

**F O R  
M A Z  
I O N E**

Catalogo Fondimpresa  
Corsi idonei Avviso 2/2022



COMPETENZE BASE E TRASVERSALI

# Avviso 2/2022 Fondipresa

## COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI

### **AMBITO DI RIFERIMENTO E STRUTTURA**

L'offerta formativa è finalizzata allo sviluppo delle competenze di base e trasversali dei lavoratori, mediante la qualificazione di Cataloghi formativi predisposti dai Soggetti iscritti nell'Elenco dei Soggetti Proponenti del Conto di Sistema.

Il presente catalogo è strutturato per illustrare tutti i corsi erogati da KairosForma nell'ambito dell'Avviso 2/2022.

### **SCADENZE**

I Piani formativi possono essere presentati nelle seguenti finestre temporali:

- dalle ore 9:00 del 15 giugno 2022 e fino alle ore 13:00 del 28 giugno 2022
- dalle ore 9:00 del 13 settembre 2022 e fino alle ore 13:00 del 28 settembre 2022
- dalle ore 9:00 del 16 gennaio 2023 e fino alle ore 13:00 del 31 gennaio 2023
- dalle ore 9:00 del 15 maggio 2023 e fino alle ore 13:00 del 30 maggio 2023

### **PARTECIPANTI**

Sono destinatari dei Piani formativi i lavoratori occupati in imprese aderenti a Fondimpresa.

**Il numero minimo di partecipanti per azione formativa è 4** indipendentemente dalla modalità formativa prescelta.

**Ogni lavoratore inserito nel Piano può partecipare ad un solo corso.**

### **DURATA DEL PIANO**

Ciascun Piano formativo deve concludersi entro **9 mesi** dalla data di ricevimento della comunicazione di ammissione a finanziamento da parte di Fondimpresa, con l'obbligo di portare a termine tutte le attività di erogazione della formazione entro 8 mesi dalla data di ricevimento della comunicazione.

### **SEDE DI SVOLGIMENTO**

Presso la sede aziendale

### **MODALITÀ FORMATIVE**

Aula

Action learning

Affiancamento

FaD



KairosForma ha redatto il presente catalogo per fornire un elenco di corsi formativi completo ed approfondito nell'ambito delle Aree di Competenza definite da Fondimpresa

### **FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE**

I singoli corsi saranno guidati da professionisti selezionati, con esperienza pluridecennale nei diversi contesti organizzativi, prediligendo modalità formative interattive.

I docenti saranno direttamente coinvolti, oltre che nell'attività didattica, anche nelle azioni di valutazione delle conoscenze e delle abilità apprese, saranno supportati da un TUTOR che presiederà il regolare svolgersi delle attività d'aula.

L'azione di tutoraggio avrà l'obiettivo di verificare in itinere il livello di coinvolgimento degli allievi, gestire le dinamiche di aula, monitorare il clima d'aula per segnalare con tempestività al coordinatore eventuali problematiche o richieste da parte degli allievi.

### **MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'AZIONE FORMATIVA**

La formazione sarà molto operativa, e le prove pratiche permetteranno di consolidare le competenze apprese.

Nello specifico, saranno utilizzate diverse metodologie didattiche interattive:

- il PROJECT WORK prevede l'applicazione delle competenze apprese attraverso la costruzione di un lavoro di gruppo
- i CASE STUDY permetteranno di collegare i concetti appresi a casi concreti
- ROLE PLAY permetteranno di sperimentare in prima persona le competenze apprese in aula

### **TIPO CERTIFICAZIONE**

Certificazioni rilasciate dal realizzatore

### **CERTIFICAZIONE DEGLI ESITI**

Per monitorare le fasi di apprendimento dell'intervento sono previste valutazioni durante lo svolgimento delle lezioni ed al termine delle attività. Le modalità di valutazione saranno concordate e realizzate in collaborazione con i docenti al fine di ottimizzare la trasmissione delle competenze.

Le competenze in ingresso saranno valutate mediante colloqui, test a domanda chiusa/aperta ed esercitazioni pratiche.

Le competenze in uscita saranno attestate da KairosForma, erogatore della formazione, Ente accreditato alla formazione continua e superiore dalla Regione Veneto e qualificato da Fondimpresa.

# INDICE dei CORSI per AREA di COMPETENZA

## C. Competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare

- C.1 Pensiero analitico e critico  
“DECISION MAKING” 6
- C.3 Pensiero strategico  
“SVILUPPARE IL PENSIERO STRATEGICO” 7
- C.4 Risoluzione dei problemi e processo decisionale  
“PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING: AGILITA' MENTALE E CAPACITÀ DECISIONALE” 8
- C.8 Gestione della carriera  
“PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE” 9
- C.8 Gestione della carriera  
“IL MODELLO DELLE COMPETENZE E LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE” 10

## D. Competenze in materia di cittadinanza

- D.1 Progettare  
“PROGETTARE E LAVORARE PER OBIETTIVI” 11
- D.2 Comunicare  
“COMUNICAZIONE INTERPERSONALE EFFICACE” 12
- D.3 Collaborare e partecipare  
“COLLABORAZIONE EFFICACE E LAVORO DI GRUPPO” 13
- D.5 Risolvere problemi  
“PROBLEM SOLVING STRATEGICO” 14

## G. Competenze digitali

- G.1 Alfabetizzazione su informazioni e dati  
“CORSO PACCHETTO OFFICE BASE” 15  
“CORSO PACCHETTO OFFICE AVANZATO” 16
- G.2 Comunicazione e collaborazione  
“CRM – Customer Relationship Management” 17
- G.3 Creazione di contenuti digitali  
“CONTENT CREATION & SOCIAL MEDIA MANAGEMENT” 18
- G.4.2 Sicurezza  
“PROTEGGERE I DATI PERSONALI E LA PRIVACY” 19

# INDICE dei CORSI per AREA di COMPETENZA

## H. Competenze imprenditoriali

• H.1 Idee & opportunità	
“VISION, MISSION E VALORE CREATIVO”	20
• H.2 Risorse	
“OTTENERE E MOBILITARE RISORSE MATERIALI, IMMATERIALI, UMANE E DIGITALI”	21
• H.2.1 Autoconsapevolezza e autoefficacia	
“AUTOCONSAPEVOLEZZA E AUTOEFFICACIA”	22
• H.2.2 Motivazione e perseveranza	
“MOTIVAZIONE, PERSEVERANZA E DETERMINAZIONE”	23
• H.2.5 Mobilitare gli altri	
“MOTIVARE I PROPRI COLLABORATORI”	24
• H.2 Risorse	
LA VALUTAZIONE COME STRUMENTO MOTIVAZIONALE E DI FEEDBACK	25
• H.3 In azione	
“DALL’IDEA ALL’AZIONE: AVVIARE PROCESSI CHE CREANO VALORE, DEFINIRE OBIETTIVI, PRENDERE DECISIONI”	26

# DECISION MAKING

## AREA DI COMPETENZA

**C. Competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare**

## CODICE CORSO

C.1 Pensiero analitico e critico

## DURATA CORSO

24 ore

## TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Prendere decisioni corrette, a livello individuale o collettivo, implica la capacità di valutare le questioni in modo appropriato e adeguato e di analizzare le informazioni pertinenti per poter scegliere tra le varie alternative. Obiettivo del presente percorso è permettere ai partecipanti di acquisire la capacità di affrontare i problemi in modo sereno e razionale utilizzando metodologie efficaci.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

La fase diagnostica

- La definizione degli obiettivi
- L'analisi e strutturazione dei problemi
- L'analisi delle cause del problema
- L'analisi dell'impatto del problema
- Il diagramma causa-effetto
- L'analisi di Pareto
- L'individuazione di soluzioni alternative
- I diagrammi ad albero
- La scelta di una soluzione

La fase di pianificazione

- La definizione del piano di risoluzione dei problemi
- L'assegnazione dei ruoli e delle responsabilità di attuazione
- Riconoscere i possibili "colli di bottiglia"

- Il piano B
- L'analisi dei costi
- Rapporto tra costi associati al problema e costi di soluzione

La fase attuativa

- Misurare gli effetti
- Verificare i risultati
- Aggiornare i piani
- Il Ciclo PDCA
- La ricerca del miglioramento continuo
- Il superamento delle resistenze al cambiamento

Azioni di miglioramento

- Ridefinire i propri obiettivi
- Individuare le azioni per raggiungerli
- Predisporre un piano d'azione

# SVILUPPARE IL PENSIERO STRATEGICO

## AREA DI COMPETENZA

**C. Competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare**

## CODICE CORSO

C.3 Pensiero strategico

## DURATA CORSO

24 ore

## TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Pensare strategicamente è importante non tanto nell'ottica di superare un avversario o vincere una competizione, ma per il miglioramento di sé stessi prima ancora di quello della propria azienda. Spesso infatti, quando si parla di pensiero strategico, ci si riferisce a quell'insieme di azioni, compiute dai leader, per trarre alcuni vantaggi sui competitor e raggiungere più rapidamente gli obiettivi.

Sviluppare e allenare il pensiero strategico è molto importante perché il panorama competitivo può cambiare per qualsiasi organizzazione, che deve fare i conti con nuove tendenze che richiedono di adeguarsi per non restare indietro. Incorporando il pensiero strategico nel nostro lavoro e nelle routine di vita, diventeremo più abili nell'anticipare, prevedere e capitalizzare le opportunità.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità e in generale per chi si occupa di pianificare e gestire progetti e che desiderano potenziare le proprie capacità di pensare in modo strategico.

### TEMATICHE FORMATIVE

- L'importanza del pensiero strategico
- Pensiero strategico e pensiero operativo
- Cosa significa pensare in modo strategico
- Cos'è la strategia
- Ostacoli e vantaggi dello strategic thinking
- Persone di successo
- Processo strategico di pianificazione Il personal mission statement
- Definire la vision
- Analisi del well-formed outcome
- Allenare il pensiero strategico
- Le caratteristiche del pensatore strategico
- Il modello delle 7S di McKinsey

# PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING

## AREA DI COMPETENZA

**C. Competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare**

## CODICE CORSO

C.4 Risoluzione dei problemi e processo decisionale

## DURATA CORSO

24 ore

## TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Saper affrontare i problemi in modo sereno e razionale utilizzando metodi efficaci è una capacità importante per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni organizzazione. E' quindi necessario approfondire le modalità con cui si valutano i problemi e si prendono le decisioni conseguenti, mediando tra approcci strutturati e vincoli di contesto. Il corso Problem Solving & Decision Making trasferisce ai partecipanti i metodi per analizzare e rimuovere o ridurre le cause di un problema ed il loro impatto.

Obiettivi del corso:

- trasferire ai partecipanti una metodologia per gestire situazioni problematiche o incerte;
- elaborare modelli e scenari attraverso i quali traguardare il proprio processo decisionale;
- migliorare le capacità di diagnosi di problemi organizzativi;
- migliorare le capacità di pianificazione;
- affrontare in modo positivo le esigenze di cambiamento e di razionalizzazione dei processi organizzativi;
- comprendere le fasi del processo decisionale e le modalità per affrontarle;
- definire a livello individuale un piano di azione per l'applicazione di quanto appreso.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli: operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

La fase diagnostica

- La definizione degli obiettivi
- L'analisi e strutturazione dei problemi
- L'analisi delle cause del problema
- L'analisi dell'impatto del problema
- Il diagramma causa-effetto
- L'analisi di Pareto
- L'individuazione di soluzioni alternative e diagrammi ad albero
- La scelta di una soluzione

La fase di pianificazione

- La definizione del piano di risoluzione dei problemi
- L'assegnazione dei ruoli e delle responsabilità di attuazione
- Riconoscere i possibili "colli di bottiglia"

- Il piano B
- L'analisi dei costi
- Rapporto tra costi associati al problema e costi di soluzione

La fase attuativa

- Misurare gli effetti
- Verificare i risultati
- Aggiornare i piani
- Il Ciclo PDCA
- La ricerca del miglioramento continuo
- Il superamento delle resistenze al cambiamento

Azioni di miglioramento

- Ridefinire i propri obiettivi
- Individuare le azioni per raggiungerli
- Predisporre un piano d'azione

# PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE

## AREA DI COMPETENZA

**C. Competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare**

## CODICE CORSO

C.7 Pianificazione e organizzazione

## DURATA CORSO

24 ore

## TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

- Riuscire a trasformare gli obiettivi in risultati attraverso una corretta pianificazione del lavoro
- Organizzare azioni calibrate sugli obiettivi
- Passare da un approccio reattivo (subire le richieste dell'esterno) ad un approccio proattivo
- Gestire in modo efficace (raggiungere gli obiettivi) ed efficiente (ottimizzare l'utilizzo delle risorse) il proprio tempo
- Analizzare l'attuale programmazione per consentire un salto qualitativo nel raggiungimento degli obiettivi
- Acquisire maggiore consapevolezza nella gestione del tempo per ridurre tensioni e possibili cause di stress negativo

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

- Autodiagnosi del proprio approccio alla pianificazione
- Pianificazione e programmazione del lavoro
- Analisi delle forze in campo: stato attuale, desiderata, ostacoli, risorse
- Il monitoraggio e l'analisi dei risultati e dello stato avanzamento lavori
- Essere efficienti per aumentare la probabilità di essere efficaci
- Tenere sotto controllo il tempo
- Monitorare il ROI (ritorno sull'investimento) delle attività
- Tenere sotto controllo i risultati
- Focalizzarsi sulle priorità
- La gestione dell'agenda
- La gestione degli imprevisti e delle interruzioni

# IL MODELLO DELLE COMPETENZE E LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

## AREA DI COMPETENZA

**C. Competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare**

## CODICE CORSO

C.8 Gestione della carriera

## DURATA CORSO

24 ore

## TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Una gestione evoluta delle risorse umane si basa sulla piena consapevolezza strategica delle competenze necessarie per perseguire i risultati di business previsti.

Sempre più le organizzazioni devono rispondere alle pressioni e alle opportunità provenienti dal contesto con risorse umane adeguatamente preparate e motivate per poter raggiungere i risultati di business previsti. Una gestione evoluta delle risorse umane si basa sulla piena consapevolezza strategica delle competenze necessarie per perseguire tali risultati.

Il corso si propone di introdurre la metodologia necessaria per progettare, attivare e verificare un modello di gestione delle competenze adeguato alla strategia manageriale.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

Modelli organizzativi e comportamento organizzativo

- Il comportamento organizzativo e il legame con struttura, processi, relazioni, clima e cultura aziendale
- La gestione delle risorse umane: la relazione tra sistema di gestione e competenze
- Come selezionare la risorsa umana in funzione delle competenze richieste

La costruzione del proprio modello di competenze

- Come definire le competenze e le loro componenti
- Come individuare i differenti percorsi di sviluppo delle competenze
- Come identificare le competenze strategiche della propria azienda

- Come definire un approccio di modello coerente con l'organizzazione e gli obiettivi
- Come elaborare un sistema di valutazione delle competenze

Il sistema di valutazione per competenze

- Come inserire un sistema di valutazione per competenze
- Come dotarsi di semplici strumenti per valutare le competenze
- Come valutare i comportamenti
- Il ruolo del responsabile nella valutazione delle competenze
- Come gestire la relazione fra valutazione delle competenze e valutazione della performance.

# PROGETTARE E LAVORARE PER OBIETTIVI

AREA DI COMPETENZA  
**D. Competenze in materia di  
cittadinanza**

CODICE CORSO  
D.1 Progettare

DURATA CORSO  
24 ore

TEMATICA FORMATIVA  
Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il percorso permetterà ai partecipanti di sviluppare la capacità di **promuovere il lavoro per obiettivi**, collegando questi alla strategia dell'organizzazione, elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività lavorative e quelle dei colleghi, utilizzando le conoscenze apprese per **stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità**, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo per il quale è necessario pianificare il lavoro e gestirlo con una logica per obiettivi

### TEMATICHE FORMATIVE

Definire obiettivi:

- Tipologie di obiettivi
- Obiettivi qualitativi e quantitativi
- Dall'obiettivo al risultato
- L'importanza della misurabilità del risultato

Le condizioni per il successo di un obiettivo:

- specifico
- misurabile
- raggiungibile
- collegato ad un risultato
- con una scadenza definita

Dall'obiettivo al progetto:

- Applicabilità dell'approccio a progetto
- La direzione per progetti: delega e controllo
- Ruoli nel progetto: committente, capo progetto e team di progetto

Pianificare il raggiungimento dell'obiettivo:

- Dall'obiettivo alle azioni necessarie per raggiungerlo
- Stimare le risorse e l'impegno necessario
- Programmare le azioni e le risorse

# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE EFFICACE

AREA DI COMPETENZA  
**D. Competenze in materia di  
cittadinanza**

CODICE CORSO  
D.2 Comunicare

DURATA CORSO  
24 ore

TEMATICA FORMATIVA  
Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivi e finalità dell'azione formativa:

Il corso fornisce strategie efficaci per migliorare la propria capacità di comunicare, in particolare nell'ambito professionale dove la comunicazione interpersonale è sempre più importante per il raggiungimento degli obiettivi personali e professionali.

Gli obiettivi del corso sono:

- Riconoscere ed applicare i vari stili comunicativi;
- Individuare e sviluppare il proprio stile comunicativo;
- Sapere usare con efficacia il feedback come strumento di ascolto.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

- Definire obiettivi chiari per una comunicazione efficace;
- Approfondire la comunicazione verbale, non verbale e paraverbale;
- Sperimentarne il proprio stile all'interno della relazione con l'interlocutore, valutandone l'efficacia ed eventualmente modificarlo nel corso dell'interazione;
- Utilizzare il feedback come strumento di ascolto;
- Analizzare il contesto per comprendere la comunicazione;
- Saper cambiare punto di vista e vedere con gli occhi dell'altro.

# COLLABORAZIONE EFFICACE E LAVORO DI GRUPPO

AREA DI COMPETENZA

**D. Competenze in materia di  
cittadinanza**

CODICE CORSO

D.4 Agire in modo autonomo e  
responsabile

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il lavoro di squadra costituisce uno strumento operativo fondamentale in ogni contesto organizzativo in quanto buona parte dell'attività professionale implica la collaborazione tra persone, ciascuna delle quali è portatrice di un suo contributo specialistico. Il responsabile del team ha quindi il compito di facilitare l'integrazione tra le diverse competenze e caratteristiche dei singoli collaboratori, con l'obiettivo di creare valore. Il modulo esplora i processi che permettono la costruzione e la gestione di un team ad alta performance e fornisce gli strumenti per trasformare il proprio gruppo di lavoro in un team affiatato e performante.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

Sinergia, senso di appartenenza, interdipendenza

La struttura I livelli del lavoro di gruppo

Le caratteristiche di un teamwork

Efficacia ed efficienza, integrazione e differenziazione team nel sistema aziendale

I 4 tipi di gruppi di lavoro: funzionale, inter-funzionale, di progetto, aziendale

Team e ruoli:

- comunicazione all'interno del team
- reti comunicative
- ruoli funzionali per un team

# PROBLEM SOLVING STRATEGICO

AREA DI COMPETENZA  
**D. Competenze in materia di  
cittadinanza**

CODICE CORSO  
D.5 Risolvere problemi

DURATA CORSO  
24 ore

TEMATICA FORMATIVA  
Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivi e finalità dell'azione formativa:

Il problem solving è una metodologia basata su un processo logico costituita da fasi in cui possono essere utilizzate la creatività, l'intuito e l'esperienza per definire e valutare precorsi alternativi per la soluzione di un determinato problema. Seguire un metodo nella risoluzione dei problemi aiuta enormemente a non cadere nelle trappole psicologiche che si mettono sempre di traverso nell'individuare la strategia più utile per risolvere un dato problema.

Obiettivi del corso:

- Impostare concretamente una nuova cultura della soluzione, trasformando il problema in opportunità
- Ripercorrere metodologie, tecniche e strumenti di analisi dei problemi e ricerca delle soluzioni
- Distinguere tra le diverse tipologie di un problema
- Abbattere i paradigmi limitanti
- Gestire con efficacia le fasi del processo decisionale
- Comunicare e condividere le decisioni
- Pensare in maniera non convenzionale e trovare soluzioni creative

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

Definizione di problema  
Definizione di problem solving  
Perché non si vedono le soluzioni  
Cosa fare e come fare  
Problem solving  
Le macrofasi  
Gli strumenti  
Problem setting

Definizione  
Le domande corrette  
Chiarificazione del problema e definizione delle priorità  
Analisi delle cause  
Gli strumenti: il gioco dei perché, il diagramma di Ishikawa, mappa mentale

# CORSO PACCHETTO OFFICE BASE

AREA DI COMPETENZA

**G. Competenze digitali**

CODICE CORSO

G.1 Alfabetizzazione su  
informazioni e dati

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Informatica



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il pacchetto OFFICE è sicuramente il prodotto più utilizzato in ambiente aziendale e saper padroneggiare i principali strumenti del pacchetto è una competenza pressoché indispensabile nel mondo del lavoro.

In particolare i software più utilizzati del pacchetto OFFICE sono WORD ed EXCEL.

Il corso offre quindi l'opportunità di acquisire le conoscenze di BASE per utilizzare questi due software.

Per chi ha iniziato un percorso di acquisizione di competenze digitali con scarse conoscenze di base con il corso ha la possibilità di vedere un utilizzo concreto e operativo del PC per le normali attività quotidiane di ufficio.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per tutti i lavoratori e le lavoratrici che nella loro professione devono utilizzare il computer

### TEMATICHE FORMATIVE

#### WORD BASE

- Concetti base di WORD
- Le finestre di lavoro
- Impostazione di un documento, formattazione di testo e paragrafi
- Impaginazione e stampa
- Creazione e gestione tabelle
- Gestione immagini ed oggetti di vario tipo all'interno di un documento

#### EXCEL BASE

- Panoramica generale sui fogli elettronici: a cosa servono, quali attività si applicano
- Costruzione di una tabella: tipi di dati, inserimento e modifica dei dati
- Formattazione delle celle
- Le formule
- Opzioni di base e avanzate di formattazione di un foglio
- Funzioni di base e avanzate in Excel

# CORSO PACCHETTO OFFICE AVANZATO

## AREA DI COMPETENZA

### G. Competenze digitali

#### CODICE CORSO

G.1 Alfabetizzazione su informazioni e dati

#### DURATA CORSO

40 ore

#### TEMATICA FORMATIVA

Informatica



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il corso di Informatica avanzata è rivolto a chi intende approfondire le proprie conoscenze e competenze nell'utilizzo dei principali applicativi di videoscrittura e foglio di calcolo.

I partecipanti potranno esercitarsi nella redazione di testi strutturati e complessi (lettere, relazioni, verbali, contratti etc), impostandone le caratteristiche peculiari e ottenendo un documento ben organizzato nella forma e nel contenuto, e, per quanto riguarda le funzioni di calcolo nella raccolta, elaborazione, organizzazione e gestione di dati per sviluppare semplici analisi di bilanci, budget, statistiche, etc.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per tutti i lavoratori e le lavoratrici che nella loro professione devono utilizzare il computer.

### TEMATICHE FORMATIVE

#### WORD AVANZATO

- formattazione: testo, paragrafi, stili, colonne, tabelle
- inserimento di riferimenti: didascalie, note a piè di pagina, ecc;
- automatizzazione del lavoro;
- redazione collaborativa: revisioni, commenti, note, protezione di documenti;
- preparazione stampa;
- impostazione documenti.

#### EXCEL AVANZATO

- formattazione: celle, fogli di lavoro
- funzioni e formule
- grafici: creazione di grafici, formattazione
- analisi: uso delle tabelle, ordinamento e filtri

- automatizzazione del lavoro
- redazione collaborativa
- Sicurezza: aggiungere, togliere la protezione per un foglio elettronico

#### POWER POINT

- Come creare e impostare una presentazione e una slide
- Gestire e cambiare layout delle slides
- Inserimento e formattazione testi
- Inserimento di audio, immagini e video
- Importare file di word ed Excel
- Animare una presentazione
- Condividere e gestire la presentazione

# CRM – Customer Relationship Management

AREA DI COMPETENZA

**G. Competenze digitali**

CODICE CORSO

G.2 Comunicazione e  
collaborazione

DURATA CORSO

40 ore

TEMATICA FORMATIVA

Informatica



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Un sistema di CRM è un fattore di successo per l'impresa: spesso la differenza tra l'offerta aziendale e quella della concorrenza sta nel livello di servizio offerto al cliente. L'orientamento al cliente diventa quindi una formidabile arma competitiva. La centralità del cliente si ottiene attraverso un sistema completo di interfaccia con l'esterno, a partire dalle persone che erogano il servizio. Il corso mostra come lavorare grazie all'integrazione mirata di dati e informazioni, processi, tecnologia e persone e impostare un efficace modello di relazione con i clienti.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per dipendenti e professionisti che, nel loro lavoro, si devono interfacciare, anche digitalmente, con i clienti.

### TEMATICHE FORMATIVE

- La visione del CRM come strategia di business
- Ripensare l'azienda secondo il principio della "customer centricity"
- Customer Satisfaction Management: una visione integrata
- Misurare la soddisfazione del cliente: dare un valore alla capacità di mantenere i clienti nel tempo (customer retention e customer loyalty)
- Obiettivi, contenuto e modalità di utilizzo del Customer DB
- Criteri chiave per raccogliere i dati ed implementare un Customer DB secondo logiche CRM
- Profilazione del cliente: il metodo della Buyer Persona
- Customer loyalty e customer retention

# CONTENT CREATION & SOCIAL MEDIA MANAGEMENT

AREA DI COMPETENZA

**G. Competenze digitali**

CODICE CORSO

G.3 Creazione di contenuti digitali

DURATA CORSO

40 ore

TEMATICA FORMATIVA

Informatica



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il Corso per Social Media Manager & Content Creator è finalizzato a trasmettere specifiche competenze sull'utilizzo dei social media in ambito professionale, al fine di aumentare le proprie skill sul web e acquisire autonomia nella realizzazione di un progetto di comunicazione e un piano editoriale.

Gli allievi saranno in grado di occuparsi della pianificazione, della definizione, dell'implementazione e dell'esecuzione delle strategie aziendali di comunicazione effettuate attraverso i Social Network (es: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Messenger, ecc...); si occuperanno della scrittura di un piano editoriale, confezionare contenuti social, affinare la propria digital strategy, operare con Google Analytics, aprire e gestire Wordpress, produrre grafici destinati alla comunicazione social, scrivere contenuti Web in ottica SEO.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per tutti i lavoratori e le lavoratrici che nella loro professione si occupano della creazione di contenuti digitali e della gestione dei social media.

### TEMATICHE FORMATIVE

#### DIGITAL COMMUNICATION

- Cosa è la comunicazione d'impresa;
- La comunicazione integrata;
- Comunicazione e immagine;
- Gli elementi costitutivi del messaggio pubblicitario;
- La centralità del Concept;
- Identità aziendale e immagine aziendale.

#### MARKETING E SOCIAL NETWORK

- L'analisi del mercato;
- Il marketing mix: l'evoluzione dalle 4P alle 6C;
- Il target clienti e la copertura di mercato;
- CRM e DATABASE: gli strumenti dove raccogliere le informazioni;
- La gestione del portafoglio clienti, tra ricerca e

acquisizione di nuovi clienti e mantenimento e sviluppo degli esistenti;

- La matrice di Ansoff;
- L'email di approccio come primo contatto col potenziale cliente. CONTENT MARKETING- 20 ore
- Definire la strategia digitale;
- La creazione e la gestione dei contenuti;
- Lo Storytelling ed il Visual Storytelling;
- La strategia dei contenuti ed il calendario editoriale;
- Ottimizzare i contenuti per i motori di ricerca;
- Il blog ed il blogger;
- Le diverse destinazioni dei contenuti;
- Email marketing;
- I contenuti nell'era dell'e-commerce

# PROTEGGERE I DATI PERSONALI E LA PRIVACY

AREA DI COMPETENZA

**G. Competenze digitali**

CODICE CORSO

G.4.2 Proteggere i dati personali e la privacy

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Informatica



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il Regolamento Europeo Privacy ha abrogato la Direttiva Privacy 95/46/CE e le disposizioni del GDPR sono diventate direttamente applicabili in tutti gli Stati Membri a partire dal 25 Maggio 2018.

Ogni Titolare del Trattamento ed ogni Responsabile del Trattamento ha, quindi, l'obbligo di far frequentare ad ogni incaricato del trattamento dati un corso gdpr e di revisionare il proprio sistema di gestione privacy al fine di renderlo conforme alle nuove disposizione di legge imposte dal Regolamento Privacy Europeo. Il corso è stato studiato e progettato per fornire un quadro chiaro ed esaustivo sul contenuto del GDPR. tinati alla comunicazione social, scrivere contenuti Web in ottica SEO.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per tutti i lavoratori e le lavoratrici che nella loro professione devono utilizzare il computer.

### TEMATICHE FORMATIVE

- Introduzione al Regolamento Europeo Privacy
- Le Disposizioni Generali del GDPR
- Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy
- I principi fondamentali del regolamento privacy
- I diritti dell'interessato previsti dal gdpr
- Il sistema organizzativo del regolamento europeo privacy
- L'Analisi dei Rischi Privacy
- La Valutazione dell'Impatto sulla Protezione dei Dati Personali
- Le Misure di Sicurezza
- Il Registro delle Attività di Trattamento
- La Notifica delle Violazioni dei Dati Personali
- La Comunicazione delle Violazioni dei Dati Personali

# VISION, MISSION E VALORE CREATIVO

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze  
imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.1 Idee & opportunità

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivo del percorso formativo è sviluppare nei partecipanti le competenze che permettano loro di:

- Usare la propria immaginazione e abilità per trovare opportunità e creare valore, esplorando il panorama sociale, culturale ed economico. Identificare i bisogni e le sfide da risolvere. Stabilire nuove connessioni.
- Sviluppare idee creative e propositive: idee che possano affrontare le nuove sfide ma anche le già esistenti. Esplorare e sperimentare approcci innovativi. Combinare conoscenze e risorse per migliorare la qualità della vita.
- Immaginare il futuro. Sviluppare una visione per trasformare le idee in azione. Visualizzare scenari futuri per orientare gli sforzi e le azioni.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per Imprenditori e Manager che devono guidare e gestire un'organizzazione.

### TEMATICHE FORMATIVE

#### STRATEGIA E CREATIVITÀ

- Andare oltre i "Luoghi comuni"
- La basi della creatività:
- Rompere e riformulare pratiche "Routinizzate"
- Come superare il proprio schema di riferiment riconoscendo i più frequenti ostacoli alla creatività

- Le tecniche creative più idonee per il miglioramento del processo decisionale

#### VISION, MISSION E VALORI

- Cos'è la Mission
- Cos'è la Vision
- Definire e condividere i Valori aziendali

# OTTENERE E MOBILITARE RISORSE MATERIALI, IMMATERIALI, UMANE E DIGITALI

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.2 Risorse

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivo del percorso formativo è sviluppare nei partecipanti le competenze che permettano loro di:

- Ottenere e gestire risorse materiali, immateriali e digitali necessarie per trasformare le idee in azione. Sfruttare al meglio risorse limitate. Ottenere e gestire le competenze necessarie in qualsiasi momento, tra cui quelle tecniche, legali, fiscali e digitali.
- Stimare il costo necessario per trasformare un'idea in un'attività che crea valore. Pianificare, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo. Gestire i finanziamenti per assicurarsi che l'attività produttrice di valore sia in grado di durare nel lungo periodo.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse

### TEMATICHE FORMATIVE

- Ottenere e gestire risorse materiali, immateriali e digitali necessarie per trasformare le idee in azione
- Sfruttare al meglio risorse limitate
- Stimare il costo necessario per trasformare un'idea in un'attività che crea valore.
- Pianificare, mettere in atto e valutare le decisioni finanziarie nel corso del tempo.
- Gestire i finanziamenti
- Gestire persone: obiettivi e responsabilità

# AUTOCONSAPEVOLEZZA E AUTOEFFICACIA

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze  
imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.2 Risorse

H.2.1 Autoconsapevolezza e  
autoefficacia

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivo del percorso formativo è sviluppare nei partecipanti le competenze che permettano loro di riflettere sui propri bisogni, aspirazioni e desideri. Identificare e valutare i propri punti di forza e di debolezza individuali e di gruppo. Credere nella propria capacità di influenzare il corso degli eventi, nonostante incertezze, battute d'arresto e guasti temporanei.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

- Definizione di autoefficacia
- Autoefficacia, teoria dell'apprendimento e teoria sociocognitiva
- La relazione tra autoefficacia e performance L' autoefficacia in psicologia oncologica
- Self-empowerment e autoefficacia: consapevolezza del sé e volontà personale
- Consapevolezza dei propri limiti: il primo passo per poterli superare

# MOTIVAZIONE, PERSEVERANZA E DETERMINAZIONE

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze  
imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.2 Risorse  
H.2.2 Motivazione e  
perseveranza

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivo del percorso formativo è sviluppare nei partecipanti le competenze che permettano loro di Essere determinati a trasformare le idee in azione e a soddisfare il proprio bisogno di arrivare. Essere pazienti e continuare a cercare di realizzare i propri scopi a lungo termine individuali o di gruppo. Essere resilienti sotto pressione, avversità, e fallimento temporaneo.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

Cos'è la motivazione: le convinzioni, i valori e i motivi reali che ci spingono all'azione.

Motivare te e gli altri comprendendo i loro più intimi bisogni.

La trappola del pensiero positivo: quando vedere tutto bello non serve  
Errori comuni: gli ostacoli alla perseveranza.

Trasformare le convinzioni limitanti in convinzioni potenzianti per raggiungere i tuoi obiettivi.

Chiudere la mente a tutte le influenze negative e scoraggianti provenienti da chi ci circonda.

Le persone che ci incoraggiano a seguire con programmazione uno scopo.

Come entrare nel ciclo del successo.

# MOTIVARE I PROPRI COLLABORATORI

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze  
imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.2 Risorse  
H.2.5 Mobilitare gli altri

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivo del percorso formativo è sviluppare nei partecipanti le competenze che permettano loro di ispirare ed entusiasmare i soggetti interessati. Ottenere il supporto necessario per raggiungere risultati di valore. Dimostrare capacità di comunicazione efficace, persuasione, negoziazione e leadership.

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

La motivazione dei collaboratori:

- Il paradosso della motivazione: così difficile da trovare e così facile da perdere
- Cosa fare per motivare i collaboratori
- Come fare a trovare la motivazione e non perderla?

Il ruolo del sistema premiante nella motivazione dei collaboratori:

- Sistema premiante e performance management
- Gli strumenti del sistema premiante
- Le variabili critiche nello sviluppo di un piano di incentivazione

# LA VALUTAZIONE COME STRUMENTO MOTIVAZIONALE E DI FEEDBACK

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze  
imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.2 Risorse

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Abilità personali



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Il corso vuole essere un supporto per condurre colloqui di valutazione delle performance più efficaci e partecipativi. Dare importanza a tutti gli aspetti del colloquio annuale, dalla preparazione all'organizzazione e conduzione. Apprendere le modalità per condurre meeting di pre-valutazione, stabilendo gli obiettivi ed evidenziando i punti fondamentali di un buon appraisal.

Obiettivi specifici del percorso sono i seguenti:

- Supporto per condurre colloqui di valutazione delle performance più efficaci e partecipativi
- Dare importanza a tutti gli aspetti del colloquio annuale, dalla preparazione all'organizzazione e conduzione
- Insegnare le modalità per condurre meeting di pre-valutazione, stabilendo gli obiettivi ed evidenziando i punti fondamentali di un buon appraisal

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

Che cos'è una valutazione annuale

- I benefici del processo di valutazione
- Lo scopo del colloquio di valutazione

Le responsabilità del valutare

- La riunione di pre-valutazione
- Schema di valutazione
- Agenda del colloquio
- Avviare il colloquio in modo positivo

- Stabilire gli obiettivi
- Regole d'oro per dare feedback utili
- Gestire il ciclo delle performance
- Monitoraggio delle performance e revisione
- Bisogni formativi e bisogni di sviluppo
- Stendere il piano di sviluppo personale

Abilità comunicative per il valutatore

Scrivere il report finale

# DALL'IDEA ALL'AZIONE: AVVIARE PROCESSI CHE CREANO VALORE, DEFINIRE OBIETTIVI, PRENDERE DECISIONI

AREA DI COMPETENZA

**H. Competenze  
imprenditoriali**

CODICE CORSO

H.3 In azione

DURATA CORSO

24 ore

TEMATICA FORMATIVA

Gestione aziendale - amministrazione



## DESCRIZIONE

### OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'AZIONE FORMATIVA

Obiettivo del percorso formativo è sviluppare nei partecipanti le competenze che permettano loro di:

- Avviare processi che creano valore. Raccogliere le sfide. Agire e lavorare in modo indipendente per raggiungere gli obiettivi, mantenersi fedeli alle intenzioni e svolgere i compiti previsti.
- Impostare gli obiettivi a lungo, medio e breve termine. Definire le priorità e i piani d'azione. Adattarsi ai cambiamenti imprevisti.
- Prendere decisioni quando il risultato di questa decisione è incerto, quando le informazioni disponibili sono parziali o ambigue,

### DESTINATARI

Il percorso è particolarmente indicato per chi svolge un ruolo di responsabilità in ogni tipologia di organizzazione: Manager e professionisti che devono guidare i propri collaboratori in situazioni di incertezza in cui non sono chiari gli obiettivi o le modalità per raggiungerli e operano in contesti in cui sono chiamati a produrre risultati con sempre minori risorse.

### TEMATICHE FORMATIVE

Anatomia delle decisioni

- Definire
- Identificare
- Pesare
- Generare
- Valutare
- Decidere

Il framing e l'inversione delle preferenze

- L'irrazionalità della somma delle nostre scelte
- Certezza e pseudo certezza
- Il framing

La percezione del valore

- Il valore di quello che possediamo
- La contabilità mentale

- Inversioni di preferenze

- Le influenze motivazionali ed emotive

Quando emozione e cognizione collidono

- Self serving bias

- Le influenze emotive sulle decisioni

- L'escalation o intensificazione dell'impegno

- Il paradigma dell'escalation unilaterale

- Il paradigma dell'escalation competitiva

- Perché avviene l'escalation

Strategie per decisioni efficaci

- Strumenti di analisi decisionale

- Il ruolo dell'expertise

- Eliminare i bias

- Ragionare analiticamente



[www.kairosforma.it](http://www.kairosforma.it)

via Mameli n. 10/12  
35131 Padova  
Tel. 049 5100598