



**MILANO**  
ACCADEMIA  
DI FORMAZIONE

Catalogo Percorsi Interaziendali e *su misura*

Milano, Settembre 2009

MAFEDV

## Area di intervento Manageriale

Leadership  
Pianificazione e Controllo  
Formazione Capi Intermedi  
Formazione Giovani Talenti  
Strumenti Manageriali

1.

## Area di intervento Tecnico Specialistica

La gestione psicosociale delle emergenze  
Customer Orientation e Customer Experience  
Funzione Approvvigionamenti  
Risk Management

2.

## Servizi per le Risorse Umane

Assessment, Reclutamento e Selezione, Analisi del clima

3.

## Leadership

---



Il concetto di leadership è di norma associato all'idea di comando o a strategie di consenso e potere. Esiste una diversa forma di leadership? È questo l'interrogativo al quale un "leader etico" non può sottrarsi.

Il seminario si propone, così, di:

- Condividere un comune significato del concetto di Leadership;
- Orientare il miglioramento della propria leadership personale verso un modello "etico" coerente con i principi dell'eccellenza;
- Acquisire una nuova consapevolezza sulla responsabilità della leadership.

2 giornate centrate su:

- La capacità di management e di leadership;
- I principi della leadership etica;
- La fiducia come regolatore della qualità delle relazioni;
- Leadership e crescita delle persone;
- Gratitudine e Gratuità;
- La scelta di essere Leader;
- Leader si nasce o si diventa? Si sceglie di esserlo.

### La leadership

#### Seminario

in partnership con Opera

2 giornate

## Leadership

---



Ogni manager può porsi questa domanda: *in quale misura i miei collaboratori, grazie all'interazione con me, diventano "persone migliori"?*

Leadership significa coinvolgere verso obiettivi comuni, saper riconoscere i talenti individuali, far crescere le persone che ci stanno intorno: convogliare energie e persone verso una visione "emozionante" di un futuro possibile.

Lo sviluppo della leadership ci investe quindi come manager, ma anche come *persone* e riguarda tutti, indipendentemente dalla posizione gerarchica, nell'ambito del contesto organizzativo.

Diffondere la leadership nelle organizzazioni è dunque cruciale per creare un gruppo di persone coinvolte da valori e obiettivi comuni, disposte a spendere la propria leadership personale per ricercare l'Eccellenza.

Per aiutare le imprese in questa sfida, i Percorsi di Leadership Eccellente \* mirano allo sviluppo della leadership delle diverse funzioni aziendali: nominativi, prevedono degli incontri di *counselling* individuale e la partecipazione a eventi multiaziendali.

\* Percorso Dirigenti, Percorso Quadri, Percorso Giovani Promesse, Percorso Staff, Percorso Persona, **Percorso Potenziamiento.**

La leadership  
Percorsi individuali  
in partnership con Opera

## Pianificazione e Controllo



## Performance Management e Balanced Scorecard

in partnership con PriceWaterhouseCoopers Advisory

2 giornate

Un progetto rivolto a Direttori generali, direttori finanziari, personale dello staff di direzione, manager delle unità di business, manager delle unità di servizio, responsabili delle Risorse Umane, responsabili del controllo di gestione, che hanno il compito di valutare le modalità ed i benefici dell'implementazione di strumenti di gestione strategica della performance. Obiettivo il trasferimento di conoscenze/competenze di pianificazione e controllo di "general management".

2 giornate centrate sui seguenti temi:

La strategia e i suoi fattori critici di successo;

Il collegamento tra cicli di programmazione strategica e cicli di controllo;

I limiti dei sistemi di pianificazione e controllo focalizzati sugli aspetti economico/finanziari;

I nuovi sistemi di controllo che integrano gli indicatori economico/finanziari con misure di performance di tipo non finanziario e strategico (processi, cliente, competenze, capacità di innovazione e cambiamento, sviluppo know – how);

Le modalità per sviluppare un sistema di Performance Management ed una "Balanced Scorecard"

## Formazione Capi Intermedi



Il percorso si snoda su tre giornate, che presentano come filo conduttore il tema del Capo come Responsabile della gestione delle risorse materiali ed umane.

Gli scopi generali del percorso sono quelli di:

Sviluppare consapevolezza sul ruolo e sulle responsabilità gestionali, con particolare riferimento alle responsabilità di comunicazione e di guida nei confronti dei collaboratori e alle responsabilità di efficacia ed efficienza dei processi di lavoro;

Sviluppare professionalità e competenze sociali, a livello di Comunicazione e motivazione, Autorevolezza e leadership, Gestione di relazioni “difficili”;

Sviluppare professionalità e competenze gestionali, a livello di Gestione delle attività, Gestione del tempo.

Le giornate sono rispettivamente centrate su: consapevolezza di sé e delle proprie responsabilità e motivazioni, comportamenti organizzativi e capacità di diagnosi e gestione dei principali fenomeni sociali in azienda, colloquio come strumento istituzionale per assegnare compiti, valutare le prestazioni, motivare i collaboratori e gestione della risorsa tempo.

\* Al percorso può essere aggiunta una quarta giornata dedicata a quei temi del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro dei quali il capo è responsabile nella gestione del personale.

## Il ruolo di capo: istruzioni per l'uso

Percorso rivolto a Capi Intermedi

3 giornate \*

## Formazione Giovani Talenti

---



### Le relazionali interpersonali efficaci e il ruolo aziendale

Percorso rivolto a Giovani Talenti

5 giornate

Il percorso ruota attorno ai concetti chiave di ruolo e cultura organizzativa, illustrandone dinamiche, concetti chiave e teorie di riferimento.

Due giornate sul tema Organizzazione e Ruoli:

Le organizzazioni oggi; Il sistema azienda; I modelli organizzativi; Il mio ruolo; Il senso delle procedure.

Tre giornate sul tema delle Relazioni interpersonali efficaci:

La relazione professionale in azienda; Capire il mio stile di relazione; Capire l'interlocutore; La flessibilità relazionale; Le strategie di relazione interpersonale efficace; La gestione dello stress; Parlare in pubblico; Analisi casi reali.

Al percorso possono essere affiancate sessioni di *counselling* individuale o di gruppo.

## Strumenti Manageriali

---



Un percorso formativo costruito sull'idea del manager come *figura attiva* capace di sostenere positivamente la sfida del cambiamento continuo, attraverso una riconsiderazione della propria "cassetta degli attrezzi".

Tre i macrotemi che articolano la giornata:

- La *mission* e i valori aziendali come strumenti manageriali;
- La leadership e il trasferimento delle conoscenze ai collaboratori;
- Il miglioramento continuo dell'organizzazione.

**Management Day**  
La cassetta degli attrezzi del Manager

**1 giornata**

## La gestione psicosociale delle emergenze

---

2.

5.

**L'emergenza:  
approccio alla gestione psicosociale**

**1 giornata**

Gli obiettivi del Percorso:

- Conoscere i fondamenti della psicologia dell'emergenza;
- Valutare i fattori di rischio psicologico presenti in contesti di emergenza;
- Gestire le reazioni all'evento traumatico delle vittime, parenti e soccorritori;
- Gestire le dinamiche di gruppo in situazioni di emergenza;
- Conoscere i comportamenti e i disturbi post traumatici;
- Conoscere le tecniche di intervento psicologico in situazioni post emergenza

## Customer Orientation e Customer Experience

2.

8

Customer care, customer satisfaction, qualità del servizio, orientamento al cliente, cultura del cliente, il cliente al centro: tutti aspetti del medesimo tema, come servire un cliente, un utente, un cittadino, senza che la routine deprima la prestazione, o che una scarsa motivazione provochi disservizio, quando non danni.

*Come essere sul fronte cliente con la responsabilità di essere l'immagine stessa di un'intera organizzazione.*

L'importanza del cliente finale, dell'utente indirizza le strategie d'impresa, assorbe il pensiero e l'azione dei manager. Quanto tale importanza è presente nel sentire degli esecutivi, quanto indirizza i loro comportamenti, quanto la ricerca della qualità del servizio vede il personale a contatto con il cliente coinvolto, motivato, convinto e attivo?

Proposte formative dedicate a Responsabili e Impiegati (Operatori di Call Center/ Addetti allo sportello):

	<b>A chi si rivolge</b>	<b>Durata</b>
Cultura del servizio	Responsabili e Impiegati	1 gg
Phone Skills	Impiegati (Operatori telefonici)	2 gg
Communication Skills	Responsabili	2 gg
Active Listening	Responsabili e Impiegati	1 gg
Gestione del conflitto	Impiegati	1 gg
Problem Solving	Responsabili e Impiegati	1 gg
Customer WOW	Responsabili e Impiegati	2 gg
Marketing Relazionale	Responsabili	2 gg

## Customer Orientation e Customer Experience

know-how Vodafone Italia

## Funzione Approvvigionamenti



Un progetto rivolto ai ruoli di responsabilità delle funzioni approvvigionamenti teso a esaltare il valore della funzione in ordine al conseguimento di saving e di qualità, e finalizzato a fornire a ciascuna azienda partecipante:  
Strumenti per il monitoraggio delle proprie attività;  
Elementi di confronto con le best practices;  
Strumenti per l'individuazione dei propri obiettivi di miglioramento e delle azioni da svolgere per il loro raggiungimento.

Due giornate centrate sulla comparazione dei parametri di efficienza e di efficacia della funzione Approvvigionamenti.

Strumento di lavoro, il modello *eDiagnosis*, basato sulla metodologia del benchmarking, che permetterà di aggregare e ponderare dati e di fornire il "rank" del livello di performances della Funzione, evidenziando i punti di forza e di debolezza, e indirizzando così scelte, politiche e azioni da svolgere per il miglioramento continuo della gestione degli Approvvigionamenti

Testimonianze aziendali porteranno un ulteriore contributo concreto al percorso.

**La funzione Approvvigionamenti**  
**fra analisi delle performance e obiettivi di miglioramento**  
in partnership con ADACI - Associazione Italiana di Management degli Approvvigionamenti

**2 giornate**

## Risk Management

---

2.

8

Una mezza giornata rivolta a Amministratori Delegati, Direttori Generali, CFO, Responsabili Ufficio Legale, Manager di linea.

Obiettivi: Introdurre i concetti di base della Responsabilità Civile, allineare tali concetti ai rischi e responsabilità (per l'azienda e per i soggetti coinvolti) derivanti da atti contrari alla legge commessi da amministratori e dirigenti d'azienda, capire come (e perché) coprire o limitare tali responsabilità, condividere esperienze e casi concreti.

### Directors & Officers Responsibilities

know-how Marsh SpA

½ giornata

## Risk Management

---



Una giornata rivolta a Junior Risk Managers, Insurance Managers, CFO, Addetti amministrativi, Manager di linea.

Obiettivi: Capire cos'è il Risk Management, le sue logiche, i processi e le applicazioni concrete; perché una "sana" politica di Risk Management, come investimento, può essere un vantaggio competitivo e può portare ad una reale diminuzione di costi.

Ci si occuperà di definizione e comprensione del "rischio", di analisi dei fattori di rischio e di mappatura dei rischi (Risk Mapping).

### Risk Management Foundations

know-how Marsh SpA

1 giornata



Obiettivo generale sostenere il cambiamento organizzativo costruendo nuovo sentire. Cambiamento organizzativo è anche ri-orientamento della cultura organizzativa, intervento a tutti i livelli della struttura, omogeneità di messaggio e comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione, adesione al cambiamento.

Il servizio (metodo esclusivo di Milano Accademia di Formazione):

Analisi organizzative con manager e capi; Misurazione del clima organizzativo attraverso l'analisi delle proposte di miglioramento; Definizione di obiettivi prestazionali e piani d'azione, in coerenza con le migliori proposte di cambiamento; Coinvolgimento di manager, capi intermedi ed esecutivi attraverso lo stimolo alla soluzione di problemi e la proposta di miglioramenti coerenti con il cambiamento; Costruzione di un percorso ad hoc sui temi che caratterizzano il cambiamento organizzativo; Coaching di manager e capi alla gestione del cambiamento.

*Perché porta risultato?*

Coinvolge e motiva l'intera organizzazione; Stimola capi e collaboratori in un gioco di proposte a somma positiva; Sviluppa una più profonda comprensione dell'organizzazione da parte del management e dei collaboratori; Individua le leve operative per facilitare il cambiamento; Sviluppa il senso di appartenenza.

### Orientamento di funzione organizzativa

Un metodo esclusivo di Milano Accademia di Formazione

## Servizi per le Risorse Umane

---



Obiettivo generale sostenere il cambiamento organizzativo costruendo nuovo sentire.

Cambiamento organizzativo è anche ri-orientamento della cultura organizzativa, intervento a tutti i livelli della struttura, omogeneità di messaggio e comprensione a tutti i livelli dell'organizzazione, adesione al cambiamento.

Assessment

Reclutamento e Selezione

Analisi del clima

## Quotazioni percorsi realizzati in forma interaziendale

---

Milano Accademia di Formazione applica per i diversi percorsi le seguenti quotazioni:

**Performance Management e Balanced Scorecard, 2 gg**

Euro 500,00 + IVA a giornata/partecipante \*

**La funzione Approvvigionamenti fra analisi delle performance e obiettivi di miglioramento, 2 gg**

Euro 500,00 + IVA a giornata/partecipante \*

Per tutti gli altri percorsi relativi alle aree di intervento Manageriale e Tecnico Specialistica la quotazione indicativa è di Euro 450,00 + IVA a giornata/partecipante \*\*

Per tutti i percorsi e le attività relativi all'area di intervento Adeguamenti Normativi e Servizi per le Risorse Umane, la quotazione sarà, di volta in volta, definita sulla base delle specifiche esigenze.

Per la loro attivazione, i percorsi prevedono la partecipazione di un numero minimo di 12 partecipanti.

N.B.: Le Quotazioni indicate si riferiscono a percorsi interaziendali.

Le Quotazioni indicate sono comprensive di materiale didattico di supporto, servizi di segreteria, verifiche di fine corso, *report*.

Le Quotazioni indicate si riferiscono a percorsi realizzati presso gli spazi della Milano Accademia di Formazione in via Santa Marta 18 a Milano.

\* In caso di iscrizioni da parte di una stessa azienda di due o più partecipanti, la quotazione del percorso sarà di Euro 475,00 + IVA a giornata/partecipante. Per i Soci della Fondazione si applica una quotazione unitaria ridotta del 10%.

\*\* Per i Soci della Fondazione si applica una quotazione unitaria ridotta del 10%.

## Quotazioni percorsi *su misura*

---

Tutti i percorsi interaziendali descritti possono essere attivati in forma aziendale e la quotazione sarà, di volta in volta, definita.

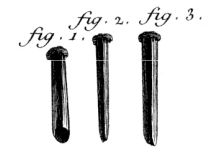
Sulla base delle specifiche esigenze possono essere inoltre progettati e realizzati in forma aziendale/interaziendale interventi di natura e tematiche diverse.

I percorsi possono avere quotazioni variabili in funzione di target, taglio degli interventi e numeri coinvolti e saranno definiti sulla base del progetto.

Milano Accademia di Formazione applica una quotazione ridotta del 10% sul valore complessivo del progetto ai Soci della Fondazione.

La formazione su misura in Area Safety | Aree di intervento

---



## Aree di intervento

---

- | Corso base per RSPP e ASPP (MODULO A)
  - | Corso di specializzazione per RSPP e ASPP sui rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative (MODULO B – tutti i macrosettori ATECO)
  - | Corso di specializzazione per RSPP sugli aspetti gestionali e relazionali (MODULO C)
  - | Corso di aggiornamento per RSPP E ASPP. I sistemi di gestione della sicurezza: la certificazione secondo la nuova norma BS OHSAS 18001:2007
  - | Corso di aggiornamento per RSPP e ASPP - Formazione formatori alla sicurezza
  - | Corso di aggiornamento per RSPP e ASPP - TESTO UNICO su Salute e Sicurezza sul Lavoro: il D.Lgs. N° 81 del 9 aprile 2008
  - | Corso sulla Valutazione stress lavoro correlato
- | È possibile progettare corsi di aggiornamento ad hoc per RSPP-ASPP sulla base delle specifiche esigenze e dei rischi presenti in azienda

La formazione in Azienda con certificazione in base al D.Lgs 195/2003 e agli Accordi attuativi sanciti in sede di Conferenza Stato Regioni il 26/01/06 e il 05/10/06

esperienze già realizzate per ALER Brescia, Amsa, ATM, a2a, SEA, Vodafone Italia

## Aree di intervento

---

- | Corso di formazione in materia di Sicurezza per datori di lavoro e dirigenti
- | Corso di formazione in materia di Sicurezza per preposti (art.37 D.Lgs. 81/08)
- | Corso di formazione in materia di Sicurezza per preposti:  
"Comunicare la Sicurezza nelle organizzazioni"
- | Formazione per i lavoratori (art.37 D.Lgs. 81/08)
- | Formazione pratica alla Sicurezza delle Macchine
- | Formazione Responsabile dei lavori (appalti e cantieri)
- | La sicurezza nei lavori d'appalto: obblighi del committente e dell'appaltatore (art.26 D.Lgs. 81/08): il DUVRI

### La formazione in Azienda | altri percorsi

esperienze già realizzate per ALER Brescia, Amsa, FISE/Assoambiente, SEA, Provincia di Lecco, Vodafone Italia

## Aree di intervento

---

Percorso destinato a formare ed informare in materia di Sicurezza ed Igiene del lavoro i Rappresentanti dei Lavoratori presenti in Azienda, con particolare riferimento alle specifiche mansioni, così come già prescritto dal D.Lgs. 626/94, dal D.Lgs. 242/96 e dal Decreto dei Ministri del lavoro, della previdenza sociale e della sanità del 16/1/1997 (Art.2).

Formazione teorica sulla gestione delle emergenze in particolari situazioni di rischio e sulle procedure di intervento. Esercitazioni pratiche per la conoscenza delle attrezzature utilizzate per le emergenze e gli spegnimenti. Al termine del corso viene rilasciato l'Attestato di Idoneità Tecnica da parte dei Vigili del Fuoco. Tre i livelli di attestato: basso, medio ed elevato.

In data 5 aprile 2007 sono stati pubblicati i decreti attuativi del D.Lgs. 21/11/2005 n. 286 riguardante la formazione dei conducenti professionali, che introduce la Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) in sostituzione del KD. La convenzione stipulata in data 29 gennaio 2007 tra ATM S.p.A. e ASSTRA consente al Gruppo ATM, tramite il suo Centro di Formazione e Orientamento al Lavoro CAMPUS ATM di poter erogare, previa autorizzazione della Direzione Generale della Motorizzazione Civile, la formazione iniziale per l'ottenimento della CQC, la formazione periodica nonché il recupero punti per tutte le aziende associate. In questo modo CAMPUS ATM potrà completare il suo catalogo formativo di abilitazione alla guida: dall'elevazione della patente alla CQC.

Milano Accademia di Formazione | *Catalogo Percorsi Interaziendali e su misura* | Settembre 2009

### Percorso RLS e Aggiornamenti

esperienze già realizzate per ATM, SEA

### Formazione Antincendio

d.lgs.81/08; D.M. 10/03/98; L.609/96 | **CAMPUS ATM**

esperienze già realizzate per Amsa, a2a, Istituto Carlo Besta, Milano Ristorazione, SEA, Vodafone Italia

### Formazione Professionale Patente Autisti

(decreti attuativi d.lgs. 21/11/2005 n. 286) | **CAMPUS ATM**

## Aree di intervento

---

Gli obiettivi didattici ed i contenuti formativi per gli addetti designati dal datore di lavoro a ricoprire l'incarico di addetti al primo soccorso interno, sono stati definiti dal DM 388 del 2003 che, sulla base della tipologia delle aziende, ha delineato due tipi di corso: 16 ore per le aziende classificate come appartenenti al gruppo A e 12 ore per quelle appartenenti ai gruppi B e C. I percorsi possono essere suddivisi in Moduli da 4 ore. Il DM prevede inoltre che la formazione dei lavoratori designati sia ripetuta con cadenza triennale, almeno per quanto attiene alla capacità di intervento pratico.

I percorsi, attraverso l'intervento di esperti e testimonianze aziendali, affronteranno i temi più rilevanti del Decreto Legislativo 231/2001, che introduce un regime di responsabilità definita amministrativa - ma in realtà penale a tutti gli effetti, a carico di enti e imprese per reati di falso, reati societari (Falso in bilancio), reati con finalità di terrorismo, reati contro la personalità (Immigrazione clandestina, Pedo-pornografia), reati contro la PA (Corruzione, Concussione, Truffa ai danni dello Stato, Frode Informatica ai danni dello Stato).

Percorso sul tema centrato su profili legali, sanzionatori ed operativi della norma.

### Primo Soccorso (Decreto Ministeriale del 15 Luglio 2003 N. 388)

esperienze già realizzate per a2a, MM, MilanoRistorazione

### Percorsi sul d.lgs. 8 Giugno 2001 n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridiche".

workshop con partecipazione di ALER Brescia, Amsa, ATM, a2a, FISE/ACAP, Marsh, MM, SEA

### Formazione in materia di Trattamento dei dati personali (d.lgs. 196/03)

esperienze già realizzate per SACAL, SEA

## Quotazioni percorsi *su misura*

---

Tutti i percorsi descritti possono essere attivati in forma interaziendale e la quotazione sarà, di volta in volta, definita.

Sulla base delle specifiche esigenze possono essere inoltre progettati e realizzati in forma aziendale/interaziendale interventi di natura e tematiche diverse.

I percorsi possono avere quotazioni variabili in funzione di target, taglio degli interventi e numeri coinvolti e saranno definiti sulla base del progetto.

Milano Accademia di Formazione applica una quotazione ridotta del 10% sul valore complessivo del progetto ai Soci della Fondazione.