

III

I SINGOLI CORSI DI FORMAZIONE

Si riporta, di seguito, una serie di singole proposte formative ipotizzate per ognuna delle singole aree di intervento proposte (comunicazione, fidelizzazione, formazione sul lavoro e sviluppo delle competenze), sulla base delle specifiche dei destinatari, così come individuati dalla Camera di Rimini.

AREA: COMUNICAZIONE		MODULO: TECNICHE DI COMUNICAZIONE	
		TITOLO: I sistemi di comunicazione e le loro tecniche	
DESTINATARI Tutte le categorie e tutti i profili (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Sviluppo della dimensione relazionale del ruolo	
OBIETTIVI - Acquisire i fondamenti di base dei sistemi di comunicazione		CONTENUTI 1. I sistemi di comunicazione 2. Le principali tecniche	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Action learning			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
<i>Teoria</i>	<i>Applicazioni pratiche</i>		
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: esterni			
Periodo – Calendario: 1° corso organizzato per personale già in servizio 2° corso organizzato per personale neo assunto			
Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: COMUNICAZIONE		MODULO: COMUNICAZIONE INTERNA	
		TITOLO: I sistemi di comunicazione interna e le loro tecniche	
DESTINATARI Tutte le categorie e tutti i profili (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Sviluppo della dimensione relazionale del ruolo all'interno dell'Ente	
OBIETTIVI - Sviluppare la capacità di trasmettere e recepire informazioni e notizie		CONTENUTI 1. I sistemi di comunicazione interni 2. Le tecniche di comunicazione interna 3. Analisi dell'ambiente di lavoro (tempo, soggetti, etc) 4. I messaggi da trasmettere: contenuti e destinatari (destinatari e contenuti)	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Role-playing - Action learning			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: esterni ed interni (<i>Dirigenza</i>)			
Periodo – Calendario: 1° corso organizzato per personale già in servizio 2° corso organizzato per personale neo assunto Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: COMUNICAZIONE		MODULO: COMUNICAZIONE ESTERNA	
		TITOLO I sistemi di comunicazione esterna e le loro tecniche	
DESTINATARI Le categorie C e D, tutti i profili (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Sviluppo della dimensione relazionale del ruolo verso l'esterno	
OBIETTIVI - Sviluppare la capacità di presentare i servizi all'utenza e l'Ente alle altre istituzioni e organismi esterni anche stranieri		CONTENUTI 1. I sistemi di comunicazione esterni 2. Le tecniche di comunicazione esterna 3. Analisi del contesto territoriale 4. Analisi dei bisogni dell'utente finale 5. Il marketing strategico	
METODI DIDATTICI: - Lezione (per i contenuti da 1 a 4) - Role-playing (per i contenuti da 1 a 4) - Formazione / intervento (per il contenuto 5)			
PROGRAMMA			
1° Modulo		2° Modulo	
Descrizione:		Descrizione:	
Durata:		Durata:	
		3° Modulo	
		Descrizione:	
		Durata:	
Docenti: esterni (per i contenuti da 1 a 4) Docenti: interni (per il contenuto 5)			
Periodo – Calendario: 1° corso organizzato per personale già in servizio 2° corso organizzato per personale neo assunto Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FIDELIZZAZIONE		MODULO: PROCESSI SPECIFICI DELL'ENTE E SERVIZI EROGATI	
		TITOLO: La gestione per processi	
DESTINATARI Tutte le categorie e tutti i profili (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Sviluppare la capacità di lavorare in modo integrato tra servizi potenziando l'orientamento all'utente finale e alla ottimizzazione dei processi di lavoro dell'Ente	
OBIETTIVI - Lavorare secondo l'ottica dell'utente finale - Sviluppare la capacità di analisi e organizzazione dei principali processi di erogazione del servizio - Sviluppare l'integrazione organizzativa tra le diverse entità organizzative (settori/servizi, etc.)		CONTENUTI 1. La gestione per processi 2 La reingegnerizzazione dei processi 3. Analisi e tecniche di riprogettazione dei processi di lavoro	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi - Action learning			
PROGRAMMA			
1° Modulo		3° Modulo	
Descrizione:		Descrizione:	
Durata:		Durata:	
Docenti: esterni			
Periodo – Calendario: 1° corso organizzato per personale già in servizio 2° corso organizzato per personale neo assunto Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FIDELIZZAZIONE		MODULO: PROCESSI SPECIFICI DELL'ENTE E SERVIZI EROGATI	
		TITOLO: La gestione per processi nelle Camere di Commercio	
DESTINATARI Le categorie C e D, con i profili indicati modulo per modulo (prevedendo, comunque, nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Sviluppare la capacità di lavorare in modo integrato tra servizi, potenziando l'orientamento all'utente finale e alla ottimizzazione dei processi di lavoro dell'Ente.	
OBIETTIVI - Sviluppare la capacità di analisi e organizzazione dei principali processi della Camera di Commercio. - Sviluppare l'integrazione organizzativa tra diverse settori/servizi. - Lavorare secondo l'ottica dell'utente finale. - Analizzare specifici processi dell'ente e reingegnerizzarli		CONTENUTI 1. I diversi processi	
METODI DIDATTICI: - Metodo dei casi - Action learning			
PROGRAMMA			
1° Modulo (C. Tecn)	2° Modulo (C Amm.vi e D Amm.vi)	3° Modulo (C Rete e D Rete)	
Le procedure per la gestione delle risorse finanziarie. <i>1a.</i> Le risorse finanziarie dell'Ente (regolamento di attuazione L. 488 del 23.12.1999, decreto per l'anno 2001, fondo perequativo). <i>1b.</i> Le procedure di esazione <i>1c</i> La riscossione tramite ruoli <i>1d</i> Analisi dei processi e dei rapporti tra unità organizzative e ipotesi di reingegnerizzazione.	Le procedure per la gestione delle risorse umane <i>2a.</i> La normativa di base, con particolare riferimento alle procedure di selezione e alla gestione del rapporto di lavoro. <i>2b.</i> L'analisi dei fabbisogni delle risorse umane sotto il profilo della dotazione organica e delle attività formative <i>2c.</i> La scelta della procedura di selezione delle risorse e di mappatura delle competenze e carenze formative. <i>2d.</i> La gestione delle procedure di selezione e di monitoraggio delle carenze (quantitative e di formazione) delle risorse umane nell'ottica dell'ottimale rapporto costi/ benefici.	Le procedure amministrative <i>3a.</i> Il registro delle imprese e le procedure di iscrizione/cancellazione negli albi, ruoli e registri, <i>3b.</i> La normativa di base, la modulistica e le principali banche dati <i>3c.</i> Il sistema delle sanzioni <i>3d.</i> Analisi di un procedimento (le implicanze e i rapporti interni ed esterni)	
4° Modulo (C Rete e D Spec.)	5° Modulo (C Rete e D Rete)	6° Modulo (C Spec., D Rete e D Regol.Mer.)	
L'orientamento all'impresa <i>4a.</i> Il quadro economico territoriale <i>4b.</i> La richiesta di intervento finanziario <i>4c.</i> Analisi del flusso e reingegnerizzazione	Nuove competenze e procedure connesse <i>5a.</i> La C.P.A (rapporti con il Registro Imprese e trattamento giuridico, economico e di quiescenza del personale trasferito) <i>5b.</i> Gli ex UU.PP.I.C.A (attività brevettuale e sanzionatoria). <i>5c.</i> La metrologia legale (attività e sistema sanzionatorio)	Il sistema sanzionatorio camerale: ipotesi per una gestione trasversale <i>6a.</i> La mappatura delle sanzioni di competenza camerale <i>6b.</i> Esame dei singoli processi di erogazione/riscossione <i>6c.</i> Gestione trasversale	
Docenti esterni: (per i contenuti nn.1, 2, 5 e 6) Docenti interni: (per i contenuti nn. 3, 4, 5 e 6)			

Periodo – Calendario: 1° corso organizzato per personale già in servizio 2° corso organizzato per personale neo assunto Luogo:
Costo complessivo:

AREA: FIDELIZZAZIONE	MODULO: BENCHMARKING	
	TITOLO: Il valore aggiunto della Camera sul territorio	
DESTINATARI Le categorie C e D, tutti i profili (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)	STRATEGIA FORMATIVA Sviluppare la consapevolezza del dipendente sul ruolo di promozione dell'economia del territorio	
OBIETTIVI - Superamento logiche settoriali - Percezione della Camera come una unità coesa - Conoscenza del "valore" della Camera rispetto agli altri enti sul territorio: parametri di comparazione	CONTENUTI 1. Il concetto di benchmarking e le logiche organizzative collegate 2. L'utilizzo del benchmarking 3. Le tipologie di benchmarking per il confronto tra Enti "non omogenei" 4. Ipotesi operative	
METODI DIDATTICI: - Lezione (per i contenuti da 1 a 3) - Action learnig (per i contenuti di 4)		
PROGRAMMA		
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:
Durata:	Durata:	Durata:
Docenti esterni, ma del sistema camerale		
Periodo – Calendario: Per <u>gli assunti già in organico</u> dopo il corso Area: fidelizzazione, Modulo: processi specifici; Per <u>i neo-assunti</u> dopo il corso Area: fidelizzazione e Modulo: processi specifici e dopo il corso Area: formazione sul lavoro e Modulo: organizzazione del lavoro e competenze generali.		
Luogo:		
Costo complessivo:		

AREA: FIDELIZZAZIONE		MODULO: IMMAGINE DELL'ENTE E CULTURA ORGANIZZATIVA	
		TITOLO Il ruolo della Camera di Commercio	
DESTINATARI Tutte le categorie e tutti i profili (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Creare una cultura organizzativa comune nell'Ente, mediante un progressivo inserimento nel ruolo assegnato e un inserimento nel contesto organizzativo, con progressivo sviluppo del senso di appartenenza	
OBIETTIVI - Produrre e sviluppare, mediante la conoscenza dell'Ente nei suoi aspetti, il senso di appartenenza alla Camera per trasmettere all'esterno una "unicità" di immagine della Camera		CONTENUTI 1. Modalità di individuazione della mission dell'Ente 2. La mission dell'Ente nel contesto provinciale, nazionale, europeo (ruolo e prospettive future) 3. Il lavoro per processi, i ruoli presenti e le possibili evoluzioni 4. Il lavoro per processi e la qualità del servizio 5. Metodi di analisi dei nodi organizzativi 6. La gestione del gruppo: la qualità delle relazioni e l'assertività	
METODI DIDATTICI: - Role playing - Action learning			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: interni (per tutti i contenuti e comunque per i contenuti nn.1, 2 e 6) Docenti: esterni (per i contenuti nn. 3, 4 e 5)			
Periodo – Calendario: Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		MODULO: COMPETENZE SPECIALISTICHE	
		TITOLO I sistemi operativi di gestione del personale	
DESTINATARI Le categorie C Amm.vi e D Amm.vi (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Acquisire le tecniche specialistiche di gestione dei sistemi operativi del personale	
OBIETTIVI - Acquisire le capacità di utilizzo dei sistemi di gestione del personale.		CONTENUTI 1. I diversi sistemi di gestione del personale. 2. I sistemi di programmazione. 3. La selezione del personale. 4. La valutazione. 5. Sviluppo e carriera. 6. La formazione.	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi - Formazione / intervento			
PROGRAMMA			
1° Modulo		2° Modulo	
Descrizione:		Descrizione:	
Durata:		Durata:	
3° Modulo			
Descrizione:			
Durata:			
Docenti interni (per tutti i contenuti) Docenti esterni (per i contenuti nn.1, 2, 3, 4 e 6)			
Periodo – Calendario: Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		MODULO: COMPETENZE SPECIALISTICHE	
		TITOLO La gestione economico-patrimoniale nell'ente camerale	
DESTINATARI Le categorie C Spec, D Amm.vi e D Rete (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Rafforzare le competenze specialistiche dei responsabili, o futuri responsabili delle unità operative, sulla gestione economico/ patrimoniale dell'ente camerale	
OBIETTIVI - Sviluppare le conoscenze tecniche specifiche e la capacità di interrelazione per una ottimizzazione dei tempi di lavoro e della gestione economico/ patrimoniale		CONTENUTI 1. Le caratteristiche della gestione economico/ patrimoniale degli enti camerali 2. Il nuovo regolamento per la gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi - Action learning - Formazione intervento			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
<u>Le principali entrate e spese</u> 1a. Le principali entrate (diritto annuale, fondo perequativo, entrate connesse alla vendita di servizi) 1b. Le principali spese (Il costo del personale, le spese di funzionamento le spese di investimento)	<u>La gestione pluriennale</u> 2a. La programmazione pluriennale 2b. Il preventivo economico annuale e sua formazione 2.c. Il budget direzionale e sua gestione	<u>La gestione annuale</u> 3°. Il bilancio d'esercizio (il conto economico e lo stato patrimoniale) 3b. I criteri di valutazione dei beni patrimoniali 3c. Il controllo della gestione 3d. Le aziende speciali	
Docenti esterni			
Periodo – Calendario: Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		MODULO: COMPETENZE SPECIALISTICHE	
		TITOLO L'area anagrafico-certificativa	
DESTINATARI Le categorie C Rete e D Rete (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Creare il livello di professionalità necessario per svolgere i compiti affidati	
OBIETTIVI - Acquisizione delle conoscenze necessarie allo svolgimento dei compiti propri dell'area anagrafico-certificativa		CONTENUTI 1. Elementi di diritto commerciale e societario 2. Elementi di diritto amministrativo, con particolare riferimento ai procedimenti amministrativi 3. La gestione informatizzata della documentazione, con particolare riferimento al documento informatico e alla firma digitale	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: interni dell'Ente, anche funzionari			
Periodo – Calendario: Luogo			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		MODULO: COMPETENZE SPECIALISTICHE	
DESTINATARI Le categorie C Spec. e D Spec. (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		TITOLO I finanziamenti alle imprese	
		STRATEGIA FORMATIVA Creare il livello di professionalità necessario per svolgere i compiti affidati	
OBIETTIVI - Acquisizione delle conoscenze necessarie allo svolgimento dei compiti propri dell'area connessa ai finanziamenti alle imprese		CONTENUTI 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di diritto amministrativo, con particolare riferimento ai procedimenti amministrativi 3. Elementi di contabilità applicabili alle Camere di Commercio 4. Elementi di diritto comunitario in materia di aiuti di Stato e disciplina sui de minimis 5. Fonti di finanziamento (nazionali, regionali, comunitarie), reperimento e utilizzo (finanziamenti a breve, medio, lungo termine, leasing, contributi in conto capitale, contributi in conto interesse, etc..) 6. Le fonti di produzione (pubblicazioni di settore, siti Internet, data base) e di classificazione (ATECO 91) delle informazioni sulla tematica	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: interni dell'Ente, anche funzionari			
Periodo – Calendario: Luogo			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		MODULO: COMPETENZE SPECIALISTICHE	
DESTINATARI Le categorie C Spec. e D Spec. (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		TITOLO L'analisi del dato STRATEGIA FORMATIVA Creare il livello di professionalità necessario per svolgere i compiti affidati	
OBIETTIVI - Acquisizione delle conoscenze necessarie allo svolgimento dei compiti propri dell'area connessa alla funzioni di analisi dei dati		CONTENUTI 1. Elementi di statistica 2. La rete statistica nazionale (SISTAN) e comunitaria, composizione, obiettivi, compiti assegnati. 2. Elementi di analisi economica 3. Le principali rilevazioni periodiche ISTAT (es. forze di lavoro, indagine sui consumi delle famiglie, censimenti...) 4. Le fonti di produzione (pubblicazioni di settore, banche dati, siti Internet, data base) e di classificazione delle informazioni sulla tematica 5. I principali indicatori geo-demografico-economici (reperimento e costruzione indicatori provinciali) 6. Le modalità di: campionamento; rappresentazione dei dati per la costruzione e realizzazione di studi di settore e di report economici	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: interni dell'Ente, anche funzionari			
Periodo – Calendario: Luogo			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO		MODULO: ADDESTRAMENTO TECNICO	
		TITOLO L'utilizzo della lingua inglese per le funzioni di internazionalizzazione delle imprese	
DESTINATARI Le categorie C Spec. e D Spec. (prevedendo nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Acquisizione e mantenimento della conoscenza della lingua inglese collegato ai servizi alle imprese per l'internazionalizzazione	
OBIETTIVI - Orientamento alle nuove esigenze di qualità del servizio di internazionalizzazione		CONTENUTI 1. Corso base di inglese commerciale (<i>ad</i> es. 20 ore) 2. Conversazione con soggetti madre lingua (<i>ad</i> es. 40 ore)	
METODI DIDATTICI: - Lezione con laboratorio linguistico			
PROGRAMMA			
1° Modulo	2° Modulo	3° Modulo	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti esterni			
Periodo – Calendario:			
Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO		MODULO: ADDESTRAMENTO TECNICO	
		TITOLO La Camera di Commercio ed il mondo web	
DESTINATARI Le categorie B Tecn-Amm e Rete (per i contenuti 1. e 2.) e C tutti i profili (anche per il contenuto 3.) (prevedendo, comunque, nei singoli moduli una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente)		STRATEGIA FORMATIVA Acquisizione e potenziamento dell'utilizzo degli strumenti informatici e multimediali	
OBIETTIVI - Fornire a tutto il personale le conoscenze per l'utilizzo degli strumenti informatici (posta elettronica ed internet) per comunicare ed acquisire informazioni - Fornire ad un ristretto numero di destinatari le conoscenze per l'utilizzo autonomo degli strumenti di costruzione, gestione, aggiornamento e manutenzione del sito web camerale		CONTENUTI 1. Utilizzo della posta elettronica e navigazione in Internet (ad es. 8 ore) 2. Internet e procedure connesse, utilizzo masterizzatore e scanner, gestione tabelle (ad es. 24 ore) 3. Programmazione e utilizzo software (ad es. 30 ore)	
METODI DIDATTICI: - Lezione (con laboratorio informatico)			
PROGRAMMA			
1° Modulo (cat. B e C) <i>di base</i>	2° Modulo (cat. C e D) <i>evoluto</i>	3° Modulo (cat. D) <i>specialistico</i>	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti: esterni			
Periodo – Calendario:			
Luogo:			
Costo complessivo:			

AREA: FORMAZIONE SUL LAVORO E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		MODULO: ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E COMPETENZE GENERALI	
		TITOLO Organizzazione del lavoro e sviluppo delle capacità gestionali	
DESTINATARI Tutte le categorie e tutti i profili (prevedendo una diversità di contenuto a seconda della categoria di appartenenza del dipendente, come dettagliato nei singoli moduli)		STRATEGIA FORMATIVA Rafforzare la capacità di gestire la struttura e il ruolo assegnati, ottimizzando l'utilizzo delle risorse affidate	
OBIETTIVI - Sviluppare la capacità di organizzare strutture, unità operative - Creare una cultura di corretta gestione del ruolo - Sviluppare la capacità di gestire le risorse umane e strumentali affidate utilizzando i sistemi operativi di gestione - Introdurre sistemi di budgeting, programmazione e verifica degli obiettivi affidati e dei risultati raggiunti		CONTENUTI 1. I principi di organizzazione del lavoro 2. I sistemi di gestione del personale. 3. I sistemi di programmazione e controllo.	
METODI DIDATTICI: - Lezione - Metodo dei casi - Role playing			
PROGRAMMA			
1° Modulo (cat. B e C tutti i profili)	2° Modulo (cat. C e D tutti i profili)	3° Modulo (cat. D tutti i profili)	
<i>base</i>	<i>evoluto</i>	<i>specialistico</i>	
Descrizione:	Descrizione:	Descrizione:	
Durata:	Durata:	Durata:	
Docenti : interni ed esterni			
Periodo – Calendario: Luogo			
Costo complessivo:			