

© FABBRICA DEL DUOMO



MILANO
ACCADEMIA
DI FORMAZIONE



Al lavoro per il futuro

MILANO ACCADEMIA DI FORMAZIONE

CATALOGO DELL' OFFERTA FORMATIVA

GENNAIO 2011

CATALOGO

OFFERTA FORMATIVA 2011

Milano, Gennaio 2011

Milano Accademia di Formazione
*Accreditata c/o Regione Lombardia per i Servizi di Istruzione e Formazione
Professionale
Sezione B*

Sede Operativa: via Santa Marta 18 Palazzo Siam Milano
tel. e fax: + 39 02 89 69 25 67 | www.milanoformazione.it
direzione@milanoformazione.it

Premessa

Milano Accademia di Formazione rappresenta un osservatorio privilegiato sulla domanda di quella nuova cultura organizzativa che Enti Pubblici e Imprese private sollecitano, e ha la capacità di costruire tempestivamente risposte basate sulla rielaborazione e l'utilizzo di modelli efficienti sviluppati nel mondo del Privato e di esperienze eccellenti prodotte nel mondo del Pubblico.

Questa è l'idea guida per la redazione del catalogo: l'identificazione di una serie di aree di lavoro aperte, modellizzazione di esperienze eccellenti, che rappresentano il punto di partenza per una progettazione specifica e sempre tagliata sulle specifiche esigenze del Cliente.

Il modello è quello della sartoria, del "su misura": le attività di consulenza e formazione proposte si sintonizzano costantemente con il singolo contesto organizzativo.

La ricerca di nuovi linguaggi formativi, di nuove tecniche di comunicazione, di esperienze individuali e di gruppo realmente coinvolgenti, oltre al tailoring di contenuti e metodi didattici, fa sì che il catalogo sia così, innanzitutto uno strumento dinamico di condivisione delle esperienze, in costante evoluzione e aggiornamento.

Milano Accademia di Formazione lavora, inoltre, sui principali Fondi interprofessionali e sugli strumenti di finanziamento messi a disposizione da Unione Europea, Governo, Italiano Regione Lombardia.

I docenti e le partnership

Milano Accademia di Formazione si avvale di una rete di docenti provenienti da realtà aziendali e consulenziali di diverse organizzazioni e dal mondo Universitario, incrociando così le esperienze eccellenti – Italiane e non – della cultura manageriale del Pubblico e del Privato.

Fra gli altri interlocutori: Università Bocconi, Università Cattolica, Politecnico di Milano, Cegos Italia, Pricewaterhouse Coopers, Vodafone Italia.

La Fondazione sceglie sul mercato, di volta in volta, sulla base delle esigenze del progetto, professionalità e competenze eccellenti.

Milano Accademia di Formazione collabora e ha collaborato con: Regione Lombardia, Provincia di Milano (Protocollo d'Intesa per la formazione del Management), AMA (Agenzia Milanese Mobilità e Ambiente), SDA Bocconi, MIP Politecnico di Milano, Università di Trento, Banca Intesa –Intesa Formazione, Ilsole24ore Formazione, Formaper, Federambiente, FISE Federazione Imprese di Servizi (Convenzione di Servizi), Governo Italiano (Ministero degli Affari Esteri e Ministero delle Attività Produttive), Governo di San Pietroburgo, Fondazione “Centro per lo sviluppo dei Rapporti Italia-Russia”, Agenzia per le ONLUS, Fondazione don Gnocchi, Fondazione CNAO (Centro Nazionale di Adroterapia Oncologica), Istituto degli Affari Esteri del Popolo Cinese.

Milano Accademia di Formazione ha stipulato accordi con: Russian Academy of Public Administration under the President of the Russian Federation (Accordo Quadro per la Formazione del Management Pubblico), Shanghai Administration Institute (Accordo Quadro per la Formazione del Management Pubblico), China Executive Leadership Academy Pudong (Accordo Quadro per la Formazione del Management Pubblico)

Indice

Area Pubblica Amministrazione

1.

Area di intervento Manageriale e
Tecnico - specialistica

2.

Servizi per le Risorse Umane

3.

La Formazione su misura in area Safety

4

Area Internazionale

5



Area Pubblica Amministrazione

Area Pubblica Amministrazione

La riforma Brunetta: Principi e indirizzi del
D.Lgs.150/2009
Il Miglioramento continuo nella PA
La Valutazione delle performances
Formazione Relazionale e Gestione Integrata delle
Risorse Umane
Il controllo di gestione per la PA
Formazione Capi
Finanza e controllo per la PA: Laboratorio. fPEG:
“far Progredire E Governare”
Formazione Accoglienza Neo-Assunti
Aggiornamento novità giuridiche-normative e
contrattualistica di settore
Master per Posizioni Organizzative
Formazione di sistema per i servizi sul Territorio
Progettare e realizzare eventi ed iniziative per il
Tempo Libero
Formazione per Addetti, Formazione Salute e
Sicurezza e Privacy, Informatica, Lingue,
Formazione Qualità
Urban Planning

La riforma Brunetta: Principi e indirizzi del D.Lgs.150/2009

Il D.Lgs. 150/2009: Principi e indirizzi

Un seminario dedicato
all'approfondimento dei principali temi
del D.Lgs. 150/2009.

Temi:

Il ciclo di gestione della performance, a
supporto della valutazione di
amministrazioni e dipendenti volto al
miglioramento e al riconoscimento del
merito;

La selettività nell'attribuzione dei
premi;

Il rafforzamento delle responsabilità
dirigenziali e la riforma della
contrattazione collettiva: gli ambiti di
competenza dell'amministrazione e
della contrattazione;

Le sanzioni disciplinari: le procedure e
la definizione del catalogo di infrazioni
particolarmente gravi assoggettate al
licenziamento.

*Si possono prevedere interventi specifici sul
Ciclo di gestione delle performances, sulla
valutazione delle performances, sulle
sanzioni disciplinari, sui criteri di
misurazione dei meriti individuali e
collettivi, oltre che su temi diversi di
particolare interesse per l'Ente.*

Il Miglioramento continuo nella PA

Il Miglioramento continuo
nella PA:
lavorare per obiettivi

2 giornate

Anche alla luce degli indirizzi del nuovo D.Lgs. 150/2009, il percorso di formazione si articola in un unico modulo di due giornate, dedicate al tema: lavorare per obiettivi.

Il vantaggio competitivo di una PA si misura sulla capacità di accelerare i tempi del cambiamento verso una cultura organizzativa sempre più orientata al risultato.

In particolare, tale vantaggio competitivo passa attraverso due macro obiettivi sui quali insisterà il corso: il primo, lo sviluppo di consapevolezza sul ruolo e le responsabilità del Dirigente verso una cultura del risultato, il secondo, lo sviluppo di competenze per il lavoro per obiettivi e l'ottimizzazione delle risorse, secondo il principio dell'efficacia.

Temi:
Pianificazione del lavoro;
Programmazione delle risorse;
Controllo e monitoraggio.

La Valutazione delle performances

La Valutazione delle performances

“...ciò che non è misurabile non è migliorabile...”

Il valore aggiunto di un'organizzazione sono oggi le competenze delle Risorse di cui dispone, che devono essere opportunamente *agite*.

Occorre, quindi, quantificare, attraverso la determinazione di specifici parametri di riferimento, il valore dell'agire come rapporto tra azione e risultato.

A questo scopo si utilizzano i K.P.I. (Key Performance Indicator), unità di misura della prestazione.

Milano Accademia di Formazione ha una specifica esperienza nella valutazione dei livelli di performance espressi da persone con responsabilità.

Il servizio di consulenza e formazione che Milano Accademia di Formazione mette a disposizione si basa su un sistema sperimentato di monitoraggio attraverso il quale sono forniti: alla Direzione Generale un quadro del livello di performances attese del proprio management e dei gap da colmare, non solo in ottica di prestazione; alla Direzione Risorse Umane i dati di dettaglio, il percorso di sviluppo e miglioramento dei Manager; ai Manager una completa visibilità del loro livello di performance e dell'espressione delle stesse nella rete di relazioni in cui sono inseriti.

Formazione Relazionale e Gestione Integrata Risorse Umane

Formazione Relazionale e Gestione Integrata Risorse Umane

Centrale è per le organizzazioni la necessità che le Risorse interne sappiano “recitare” il proprio ruolo coerentemente alle strategie aziendali, mettendo in gioco competenze verticali e trasversali.

Milano Accademia di Formazione costruisce una formazione mirata ai ruoli chiave e centrata sulla singola realtà operativa.

I singoli percorsi formativi :
Sviluppano le competenze di ruolo; sono ancorati al profilo di competenze atteso; agiscono sul sistema delle competenze di ruolo (di base e specialistiche); costruiscono una comunità di apprendimento (gli appartenenti al ruolo) che cresce ed opera anche al termine del percorso formativo.

Alcuni Temi: il rapporto capo-collaboratore, la gestione delle Risorse materiali e umane, la gestione dei conflitti, la gestione delle riunioni, la gestione del tempo, il lavoro in squadra, il lavoro per obiettivi, il problem solving, la gestione della knowledge base aziendale, l'evoluzione controllata della cultura organizzativa, la gestione del clima organizzativo come leva della prestazione e del cambiamento, la comunicazione organizzativa integrata, la pianificazione strategica delle competenze ed i piani operativi di reclutamento e sviluppo delle key competencies.

Il controllo di gestione per la PA

Il controllo di gestione per la PA

L'Amministrazione Pubblica come azienda: il controllo di gestione consente di disporre di informazioni preziose per la definizione dei piani di budget e di controllo dei costi ed è lo strumento in grado di garantire la realizzazione e verifica degli obiettivi programmati, un'efficace, efficiente ed economica gestione delle risorse pubbliche e la trasparenza dell'azione amministrativa.

I percorsi formativi saranno specificamente centrati sull'analisi dei sistemi di pianificazione e controllo e sui principali indicatori - sistemi di budgeting e di reporting - in relazione alla programmazione strategica e agli obiettivi dell'Amministrazione, con l'illustrazione di esperienze e case studies.

Finanza e controllo per la PA: Laboratorio. fPEG: “far Progredire E Governare”

Finanza e controllo per la PA:
Laboratorio. fPEG:
“far Progredire E
Governare”.

Gli Enti pubblici, in particolare la Pubblica Amministrazione Locale, sono da tempo impegnati in un lungo percorso di profondo rinnovamento. È indispensabile che lo sforzo di innovazione trovi da parte del management pubblico momenti di approfondimento che consentano di integrare, unificandole in una visione coerente, le innovazioni, la verifica della loro utilità quotidiana, la motivazione a favorirne il successo

In linea con le indicazioni che raccogliamo dagli Enti, fPEG, percorso di orientamento e potenziamento per Dirigenti e Quadri degli Enti pubblici, è centrato su programmazione, pianificazione, gestione, controllo e valutazione di risorse e prestazioni a partire dalla base necessaria del Piano Economico di Gestione (PEG).

Il percorso, ritagliabile in ampiezza e profondità sulle necessità dell'Ente, si propone di: Costruire un background culturale comune nella classe dei dirigenti e quadri della PAL lombarda; Perseguire il potenziamento delle competenze di governo dei processi dell'Ente pubblico, tendendo all'efficienza, efficacia ed economicità della gestione; Interpretare la formazione manageriale come momento di confronto tra persone di elevata esperienza e potenziale che, nel percorso formativo, sviluppano una conoscenza originale e la consapevolezza del proprio ruolo di “motori del cambiamento” organizzativo della propria istituzione; Consegnare la “cassetta degli attrezzi manageriali” coinvolgendo il management in laboratori ove si sperimentano direttamente utilità ed efficacia delle tecniche manageriali proposte; Mantenere massima aderenza alle prassi quotidiane e approccio pragmatico.

Il tema dello sviluppo delle competenze trasversali di nuovi Dirigenti, Posizioni Organizzative e Funzionari è centrale per l'efficacia di ogni organizzazione moderna.

La necessità di accelerare i tempi del cambiamento, rende strutturale la capacità dei protagonisti dell'Ente Pubblico, di oggi e soprattutto di domani, di gestire il cambiamento, di evolvere, di migliorare con rapidità.

La lettura del proprio ruolo, coerente con la cultura organizzativa, i valori e le prassi, coerente con la responsabilità ed il risultato si sviluppa attraverso il "saper essere".

Autonomia, leadership, discrezionalità, delega e presa delle decisioni, il disporre di chiavi di interpretazione dei sistemi di credenze, atteggiamenti personali e cultura organizzativa aziendale, sono gli "attrezzi" del capo che guida il cambiamento.

Formazione Accoglienza-Neoassunti

Formazione Accoglienza
Neoassunti

Percorsi formativi di inserimento per Neo-
Assunti.

Temi:

Conoscere il contesto all'interno del quale
si colloca l'Ente e il modello organizzativo
di riferimento;

Conoscere gli elementi relativi al servizio
di riferimento;

Comprendere la disciplina sull'orario di
lavoro, i principali istituti di assenza e la
loro concreta applicazione;

Conoscere gli elementi distintivi della
disciplina relativa a diritti e doveri dei
pubblici dipendenti;

Conoscere i principali strumenti per
impostare una corretta relazione
interpersonale nelle diverse situazioni
professionali nell'ambito di attività di
servizio;

Acquisire le informazioni di base previste
dall'art. 36 del D.Lvo 81 sulla sicurezza sul
lavoro

Acquisire nozioni di base in materia
Privacy (legge 196/03)

Seminari di aggiornamento
sulle novità-giuridiche
e sulla contrattualistica di
settore

Seminari di aggiornamento
sulle novità-giuridiche
e contrattualistica di settore

Seminari di aggiornamento su novità
giuridiche e contrattualistica di settore
d'interesse dell'Ente.

Master in Management del Governo Locale

5 giornate

Il Master si rivolge a personale in Posizione Organizzativa.

Obiettivo del Master è la creazione di figure professionali in grado di: promuovere approcci operativi in sintonia con le strategie di sviluppo economico del territorio e di fornire strumenti per governare gli effetti dei processi relativi alla globalizzazione e al decentramento dei poteri statali verso il livello locale.

Il Management dei processi decisionali:

- . *Metodi e strumenti di rilevazione e gestione dei processi e dei progetti*
- . *L'analisi delle decisioni*
- . *Sistemi di programmazione e controllo integrati agli stakeholder*
- . *Metodi e strumenti di stakeholder engagement*
- . *La sfida della qualità nella Pubblica Amministrazione*

Il Management delle Risorse Interne

- . *Modelli di organizzazione e strumenti per la gestione delle risorse umane*
- . *La centralità del fattore umano e la gestione del processo comunicativo*
- . *Knowledge management*

Il nuovo governo locale e il management delle relazioni interorganizzative

- . *Nuovi compiti della PA nella competizione globale locale*
- . *L'Ente in relazione al sistema territoriale*
- . *1.3 Il network management, chiave di lettura delle relazioni interorganizzative*

Formazione di Sistema per i Servizi sul Territorio

Formazione di Sistema per i Servizi sul Territorio

Destinatari: Addetti e Responsabili delle
aree Ambiente, Urbanistica, Mobilità,
Opere Pubbliche degli Enti Locali.

Il Progetto formativo per i servizi sul
Territorio intende fornire gli strumenti
di base e gli aggiornamenti necessari
sulle normative di riferimento e sulle
innovazioni tecnologiche dei rispettivi
settori alle figure chiave dei processi di
gestione relativi alle aree Opere
Pubbliche, Ambiente, Urbanistica,
Mobilità.

La diffusione di una più profonda e
corretta conoscenza dei problemi è
garantita attraverso un adeguato
trasferimento di know-how che illustra
le modalità di gestione del problema e
supporta il settore di riferimento
nell'individuazione delle soluzioni più
idonee.

Progettare e realizzare eventi ed iniziative per il Tempo Libero

Progettare e realizzare eventi ed iniziative per il Tempo Libero

5 giornate

Tempo Libero oggi. Da tempo residuale a Tempo Liberato.

Amministrazioni locali e produttori di servizi hanno accolto i nuovi bisogni legati al tempo libero, allo sport, alla cultura, e sono oggi impegnati ad organizzare ed offrire risposte diverse: è soprattutto nella dimensione locale che si vanno ricercando luoghi da vivere, o meglio “rivivere”. Lo “spazio” sotto casa diventa sempre più un contenitore multifunzione a servizio della collettività, congiunzione di socialità, integrazione, salute, benessere.

Il percorso proposto, rivolto a Manager e Operatori del Tempo Libero, vuole offrire a operatori pubblici e privati le conoscenze metodologiche, le indicazioni tecniche e gli spunti operativi che consentano la progettazione e l'organizzazione di eventi sportivi, culturali, ludici, di aggregazione sociale di successo.

Il percorso nasce dallo studio di importanti esperienze realizzate sul territorio milanese: l'Idroscalo e il Parco Nord Milano.

Lettura e composizione della domanda sociale nell'area di riferimento; Lettura del paesaggio attraverso i documenti; progettazione e organizzazione di eventi sportivi e di intrattenimento (aspetti organizzativi e autorizzazioni); Comunicare l'evento e il territorio: il ruolo della comunicazione e il marketing territoriale; Qualità nella gestione dell'evento, misura dei risultati raggiunti e soddisfazione dell'utenza .

Formazione per Addetti,
Formazione Salute e
Sicurezza, e Privacy,
Informatica, Lingue,
Formazione Qualità

Percorsi formativi specificamente
tagliati sulle esigenze della singola PA.

Formazione per Addetti
(Biblioteche,
Front-Office, Mensa, Tecnici,
Cimiteriali, etc.)
Formazione Salute e Sicurezza e
Privacy,
Formazione Informatica, Lingue,
Formazione sulla certificazione di
Qualità
nei servizi (I Sistemi di Gestione
della Qualità
e le norme ISO 9001:2001)

Urban Planning

Urban Planning:
al servizio delle Città
e delle Pubbliche Amministrazioni

Il progetto Urban Planning rappresenta la proposta di azioni di supporto (di natura formativa e consulenziale) ai programmi che le Amministrazioni Locali hanno allo studio o in corso.

Un percorso continuativo di partecipazione diretta, autosviluppo, e con potenziale di scambio derivante dalla rete di relazioni attivata e una opportunità di sperimentazione di approcci innovativi per la progettazione dei servizi di “domani”.

Il progetto prevede la partecipazione diretta e attiva degli Executive e del Management dei Soci della Milano Accademia di Formazione e delle imprese aderenti.

Le attività sono concentrate sul supporto alle strategie per lo sviluppo civile ed economico dei Centri Urbani e sull’ammodernamento della cultura della progettazione urbana (Urban Planning), compresi gli aspetti di Responsabilità Sociale d’Impresa, Sviluppo Sostenibile.

Il progetto prevede soprattutto l’assistenza alle Amministrazioni per quanto concerne le pratiche dello sviluppo sostenibile attraverso consulenze, partenariati, formazione degli addetti delle Pubbliche Amministrazioni, progettazione di servizi, eventi.

QUOTAZIONI

Milano Accademia di Formazione applica una quotazione minima per la singola giornata formativa di 1.300 euro IVA esente.

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

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

1.

2.

Area di intervento Manageriale e Tecnico - specialistica

** I percorsi di seguito riportati rappresentano la modellizzazione di alcune esperienze eccellenti realizzate da Milano Accademia di Formazione per Soci e Clienti e la condivisione di know-how tecnico-specialistico che Soci e Partner della Fondazione hanno inteso mettere a disposizione del mercato aperto a quotazioni di favore.*

I percorsi indicati non sono, pertanto, esaustivi dell'attività complessiva della Fondazione sull'Area.

Area di intervento Manageriale e Tecnico - specialistica

Leadership
Pianificazione e Controllo
Formazione Capi Intermedi
Formazione Giovani Talenti
Strumenti Manageriali
Customer Orientation e Customer Experience
La gestione psicosociale delle emergenze
Funzione Approvvigionamenti
Risk Management

La leadership

Seminario

in partnership con Opera

2 giornate

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.

Leadership

La leadership
Percorsi individuali
in partnership con Opera

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.**

Pianificazione e Controllo

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

3 giornate *

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.

Le relazionali interpersonali
efficaci e il ruolo aziendale
Percorso rivolto a Giovani Talenti

Formazione 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

1 giornata

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.

Customer Orientation e Customer Experience

Customer Orientation e Customer Experience

know-how Vodafone Italia

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)

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

L'emergenza:
approccio alla gestione
psicosociale

1 giornata

La gestione psicosociale delle emergenze

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

La funzione Approvvigionamenti
fra analisi delle performance e obiettivi di
miglioramento

in partnership con ADACI - Associazione
Italiana di Management
degli Approvvigionamenti

Funzione Approvvigionamenti

2 giornate

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.

Directors & Officers
Responsibilities
know-how Marsh SpA

Risk Management

½ giornata

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.

Risk Management

1 giornata

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).

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 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

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.



Servizi per le Risorse Umane

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

Bilancio di competenze

Reclutamento e Selezione

Analisi del clima e delle culture organizzative

Coaching individuale e di gruppo

5

La formazione su misura in area Safety

Aree di intervento

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

- | 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
 - | Corso Radiazioni Ottiche e artificiali
 - | Corso Nuova Direttiva Macchine
- | 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 |
altri percorsi

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

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.

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 un attestato di partecipazione e activate – laddove richiesto – le procedure per la richiesta dell'esame 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.

Percorso RLS e Aggiornamenti
esperienze già realizzate per ATM, SEA

Formazione Antincendio
d.lgs.81/08; D.M. 10/03/98; L.609/96

esperienze già realizzate per Comune di
Milano., Amsa, a2a,
Istituto Carlo, Besta, MilanoRistorazione,
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 Comune di
Milano, 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

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.



Area Internazionale

Consulenza Tecnica e Manageriale

*Consulenza e Formazione per Start-Up,
innovazione di prodotto/processo,
modelli organizzativi; Trasferimento di
know-how e partnership*

Area Internazionale

esperienze già realizzate per Governo di San
Pietroburgo (Federazione Russa), KESH e
OST (Albania)

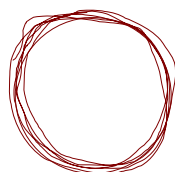
Oggetto degli interventi: trasferimento di
principi, normative, conoscenze e metodologie
relativamente ai processi lavorativi propri delle
aree interessate, intesi come parte integrante,
coordinata e necessaria per il conseguimento
degli obiettivi aziendali.

Partnership con Ministero degli Affari Esteri,
Municipalità di San Pietroburgo
(North West Academy of Public
Administration) e Shanghai (Shanghai
Administration Institute; Celap China
Executive Leadership Academy Pudong),
MECE (Ministero dell'Economia e
dell'Energia Albanese)

NOTA GENERALE

Tutti i percorsi descritti possono essere attivati in forma aziendale o 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.



MILANO
ACCADEMIA
DI FORMAZIONE

Sede legale: Milano, Piazza della Scala 2 Palazzo Marino

Sede operativa: Milano, via Santa Marta 18 Palazzo Siam

TEL/FAX +39 02 89 69 25 67 | www.milanoformazione.it | direzione@milanoformazione.it

CF e PI 03640630962