo: accesso, sbancamento, livellamento, scavo offset, spostamento in pendenza a vuoto ed a carico nominale. Operazioni di movimentazione carichi, manovra di agganci rapidi per attrezzi.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di manovra e gestione delle situazioni di pericolo.

Guida dell'escavatore ruotato su strada. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) predisposizione del mezzo e posizionamento organi di lavoro;

- b) guida con attrezzature.

Uso dell'escavatore in campo. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) esecuzione di manovre di scavo e riempimento;
- b) accoppiamento attrezzature in piano e non;
- c) manovre di livellamento;
- d) operazioni di movimentazione carichi di precisione;
- e) aggancio di attrezzature speciali e loro impiego.

Messa a riposo e trasporto dell'escavatore: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato. Salita sul carrellone di trasporto. Individuazione dei punti di aggancio per il sollevamento.

Modulo pratico per escavatori a fune

6 ore

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della macchina, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di campo: accesso, sbancamento, livellamento, scavo offset, spostamento in pendenza a vuoto ed a carico nominale. Operazioni di movimentazione carichi.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di manovra e gestione delle situazioni di pericolo.

Guida dell'escavatore a ruote su strada. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) predisposizione del mezzo e posizionamento organi di lavoro;
- b) guida con attrezzature.

Uso dell'escavatore in campo. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) manovre di scavo e riempimento;
- b) accoppiamento attrezzature;
- c) operazioni di movimentazione carichi di precisione;
- d) aggancio di attrezzature speciali (benna mordente, magneti, ecc.) e loro impiego.

Messa a riposo e trasporto dell'escavatore: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato. Salita sul carrellone di trasporto. Individuazione dei punti di aggancio per il sollevamento.

Modulo pratico per caricatori frontali

6 ore

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali del caricatore, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di caricamento: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso, tipologia e condizioni del fondo. Operazioni di movimentazione e sollevamento carichi, manovra di agganci rapidi per attrezzi.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di manovra e gestione delle situazioni di pericolo.

Trasferimento stradale. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) predisposizione del mezzo e posizionamento organi di lavoro;
- b) guida con attrezzature.

Uso del caricatore in campo. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) manovra di caricamento;
- b) movimentazione carichi pesanti;
- c) uso con forche o pinza.

Messa a riposo e trasporto del caricatore: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato.

Modulo pratico per terne**6 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della terna, dei dispositivi di comando e di sicurezza, .

Pianificazione delle operazioni di scavo e caricamento: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e condizioni del terreno, sbancamento, livellamento, scavo. Operazioni di movimentazione carichi, manovra di agganci rapidi per attrezzi.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di manovra e gestione delle situazioni di pericolo.

Guida della terna su strada. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) predisposizione del mezzo e posizionamento organi di lavoro;
- b) guida con attrezzature.

Uso della terna. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) esecuzione di manovre di scavo e riempimento;
- b) accoppiamento attrezzature in piano e non;
- c) manovre di livellamento;
- d) operazioni di movimentazione carichi di precisione;
- e) aggancio di attrezzature speciali (martello demolitore, pinza idraulica, trivella, ecc.) e loro impiego;
- f) manovre di caricamento.

Messa a riposo e trasporto della terna: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato.

Modulo pratico per autoribaltabili a cingoli**6 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali dell'autoribaltabile, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di caricamento, scaricamento e spargimento materiali: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso, tipologia e condizioni del fondo.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di manovra e gestione delle situazioni di pericolo.

- a) Trasferimento stradale. Le esercitazioni devono prevedere:
 - predisposizione del mezzo e posizionamento organi di lavoro;
 - guida a pieno carico.
- b) Uso dell'autoribaltabile in campo. Le esercitazioni devono prevedere:
 - manovre di scaricamento;
 - manovre di spargimento.

Messa a riposo dell'autoribaltabile: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato.

Modulo pratico per escavatori idraulici, caricatori frontali e terne**12 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione, conoscenza dei pattern di comando.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali delle macchine, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di campo, scavo e caricamento: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso, tipologia e condizioni del fondo e del terreno, sbancamento, livellamento, scavo, scavo offset, spostamento

in pendenza a vuoto ed a carico nominale. Operazioni di movimentazione e sollevamento carichi, manovra di agganci rapidi per attrezzi.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di manovra e gestione delle situazioni di pericolo.

Guida degli escavatori idraulici, dei caricatori frontali e delle terne su strada. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) predisposizione del mezzo e posizionamento organi di lavoro;
- b) guida con attrezzature.

Uso di escavatori idraulici, dei caricatori frontali e delle terne. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) esecuzione di manovre di scavo e riempimento;
- b) accoppiamento attrezzature in piano e non;
- c) manovre di livellamento;
- d) operazioni di movimentazione carichi pesanti e di precisione;
- e) uso con forche o pinza;
- f) aggancio di attrezzature speciali (martello demolitore, pinza idraulica, trivella, ecc.) e loro impiego;
- g) manovre di caricamento.

Messa a riposo e trasporto degli escavatori idraulici, dei caricatori frontali e delle terne: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato. Salita sul carrellone di trasporto. Individuazione dei punti di aggancio per il sollevamento.

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla.

Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio ai moduli pratici specifici. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico (al di fuori dei tempi previsti per il modulo pratico) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 5 delle prove previste dai rispettivi moduli. Tutte le prove pratiche devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSO PER LAVORATORI ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI POMPE PER CALCESTRUZZO

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di pompe per calcestruzzo

Durata: da 14 ore a 22 ore

CONTENUTI**Modulo giuridico - normativo****1 ora**

Presentazione del corso.

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento ai lavori relativi ai cantieri temporanei o mobili (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore.

Modulo tecnico**6 ore**

Categorie di pompe: i vari tipi di pompe e descrizione delle caratteristiche generali e specifiche.

Componenti strutturali: sistemi di stabilizzazione, livellamento, telaio.

Dispositivi di comando e di sicurezza: individuazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, individuazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli da effettuare prima dell'utilizzo: controlli visivi e funzionali, dei dispositivi di comando, di segnalazione e di sicurezza previsti dal costruttore nel manuale di istruzioni.

Modalità di utilizzo in sicurezza e rischi: analisi e valutazione dei rischi più ricorrenti nell'utilizzo delle pompe (rischi di elettrocuzione, rischi ambientali, rischi dovuti ad urti e cadute a livello, rischio di schiacciamento, ecc.). Spostamento e traslazione, posizionamento e stabilizzazione, azionamenti e manovre, parcheggio in modo sicuro a fine lavoro.

Partenza dalla centrale di betonaggio, trasporto su strada, accesso al cantiere: caratteristiche tecniche del mezzo; controlli preliminari alla partenza; modalità di salita sul mezzo; norme di comportamento sulla viabilità ordinaria; norme di comportamento nell'accesso e transito in sicurezza in cantiere; DPI da utilizzare.

Norme di comportamento per le operazioni preliminari allo scarico: controlli su tubazioni e giunti; piazzamento e stabilizzazione del mezzo mediante stabilizzatori laterali e bolla di livello; sistemazione delle piastre ripartitrici; controllo di idoneità del sito di scarico calcestruzzo; apertura del braccio della pompa.

Norme di comportamento per lo scarico del calcestruzzo; precauzioni da adottare per il pompaggio in presenza di linee elettriche, pompaggio in prossimità di vie di traffico; movimentazione del braccio della pompa mediante radiocomando; inizio del pompaggio; pompaggio del calcestruzzo.

Pulizia del mezzo: lavaggio tubazione braccio pompa, lavaggio corpo pompa.

Manutenzione straordinaria della pompa: verifica delle tubazioni di mandata, del sistema di pompaggio e della tramoggia.

Modulo pratico**7 ore**

Individuazione dei componenti strutturali: sistemi di stabilizzazione, livellamento, telaio, sistemi di collegamento.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali della pompa, dei dispositivi di comando, di segnalazione e di sicurezza previsti dal costruttore nel manuale di istruzioni della pompa.

Controlli preliminari alla partenza: pneumatici, perdite olio, bloccaggio terminale in gomma, bloccaggio stabilizzatori, bloccaggio sezioni del braccio della pompa.

Pianificazione del percorso: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e in quota, condizioni del terreno.

Norme di comportamento sulla viabilità ordinaria.

Controllo idoneità sito di scarico calcestruzzo: costatazione di presenza di terreno cedevole, dell'idoneità della distanza da eventuali scavi, idoneità pendenza terreno.

Posizionamento e stabilizzazione del mezzo: delimitazione dell'area di lavoro, segnaletica da predisporre su strade pubbliche, piazzamento mediante stabilizzatori laterali e bolla di livello in modalità standard e con appoggio supplementare per terreno di modesta portanza.

Sistemazione delle piastre ripartitrici.

Modalità di salita e discesa dal mezzo.

Esercitazioni di pratiche operative: effettuazione di esercitazioni osservando le procedure operative di sicurezza. Simulazioni di movimentazioni della pompa in quota.

Controlli preliminari allo scarico/distribuzione del calcestruzzo su tubazioni e giunti.

Apertura del braccio della pompa mediante radiocomando: precauzioni da adottare.

Movimentazione del braccio della pompa mediante radiocomando per raggiungere il sito di scarico (simulazione per scarico in parete e pilastro).

Simulazione scarico/distribuzione calcestruzzo in presenza di linee elettriche, in prossimità di vie di traffico: precauzioni da adottare.

Inizio della pompata: simulazione metodologia di sblocco dell'intasamento della pompa in fase di partenza.

Pompaggio del calcestruzzo: precauzioni da adottare.

Chiusura braccio: precauzioni da adottare.

Pulizia ordinaria del mezzo al termine dello scarico: lavaggio tubazione braccio pompa, lavaggio corpo pompa, riassetto finale.

Manutenzione straordinaria della pompa: verifica delle tubazioni di mandata, del sistema di pompaggio e della tramoggia.

Messa a riposo della pompa a fine lavoro: parcheggio in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato.

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla.

Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio al modulo pratico. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico (al di fuori dei tempi previsti per il modulo pratico) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 2 delle prove di cui al punto 3 concernente i seguenti argomenti:

- a) spostamento e stabilizzazione della pompa sulla postazione di impiego (Controlli pre-utilizzo - Controlli prima del trasferimento su strada - Pianificazione del percorso - Posizionamento e stabilizzazione del mezzo - Controllo idoneità sito di scarico calcestruzzo - Messa a riposo della pompa a fine lavoro);
- b) effettuazione manovra di: salita, discesa, rotazione, accostamento pompa alla posizione di lavoro;
- c) simulazione di sblocco dell'intasamento della pompa in fase di partenza.

Tutte le prove pratiche devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

MODULO AGGIUNTIVO (aggiuntivo al corso base) per gru mobili su ruote con falcone telescopico o brandeggiabile

Modulo teorico

4 ore

Principali caratteristiche e componenti delle gru mobili con falcone telescopico o brandeggiabile.

Meccanismi, loro caratteristiche e loro funzioni.

Condizioni di stabilità di una gru con falcone telescopico o brandeggiabile: fattori ed elementi che influenzano la stabilità.

Contenuti delle documentazioni e delle targhe segnaletiche in dotazione della gru con falcone telescopico o brandeggiabile.

Utilizzo dei diagrammi e delle tabelle di carico del costruttore.

Principi di funzionamento, di verifica e di regolazione dei dispositivi limitatori ed indicatori.

Principi generali per il posizionamento, la stabilizzazione ed il ripiegamento della gru con falcone telescopico o brandeggiabile.

Modulo pratico

4 ore

Funzionamento di tutti i comandi della gru con falcone telescopico o brandeggiabile per il suo spostamento, il suo posizionamento e per la sua operatività.

Test di prova dei dispositivi di segnalazione e di sicurezza.

Approntamento della gru con falcone telescopico o brandeggiabile per il trasporto o lo spostamento.

Procedure per la messa in opera e il rimessaggio delle attrezzature aggiuntive.

Esercitazioni di pianificazione del sollevamento tenendo conto delle condizioni del sito di lavoro, la configurazione della gru, i sistemi di imbracatura, ecc..

Esercitazioni di posizionamento e messa a punto della gru con falcone telescopico o brandeggiabile per prove di sollevamento comprendenti: determinazione del raggio, posizionamento della gru rispetto al baricentro del carico, posizionamento del braccio con attrezzature aggiuntive nella estensione ed elevazione appropriata.

Manovre della gru con falcone telescopico o brandeggiabile senza carico (sollevamento, estensione, rotazione, ecc.) singole e combinate e spostamento con la gru nelle configurazioni consentite.

Esercitazioni di presa del carico per il controllo della rotazione, dell'oscillazione, degli urti e del posizionamento del carico.

Traslazione con carico sospeso con gru con falcone telescopico o brandeggiabile su pneumatici.

Operazioni in prossimità di ostacoli fissi o altre gru (interferenza).

Operazioni pratiche per provare il corretto funzionamento dei dispositivi limitatori ed indicatori.

Movimentazione di carichi di uso comune e carichi di forma particolare quali: carichi lunghi e flessibili, carichi piani con superficie molto ampia, carichi di grandi dimensioni.

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica consistente in un questionario a risposta multipla.

Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio al modulo pratico, il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico (al di fuori dei tempi previsti per il modulo pratico) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 4 delle prove previste nel modulo pratico.

Tutte le prove pratiche devono essere superate; il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

CORSI PER LAVORATORI ADDETTI ALLA CONDUZIONE DI TRATTORI AGRICOLI O FORESTALI

Ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato/Regioni del 22/02/2012

Destinatari: tutti i lavoratori addetti alla conduzione, anche saltuaria, di trattori agricoli o forestali

DURATA: 8 ore

CONTENUTI

Modulo giuridico - normativo

1 ora

Presentazione del corso.

Cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento all'uso di attrezzature di lavoro semoventi con operatore a bordo (D.Lgs. n. 81/2008).

Responsabilità dell'operatore.

Modulo tecnico

2 ore

Categorie di trattori: i vari tipi di trattori a ruote e a cingoli e descrizione delle caratteristiche generali e specifiche.

Componenti principali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici, impianto idraulico, impianto elettrico.

Dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli da effettuare prima dell'utilizzo: controlli visivi e funzionali.

DPI specifici da utilizzare con i trattori: dispositivi di protezione dell'udito, dispositivi di protezione delle vie respiratorie, indumenti di protezione contro il contatto da prodotti antiparassitari, ecc..

Modalità di utilizzo in sicurezza e rischi: analisi e valutazione dei rischi più ricorrenti nell'utilizzo dei trattori (rischio di capovolgimento e stabilità statica e dinamica, contatti non intenzionali con organi in movimento e con superfici calde, rischi dovuti alla mobilità, ecc.). Avviamento, spostamento, collegamento alla macchina operatrice, azionamenti e manovre.

Moduli pratici specifici

Modulo pratico per trattori a ruote

5 ore

Individuazione dei componenti principali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali del trattore, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di campo: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e condizioni del terreno.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di guida e gestione delle situazioni di pericolo.

Guida del trattore su terreno in piano con istruttore sul sedile del passeggero. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) guida del trattore senza attrezzature;
- b) manovra di accoppiamento di attrezzature portate semiportate e trainate;
- c) guida con rimorchio ad uno e due assi;
- d) guida del trattore in condizioni di carico laterale (es. con decespugliatore a braccio articolato);
- e) guida del trattore in condizioni di carico anteriore (es. con caricatore frontale);

f) guida del trattore in condizioni di carico posteriore.

Guida del trattore in campo. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) guida del trattore senza attrezzature;
- b) guida con rimorchio ad uno e due assi dotato di dispositivo di frenatura compatibile con il trattore;
- c) guida del trattore in condizioni di carico laterale (es. lavorazione con decespugliatore a braccio articolato avente caratteristiche tecniche compatibili con il trattore);
- d) guida del trattore in condizioni di carico anteriore (es. lavorazione con caricatore frontale avente caratteristiche tecniche compatibili con il trattore);
- e) guida del trattore in condizioni di carico posteriore.

Messa a riposo del trattore: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato.

Modulo pratico per trattori a cingoli

5 ore

Individuazione dei componenti strutturali: struttura portante, organi di trasmissione, organi di propulsione, organi di direzione e frenatura, dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici.

Individuazione dei dispositivi di comando e di sicurezza: identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento, identificazione dei dispositivi di sicurezza e loro funzione.

Controlli pre-utilizzo: controlli visivi e funzionali del trattore, dei dispositivi di comando e di sicurezza.

Pianificazione delle operazioni di campo: pendenze, accesso, ostacoli sul percorso e condizioni del terreno.

Esercitazioni di pratiche operative: tecniche di guida e gestione delle situazioni di pericolo.

Guida del trattore su terreno in piano. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) guida del trattore senza attrezzature;
- b) manovra di accoppiamento di attrezzature portate semiportate e trainate;
- c) guida con rimorchio ad uno e due assi;
- d) guida del trattore in condizioni di carico laterale (es. con decespugliatore a braccio articolato);
- e) guida del trattore in condizioni di carico posteriore.

Guida del trattore in campo. Le esercitazioni devono prevedere:

- a) guida del trattore senza attrezzature;
- b) guida con rimorchio ad uno e due assi;
- c) guida del trattore in condizioni di carico laterale (es. lavorazione con decespugliatore a braccio articolato);
- d) guida del trattore in condizioni di carico posteriore.

Messa a riposo del trattore: parcheggio e rimessaggio (ricovero) in area idonea, precauzioni contro l'utilizzo non autorizzato.

Valutazione

Al termine dei due moduli teorici (al di fuori dei tempi previsti per i moduli teorici) si svolgerà una prova intermedia di verifica, consistente in un questionario a risposta multipla. Il superamento della prova, che si intende superata con almeno il 70% delle risposte esatte, consentirà il passaggio ai moduli pratici specifici. Il mancato superamento della prova comporta la ripetizione dei due moduli.

Al termine del modulo pratico (al di fuori dei tempi previsti per il modulo pratico) avrà luogo una prova pratica di verifica finale, consistente nell'esecuzione di almeno 2 delle prove previste dai relativi moduli pratici.

Tutte le prove pratiche per ciascuno dei moduli 3.1 e 3.2 devono essere superate: il mancato superamento della prova di verifica finale comporta l'obbligo di ripetere il modulo pratico.

L'esito positivo delle prove di verifica intermedia e finale, unitamente a una presenza pari ad almeno il 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di abilitazione.

AREA TEMATICA
TECNICHE DI
PRODUZIONE

INDICE

Addetto carico/scarico e movimentazione capi finiti	Pag. 225
Addetto al confezionamento con utilizzo del pc	Pag. 225
Addetto alla gestione di magazzino	Pag. 226
Addetto manutenzione macchine	Pag. 227
Cucito	Pag. 228
Disegno tecnico	Pag. 228
Lavorazioni pelli e cuoio	Pag. 229
Logistica e gestione di magazzino	Pag. 229
Manutenzione meccanica	Pag. 231
Modellistica industriale con utilizzo di Cad Lectra System	Pag. 231
Montaggio settore calzaturiero	Pag. 232
Operaio addetto al taglio delle lamiere	Pag. 233
Produzione alimentare	Pag. 233
Uso macchine controllo numerico CNC	Pag. 234

ADDETTO CARICO/SCARICO E MOVIMENTAZIONE CAPI FINITI	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso è finalizzato a formare un Addetto al carico/scarico e movimentazione capi finiti in un'azienda che si occupa di controllo qualità di capi di abbigliamento. Inoltre il corsista sarà formato sulle norme sulla sicurezza sul lavoro, nello specifico comparto/settore e nella specifica mansione</i>	34 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione alla mansione: Nozioni tecniche di base sull'attività logistica Le caratteristiche degli spazi logistici in azienda Illustrazione di come correttamente valutare quali capi vanno movimentati e preparati per il controllo qualità La movimentazione merce in sicurezza e il carrello manuale Illustrazione del software di magazzino Illustrazione del rilevatore codici a barre</p> <p>Tecnica professionale: Pratica di carico/scarico merce Pratica di movimentazione, smistamento e preparazione delle commesse Pratica di utilizzo software Pratica di utilizzo attrezzature del reparto logistica</p>	

ADDETTO AL CONFEZIONAMENTO CON UTILIZZO DEL PC	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso intende fornire ai partecipanti competenze tecniche inerenti le modalità operative di confezionamento e mira a trasferire norme e conoscenze di carattere generale in materia di sicurezza e igiene dell'ambiente di lavoro. Al fine di completare la figura professionale, il corso fornisce inoltre nozioni di informatica di base</i>	72 ore
CONTENUTI	
<p>Le modalità operative della sanificazione e i prodotti utilizzati I prodotti utilizzati: caratteristiche, tecniche, potenzialità e modalità d'uso dei diversi prodotti Analisi non conformità registrate durante l'erogazione del servizio</p> <p>Addetto al confezionamento Compiti e funzioni Tecniche e strumenti Fasi del confezionamento Le fasi di pulizia, sanificazione e disinfestazione Piani di pulizia, conoscenza delle tecniche e dei materiali - Importanza del controllo visivo – Importanza della verifica della merce immagazzinata e importanza della sua rotazione</p> <p>Specifiche tecniche relative alle modalità operative Conservazione delle derrate Gestione del magazzino Modalità di trasporto</p>	

Buone pratiche di confezionamento
 Contenitori e documentazione di trasporto
 Operazioni da effettuare prima e dopo
 Analisi non conformità registrate durante l'erogazione del servizio

Microsoft office – Word in azienda

Creazione di un documento
 Selezioni
 Stili
 Formattazione del testo e visualizzazioni
 Inserimento di oggetti
 Strumenti
 Stampa
 Scrittura di una lettera commerciale

Microsoft office – Excel in azienda

La gestione dei dati / funzioni statistiche
 Le funzioni logiche
 Calcoli con fattore temporale
 Utilizzo dei grafici e delle immagini
 Utilizzo delle macro

Microsoft office – Power point in azienda

Creazione di una presentazione di power point vuota
 I campi titolo e sottotitolo
 Formattazione del contenuto dei campi titolo e sottotitolo
 Gestione delle diapositive
 Layout diapositive e inserimento oggetti
 Inserimento grafici
 " Tipi di grafici
 " Elementi dei grafici
 " Opzioni dei grafici
 " Inserimento dati da database o foglio excel
 " Scelta del grafico: adattare un grafico ai dati
 Transizioni, effetti speciali e stampa

ADDETTO ALLA GESTIONE DI MAGAZZINO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso mira a trasmettere i fondamenti della logistica, introducendo aspetti di carattere organizzativo e gestionale. Verrà illustrato il ruolo della logistica nell'organizzazione aziendale, la struttura del magazzino</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Introduzione alla logistica: Definizione Modelli matematici e soluzioni di problemi logistici Logistica industriale e distributiva Connessione fra sistema logistico e funzioni del magazzino Posizione logistica nell'organigramma aziendale Interrelazioni con le altre funzioni aziendali</p>	

Struttura del magazzino:

Progettazione

Conoscenza degli elementi di base per la progettazione

Dimensionamento

Definizione delle strutture di movimentazione e di posizionamento

Ottimizzazione delle superfici e dei volumi

Tipologia dei magazzini:

Magazzino di una entità produttiva

Magazzino di materie prime

Magazzino di semilavorati

Magazzino di prodotti finiti

Il magazzino di una entità commerciale

Magazzini in capannone a zone di deposito

Magazzini in capannone con scaffalature

Magazzino in capannone con scaffalature "drive-in"

Magazzini ad alta densità automatizzati

Gestione dei magazzini:

I sistemi di gestione

Lay out e stoccaggio

Imballaggio delle merci

Movimentazione delle merci

Mezzi di trasporto interno di stabilimento

Automatismi impiegabili sui mezzi di trasporto interno di stabilimento

Carrelli automotori automatici AGV

Organizzare il magazzino

Gestire l'inventario

Metodi di ottimizzazione delle giacenze

Analisi e gestione delle scorte

Classificazione ABC dei materiali

ADDETTO MANUTENZIONE MACCHINE

OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso è finalizzato a formare un Addetto manutenzione macchine in un'azienda che produce contrappesi per ascensori. Inoltre il corsista sarà formato sulle norme sulla sicurezza sul lavoro, nello specifico comparto/settore e nella specifica mansione</i>	<p>34 ore</p>
CONTENUTI	
<p>Introduzione alla mansione: Programmi di manutenzione preventiva Saldatrice: funzionamento, comandi, sicurezze Analisi macchine, riconoscimento guasti, proposte di miglioramento Flessibile e carrello mobile attrezzi Schede di manutenzione preventiva</p> <p>Tecnica professionale: Utilizzo in sicurezza saldatrice Riconoscimento del guasto e interventi</p>	

Utilizzo flessibile e attrezzi carrello
Manutenzione preventiva secondo le schede

CUCITO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Conoscere le macchine più comuni usate nelle industrie e nelle sartorie, acquisire abilità nell'uso della macchina da cucire piana e nell'assemblaggio delle parti del modello per la realizzazione di gonne, camicie e di alcune parti del pantalone con le relative rifiniture</i>	80 ore
CONTENUTI	
Conoscere le macchine Cucire capi di abbigliamento Lettura del figurino Creazione cartamodello base di gonna e pantalone Creazione cartamodello di capi complessi: abito e capospalla Trasformazione dei cartamodelli Piazzamento su stoffa per taglio Confezionamento di un prototipo	

DISEGNO TECNICO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Fornire le competenze per permettere ai lavoratori di leggere ed interpretare il disegno tecnico in modo da individuare sistema costruttivo, forma, dimensioni e misure dell'opera da eseguire</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Il concetto di disegno tecnico Principi e finalità del disegno tecnico Nozioni di base teoriche fondamentali del disegno tecnico</p> <p>Nozioni generali di rappresentazione Organismi normativi nazionali ed internazionali Formato UNI dei disegni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di misurazione • Scale grafiche di rappresentazione • Scale grafiche graduate • Visualizzazione ed interpretazione di elaborati grafici Principi di designazione degli elementi (UNI ISO 4157) Simbologie, terminologie e convenzioni di rappresentazione <ul style="list-style-type: none"> • Linee: tipi e spessori • Simbologie grafiche di rappresentazione dei materiali • Simbologie di designazione nella rappresentazione delle strutture in metallo Criteri generali di quotatura <ul style="list-style-type: none"> • Quotatura nei disegni, linee di misura e di riferimento • Sistemi di quotatura e scelta dei riferimenti • Disposizione delle quote • Convenzioni particolari di quotatura 	

Metodologie di rappresentazione in 2 dimensioni

Operazioni geometriche fondamentali

- Operazione di proiezione
- Operazione di sezione
- Prova pratica di restituzione grafica di un oggetto

Rappresentazione di elementi costruttivi "tipo" utilizzati in edilizia

- Visualizzazione di dettagli costruttivi

LAVORAZIONE PELLI E CUOIO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Far acquisire tutte le abilità pratiche relative alla lavorazione delle pelli e del cuoio. L'attenzione si focalizzerà sul confezionamento di un prodotto in particolare: la scarpa</i>	80 ore
CONTENUTI	
Le tecniche di orlatura Le tecniche di manovia Le tecniche di scarnitura Le tecniche di finissaggio Le tecniche di premonta I macchinari e gli strumenti	

LOGISTICA E GESTIONE DI MAGAZZINO

OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere i fondamenti della logistica, introducendo aspetti di carattere organizzativo/gestionale. Verrà illustrato il ruolo della logistica nell'organizzazione aziendale e il suo posizionamento negli organigrammi, la pianificazione delle scorte, la gestione dei processi produttivi, la gestione del magazzino, il controllo del livello di servizio, l'analisi e l'ottimizzazione dei costi, il reporting</i>	80 ore
CONTENUTI	
Introduzione alla logistica Struttura dell'azienda Che cosa è la produzione I sistemi tecnico produttivi e le loro prestazioni Processi e funzioni aziendali La qualità nell'azienda Obiettivi della logistica I compiti operativi La logistica integrata aziendale La funzione logistica nell'azienda e la struttura del prodotto La funzione della logistica La struttura del prodotto Logistica produttiva Piano principale del processo produttivo	

MPS – Master production schedule
Sistemi MRP (Material requirement planning)
Sistemi MRP II (Manufacturing resource planning)
Politiche di riordino

Logistica, mercato ed approvvigionamenti

Logistica degli approvvigionamenti
Logistica e mercato

Controllo qualità e monitoraggio flussi

Qualità totale
Principi della qualità totale
Cenni di statistica
Controllo statistico della qualità
Le carte di controllo
Sistemi informativi per il monitoraggio della qualità

Logistica di magazzino e handling

Logistica di magazzino
Tecnologie di movimentazione

La gestione del magazzino

La gestione del magazzino
La gestione dei materiali: ricevimento, posizionamento e prelievo
Il magazzino come centro di informazioni
Il responsabile del magazzino

La gestione a scorte

Analisi ABC
Ciclo di vita del prodotto
Indice di rotazione
Indice di copertura
Tecniche di gestione a scorte
Costi delle scorte
Indicatori di controllo delle scorte
Pianificazione dei fabbisogni con la tecnica MRP
Inventario fisico delle merci

Logistica e packaging

Imballaggi
Il collo
I materiali alla rinfusa
Contenitori e container
Scelta del sistema di carico e scarico

Distribuzione fisica del prodotto

Gestione dei trasporti interni
Veicoli stradali
Veicoli ferroviari
Banchine

Logistica e sistemi informativi

La struttura di rete

Informatica nel magazzino
I sistemi di codifica

I costi logistici ed outsourcing

Tipologia dei costi logistici
Analisi e controllo dei costi logistici
Minimizzazione dei costi
Terziarizzazione della logistica
Esempi applicativi

Aspetti legali della logistica

Aspetti legali
Assicurazione delle merci

MANUTENZIONE MECCANICA

MANUTENZIONE MECCANICA	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Far acquisire le basi per le conoscenze meccaniche sui principi di funzionamento delle apparecchiature meccaniche nonché gli utensili, le tecniche di montaggio, collaudo e manutenzione</i>	40 ore
CONTENUTI	
Tecniche Misure e strumentazioni Carpenteria meccanica Lavorazioni meccaniche con ausilio di macchine utensili Manutenzione meccanica Le attività svolte dal montatore meccanico PLC	

MODELLISTICA INDUSTRIALE CON UTILIZZO DI CAD LECTRA SYSTEM

MODELLISTICA INDUSTRIALE CON UTILIZZO DI CAD LECTRA SYSTEM	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le tecniche necessarie per elaborare modelli, realizzare collezioni e progettazioni di gonne, abiti, pantaloni e camicie, costruire il prototipo industriale, scegliere i materiali appropriati e comprendere le regole del sistema Lectra System CAD</i>	160 ore
CONTENUTI	
Il sistema moda: l'organizzazione delle aziende operanti nel settore della moda femminile Modellistica femminile: tecniche e metodi LECTRA SYSTEM CAD Figurino industriale Materiali: tessuti, filamenti e accessori	

MONTAGGIO SETTORE CALZATURIERO	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere le competenze per l'esecuzione delle fasi di montaggio e produzione di qualsiasi modello di calzatura</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>Il settore calzaturiero Il mercato calzaturiero I Sistemi di produzione di scarpe Anatomia della calzatura I componenti della scarpa I materiali Il processo di produzione della scarpa</p> <p>Il montaggio La progettazione della calzatura La preparazione delle forme e delle tomaie I macchinari per il montaggio delle calzature</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le funzioni • Gli utilizzi • La manutenzione <p>La programmazione delle apparecchiature di ultima generazione Il processo di assemblaggio delle scarpe Le tecniche di fusione L' incollaggio dei diversi tipi di calzature Il controllo del montaggio</p> <ul style="list-style-type: none"> • La smerigliatura del bordo • La pressatura di soles e tacchi • La lavorazione del fondo delle scarpe <p>I Lavori di rifinitura L'eliminazione delle forme Il processo di pulizia e lucidatura della scarpa La scelta dei materiali e dei metodi di rifinitura Il riconoscimento dei difetti della scarpa finita I lavori di correzione e di miglioramento della calzatura</p>	

OPERARIO ADDETTO AL TAGLIO DELLE LAMIERE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Il corso è finalizzato a formare un Operaio addetto al taglio lamiere in un'azienda che produce contrappesi per ascensori. Inoltre il corsista sarà formato sulle norme sulla sicurezza sul lavoro, nello specifico comparto/settore e nella specifica mansione</i>	34
CONTENUTI	
<p>Introduzione alla mansione: Analisi specifiche negli ordini di lavoro Macchina ossitaglio Oxyser: funzionamento, comandi, sicurezze Controllo con metro e calibro Logiche di gestione dei flussi di materiale Modulistica da compilare (schede autocontrollo, ordini di lavoro, etc.) La pesa</p> <p>Tecnica professionale: Riconoscimento codici attualmente in produzione Taglio pezzi in base a specifiche Controllo pezzi con strumenti di misura e compilazione del relativo modulo Gestione e risoluzione problematiche tecniche di base Pratica di taglio lamiera</p>	

PRODUZIONE ALIMENTARE	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere conoscenze generali sull'organizzazione e il funzionamento del settore alimentare</i>	40 ore
CONTENUTI	
<p>L'organizzazione del settore produttivo Il settore alimentare L'organizzazione interna di un'industria alimentare Funzioni, ruoli e attività Relazioni interne</p> <p>Il funzionamento dei reparti di produzione: analisi delle attività per ridurre gli sprechi Analisi del ciclo produttivo: momenti delicati, attività a "valore aggiunto" La divisione del lavoro e l'organizzazione interna Procedure operative e normative da rispettare Flussi di materiali e flussi di informazioni Tecnologie, macchinari e utensili utilizzati nel processo produttivo</p>	

USO MACCHINE CONTROLLO NUMERICO CNC	
OBIETTIVI	DURATA
<i>Trasmettere conoscenze e competenze in merito al disegno meccanico e alla tecnologia meccanica in generale, a conoscere le macchine utensili tradizionali per successivamente studiare le macchine a controllo numerico</i>	80 ore
CONTENUTI	
<p>Tecnologia meccanica Unità di misura, conversioni, strumenti, proprietà meccaniche Disegno meccanico</p> <p>Evoluzione delle macchine utensili Principio di funzionamento Linguaggio e formato delle istruzioni Struttura dei programmi Le funzioni più importanti Il blocco Inizio del programma Cambio utensili Strumenti di monitoraggio</p> <p>Controllo numerico Terminologia tecnica, unità di governo, sistemi di programmazione, scelta dei parametri, costruzione del ciclo di lavorazione, scelta degli utensili in funzione del pezzo da lavorare, programmazione della macchina a controllo numerico</p> <p>Principi fondamentali della programmazione Analisi del problema Esame del disegno Scelta del piazzamento del pezzo sulla macchina Eventuale adattamento della quotatura Analisi delle fasi di lavorazione Determinazione dei parametri di taglio Stesura del programma Suddivisione in micro fasi e definizione sequenze di lavoro Curare l'alimentazione dei materiali e lo scarico dei prodotti lavorati Mettere in funzione la macchina Controllare il funzionamento Intervenire in caso di arresto e malfunzionamento Controllare le caratteristiche del prodotto lavorato Svolgere attività di manutenzione</p>	

Contatti

TALENTFORM Srl

info@talentform.it - www.talentform.it

Sede legale: Via Angelo Bargoni, 8 - Roma 00153

P.IVA 10322191007

Sede operativa Roma

Via Angelo Bargoni, 8 – SC. B - Roma 00153

Tel. +39.06.45474931 – Fax. +39. 06.45474930

Sede operativa Taranto

Via delle Isole Cheradi, 5 - Taranto 74121

Tel. +39.099.4519610 - Fax. +39. 099.4519612

**Non esistono vette impossibili
da raggiungere.
Basta avere i giusti mezzi.**

