



**FOR.TE. - Invito a partecipare alla costruzione di un catalogo nazionale di iniziative di Formazione Continua**

**AVVISO 3/12 - OFFERTA FORMATIVA  
SCUOLA SUPERIORE DEL COMMERCIO, DEL TURISMO, DEI SERVIZI  
E DELLE PROFESSIONI**

Le attività formative si svolgeranno tra gennaio e settembre 2013 secondo un calendario che sarà definito in base al numero di adesioni raccolte. Alcuni corsi, come indicato nel dettaglio delle iniziative formative, avranno edizioni anche presso la sede di Seveso (MB) della Scuola Superiore CTSP.

**CF4214\_2012      Addetto al Pronto Soccorso**

**Durata:**

12 ore

**Destinatari:**

Addetti al Pronto Soccorso aziendale.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Formare gli addetti al pronto soccorso aziendale secondo la normativa vigente (D.Lgs. 81/2008, DM 388/2003 Sanità).

**Contenuti Didattici:**

Come:

- 1. Allertare il sistema di soccorso
- 2. Riconoscere un'emergenza sanitaria
- 3. Attuare gli interventi di primo soccorso
- 4. Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta
- 5. Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro
- 6. Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro
- 7. Acquisire capacità di intervento pratico

**Valore del voucher:**

€ 600,00

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so Marconi, 35 – Seveso (MB)



## CF2210\_2012 Amministrazione del personale - le novità della Riforma del lavoro

**Durata:**

24 ore

**Destinatari:**

Tutti i lavoratori che desiderano ottenere conoscenze aggiornate in materia di amministrazione del personale

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Il corso offre una panoramica esauriente dei vari aspetti, amministrativi, normativi, contrattuali, legati alla gestione del personale in azienda, fornendo anche un aggiornamento relativo alle novità apportate dalla recente riforma del mercato del lavoro.

**Contenuti Didattici:**

- Fonti del diritto del lavoro
- Tipologie contrattuali
- Pratiche amministrative e normativa riguardante infortunio, maternità, malattia, permessi, ferie.
- Cassa integrazione e mobilità
- Il licenziamento
- Composizione del cedolino paga

**Valore del voucher:**

€ 1200,00

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano

## CF1500\_2012 Competenze manageriali

**Destinatari:**

Quadri e 1° livelli

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Il corso, articolato in tre moduli distinti, ha l'obiettivo di far maturare e affinare le competenze necessarie a ricoprire ruoli manageriali in un mercato complesso e competitivo come quello attuale, sviluppando in particolare la capacità di guidare il proprio team in modo efficace ed efficiente.

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano

### Modulo 1 – Negoziazione e gestione del conflitto

**Durata:**

16 ore

**Contenuti Didattici:**

La capacità di gestire le relazioni con i clienti e con i collaboratori in maniera efficace è un elemento basilare per il successo aziendale. Il modulo ha l'obiettivo di sviluppare nei partecipanti le abilità comunicazionali e di negoziazione.

**Valore del voucher:**

€ 800,00



## Modulo 2 – Leadership e team building

**Durata:**

16 ore

**Contenuti Didattici:**

Il clima di lavoro dipende in modo fondamentale dalle capacità di leadership che si basano sia sulle doti personali che su principi e regole di carattere organizzativo. Il corso presenterà i principali strumenti e metodi per sviluppare entrambi gli aspetti.

**Valore del voucher:**

€ 800,00

## Modulo 3 – Problem solving

**Durata:**

16 ore

**Contenuti Didattici:**

Tecniche, strumenti e metodologie per individuare la migliore soluzione a problemi maturati in ambito lavorativo.

**Valore del voucher:**

€ 800,00

## CF1954\_2012 Formazione aggiuntiva dei preposti

**Destinatari:**

Lavoratori cui è stato attribuito il ruolo di preposto in materia di sicurezza e salute sul lavoro, secondo il DLgs 81/2008, art. 2 comma 1 lett. E

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Ottenere le conoscenze necessarie per svolgere il ruolo di preposto secondo la normativa vigente integrando la formazione dei lavoratori sulla sicurezza. Il percorso si articola in un modulo da 4 ore fruibile on line, e in uno da 4 ore in aula.

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so Marconi, 35 – Seveso (MB)

## Modulo 1 – FaD (Formazione on line)

**Durata:**

4 ore

**Contenuti Didattici:**

1. Principali soggetti del sistema di prevenzione aziendale
2. Relazioni tra i soggetti interni ed esterni al sistema di prevenzione
3. I fattori di rischio
4. Incidenti e infortuni
5. Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori

**Valore del voucher:**

€ 96,00



## Modulo 2 – Modulo in aula

**Durata:**

4 ore

**Contenuti Didattici:**

1. Valutazione dei rischi dell'azienda
2. Misure di prevenzione e protezione
3. Esercizio della funzione di controllo

**Valore del voucher:**

€ 200,00

## CF1732\_2012 Formazione aggiuntiva dei preposti – aggiornamento

**Durata:**

6 ore

**Destinatari:**

Lavoratori cui è stato attribuito il ruolo di preposto in materia di sicurezza e salute sul lavoro, secondo il DLgs 81/2008, art. 2 comma 1 lett. E

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Aggiornare le conoscenze dei preposti in materia di sicurezza secondo la normativa vigente (Accordi Stato-Regioni relativi alla formazione alla sicurezza del 21/12/11)..

**Contenuti Didattici:**

1. Principali soggetti del sistema di prevenzione aziendale
2. Relazioni tra i soggetti interni ed esterni al sistema di prevenzione
3. I fattori di rischio
4. Incidenti e infortuni
5. Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori
6. Valutazione dei rischi dell'azienda
7. Misure di prevenzione e protezione
8. Esercizio della funzione di controllo

**Valore del voucher:**

€ 300,00

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so Marconi, 35 – Seveso (MB)

## CF4218\_2012 Formazione obbligatoria per lavoratori in materia di Salute e Sicurezza

**Destinatari:**

Lavoratori che devono essere formati in materia di sicurezza sul lavoro.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Far acquisire conoscenze sulla normativa di riferimento e sulle procedure applicative relative alla sicurezza nel rispettivo ambiente di lavoro, secondo le disposizioni degli Accordi Stato-Regioni relativi alla formazione alla sicurezza del 21/12/11.

Come da normativa attuale, il percorso si articola in un modulo generale in FAD e in uno specifico in aula in base alla classe di rischio.



**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so marconi, 35 – Seveso (MB)

**Modulo 1 – Formazione generale (FaD – formazione on line)**

**Durata:**

4 ore

**Contenuti Didattici:**

Il modulo è dedicato alla presentazione dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sui lavoro: concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione; organizzazione della prevenzione aziendale; diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza.

**Valore del voucher:**

€ 96,00

**Modulo 2 – Formazione specifica – rischio basso**

**Durata:**

4 ore

**Contenuti Didattici:**

Il modulo prende in esame i rischi riferiti alle mansioni e le misure di protezione peculiari delle aziende e dei settori classificati a rischio basso.

**Valore del voucher:**

€ 200,00

**Modulo 3 – Formazione specifica – rischio medio**

**Durata:**

8 ore

**Contenuti Didattici:**

Il modulo prende in esame i rischi riferiti alle mansioni e le misure di protezione peculiari delle aziende e dei settori classificati a rischio medio.

**Valore del voucher:**

€ 400,00



## CF2139\_2012      Formazione obbligatoria per lavoratori in materia di Salute e Sicurezza - aggiornamento

**Durata:**

6 ore

**Destinatari:**

Lavoratori che hanno già frequentato il corso base sulla Sicurezza e devono ricevere l'aggiornamento obbligatorio secondo gli Accordi Stato-Regioni relativi alla formazione alla sicurezza del 21/12/11.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Aggiornare i lavoratori secondo le disposizioni della normativa in materia di Sicurezza sul luogo di lavoro.

**Contenuti Didattici:**

Aggiornamento su:

- Rischi nell'ambiente di lavoro
- Rischi legati alla mansione
- Rischi Psicosociali
- Prevenzione e protezione in azienda

**Valore del voucher:**

€ 300,00

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so marconi, 35 – Seveso (MB)

## CF2165\_2012      HACCP

**Durata:**

4 ore

**Destinatari:**

Il corso è rivolto a tutti coloro che, nel lavoro, manipolano alimenti.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Il corso fornisce una panoramica sulle normative e sulle sanzioni che regolamentano il settore alimentare e fornisce le linee guida per i corretti comportamenti e procedure atte a garantire un'adeguata igiene.

**Contenuti Didattici:**

- Cenni sulla normativa igienico sanitaria in vigore;
- il piano di autocontrollo (H.A.C.C.P.);
- realizzazione, gestione, attuazione delle procedure di autocontrollo;
- cenni sulle principali patologie trasmesse con gli alimenti;
- igiene personale e comportamento

**Valore del voucher:**

€ 200,00

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so marconi, 35 – Seveso (MB)



## CF1714\_2012 La comunicazione telefonica per il recupero crediti

**Durata:**

16 ore

**Destinatari:**

Tutti coloro che utilizzano il canale telefonico nella relazione con il cliente, con un particolare focus sul recupero crediti.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Apprendere le tecniche comunicative più avanzate e di immediata applicazione per gestire efficacemente il rapporto telefonico con il cliente debitore, tutelando nel contempo il rapporto commerciale instaurato.

**Contenuti Didattici:**

- Il ruolo di chi svolge attività di recupero crediti e le dinamiche della comunicazione interpersonale in questo contesto.
- Diverse motivazioni di mancato pagamento e differente gestione del rapporto comunicativo. Strategie comunicative per recuperare l'intero credito in fase extra-giudiziale.
- Le fasi della telefonata di sollecito.

**Valore del voucher:**

€ 800,00

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano

## CF2268\_2012 Lettura del bilancio

**Durata:**

24 ore

**Destinatari:**

Lavoratori che operano nell'area amministrazione e contabilità o che hanno necessità di avere conoscenze sul bilancio.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Far maturare la capacità di leggere un bilancio, fondamentale per chiunque voglia comprendere il profilo economico e finanziario della propria azienda (o di un potenziale cliente/fornitore) e aumentare le capacità di comunicazione con colleghi/capi sulle conseguenze economiche della gestione.

**Contenuti Didattici:**

- Cenni sul bilancio d'esercizio
- La capacità d'impresa: economica, finanziaria, monetaria
- Dal risultato economico alla cassa generata (cash flow)
- Gli indicatori di redditività e le strutture finanziarie
- Elaborazione di un modello di simulazione a supporto

**Valore del voucher:**

€ 1200,00

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano



## CF1374\_2012 Microsoft Office

**Destinatari:**

Tutti i lavoratori che utilizzano o potrebbero utilizzare MS Office per la propria operatività.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Far acquisire o consolidare competenze relative all'utilizzo della suite di programmi da ufficio più diffusa.

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano

### Modulo 1 – Excel

**Durata:**

16 ore

**Contenuti Didattici:**

- Il foglio di calcolo e le principali procedure operative
- Formule e funzioni
- La gestione degli elenchi (il filtro) e delle protezioni
- I grafici

**Valore del voucher:**

€800,00

### Modulo 2 – Word

**Durata:**

8 ore

**Contenuti Didattici:**

- Formattazione e l'impaginazione
- La creazione delle tabelle
- Gestione della stampa
- Le funzioni grafiche

**Valore del voucher:**

€400,00

### Modulo 3 – Powerpoint

**Durata:**

8 ore

**Contenuti Didattici:**

- Elementi e struttura di una diapositiva
- Immagini, suoni, filmati
- Gestione di una presentazione

**Valore del voucher:**

€400,00





## CF56\_2012 Project management: dall'ideazione alla realizzazione di progetti

**Durata:**

24 ore

**Destinatari:**

Tutti i lavoratori che all'interno della propria organizzazione, devono pianificare e gestire le fasi operative di un progetto

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Obiettivo del corso è quello di fornire una panoramica dei principali processi e delle correlate tecniche e strumenti in ambito Project Management. Verranno esplicitati ed approfonditi gli approcci dello standard ANSI per il Project Management, curato dal PMI - Project Management Institute.

**Contenuti Didattici:**

- Project Management: Il framework di riferimento
- Ciclo di vita del progetto e del prodotto
- Le Project Management Knowledge Area (PMKA), i gruppi di processo per il Project Management e le fasi di un progetto
- Il gruppo di processi di avvio: Definizione del Project Charter
- I principali processi del gruppo di processi di pianificazione
- Il gruppo di processi di monitoraggio e controllo

**Valore del voucher:**

€ 1200,00

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano

## CF1489\_2012 Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

**Durata:**

32 ore

**Destinatari:**

Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), come individuati ai sensi del D.Lgs. 81/2008, art.2, comma 1, lett.i.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Formare i lavoratori incaricati del ruolo di RLS secondo le disposizioni degli Accordi Stato-Regioni relativi alla formazione sulla sicurezza del 21/12/11.

**Contenuti Didattici:**

- a) principi giuridici comunitari e nazionali;
- b) legislazione generale e speciale in materia;
- c) principali soggetti e relativi obblighi;
- d) definizione e individuazione dei fattori di rischio;
- e) valutazione dei rischi;
- f) individuazione delle misure di prevenzione e protezione;
- g) aspetti normativi della rappresentanza dei lavoratori;
- h) nozioni di tecnica della comunicazione.

**Valore del voucher:**

€ 1600,00

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so Marconi, 35 - Seveso (MB)



## CF4573\_2012 Stress lavoro correlato. Corso base per lavoratori

**Durata:**

4 ore

**Destinatari:**

Il corso è rivolto a tutti i lavoratori.

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Formare i lavoratori in materia di stress lavoro correlato secondo quanto prevede il D.Lgs. 81/2008, art. 28.

**Contenuti Didattici:**

- Cenni normativi;
- Elementi di base per una corretta identificazione delle condizioni e dei sintomi indicativi di stress lavoro-correlato;
- Ruolo dei lavoratori nel percorso di valutazione del rischio stress lavoro-correlato secondo la normativa e le indicazioni nazionali vigenti;
- Cenni sugli interventi preventivi e correttivi del rischio stress lavoro-correlato.

**Valore del voucher:**

€ 200,00

**Sede:**

- Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 - Milano
- Scuola Superiore CTSP - c.so Marconi, 35 – Seveso (MB)

## CF1450\_2012 Tecniche e strategie di marketing

**Durata:**

16 ore

**Destinatari:**

Operatori del marketing

**Obiettivi dell'iniziativa:**

Il successo aziendale è determinato dalla capacità di unire la spinta alla conquista del mercato e alla crescita del fatturato con l'attenzione alla centralità del cliente.

Il corso consoliderà le competenze necessarie a una visione integrata delle logiche e degli strumenti di marketing.

**Contenuti Didattici:**

- Lo scenario
- Il ciclo di vita del prodotti
- Il Break Even Point
- I modelli di consumo
- Strategie di prodotto, di prezzo, di posizionamento e di promozione
- L'approccio al mercato
- I clienti attivi e potenziali

**Valore del voucher:**

€ 800,00

**Sede:**

Scuola Superiore CTSP - v.le Murillo, 17 Milano