

### SOMMARIO

#### Pronto Soccorso

Pagina 2

#### Un settembre dedicato alle aziende

Pagina 2,3

#### La comunicazione nella gestione delle risorse umane

Pagina 4

#### Patentino ADR

Pagina 4,5

#### Elementi di gestione del tempo

Pagina 5

#### Introduzione ai criteri generali del marketing e loro applicazione all'impresa

Pagina 5

#### Verso un ruolo di controllore della gestione aziendale: da contabile a controller

Pagina 5

#### Lingue straniere

Pagina 5,6

**AssoInforma**

SCARICALA OGNI INIZIO MESE  
DAL SITO WEB

**WWW.ASSOINFORMA.COM,**

STAMPALA E TIENILA SULLA SCRIVANIA;

AFFRONTERAI IL PROBLEMA DELLA

FORMAZIONE IN AZIENDA CON UNO

STRUMENTO AGGIORNATO, COMPLETO

ED...A PORTATA DI MANO.

## La formazione a distanza nelle medie imprese

Luigi Serio ISTUD  
AIDP

Lo sviluppo e la diffusione dell'Information & Communication Technology stanno radicalmente modificando le modalità tradizionali di fare business. [...] Fra le potenzialità offerta dall'e-business, termine con cui si esprime la valorizzazione in chiave strategica dalle nuove tecnologie, uno dei settori maggiormente in evoluzione è il mercato dell'e-learning, comprendendo con questo termine tutte le nuove forme di apprendimento.

Innanzitutto, sono completamente saltati i parametri che hanno caratterizzato il mercato in questi anni; i confini fra informazione, formazione e consulenza risultano difficili da distinguere [...]. In secondo luogo le previsioni di mercato potenziale sul e-learning indicano consistenze di assoluto rilievo. [...]

La variabile che sembra aver subito le trasformazioni più significative è la domanda di formazione.

La necessità di ampliare le conoscenze, le abilità e le capacità individuali diventa un elemento indispensabile per il miglioramento della struttura dell'organizzazione [...]. E il gioco del continuo sviluppo delle competenze, in qualche maniera il "capriccio manageriale" degli ultimi anni in termini di politiche di direzione e di sviluppo del personale, si collega in maniera forte al tema della formazione, più o meno continua, che riguarda tutti i livelli di popolazione attiva, dai ruoli più tecnici ai ruoli più squisitamente manageriali.

La formazione, nonostante vi sia consapevolezza diffusa della sua importanza, gioca sempre una dimensione "cenerentola" nelle organizzazioni. [...] In questo equivoco e in questo dilemma si consumano necessità emergenti, illusioni di crescita professionale e bisogni di competenze mai soddisfatti.

La richiesta di formazione meno costosa [...] ma sempre più personalizzata rispetto ai bisogni specifici di ogni soggetto partecipante, è in costante crescita.

In questo scenario, sia le aziende che i singoli manager ricercano corsi di formazione adeguati, in grado di soddisfare i bisogni specifici, con la possibilità di ridurre il tempo di permanenza in aula e quindi di lontananza dall'ufficio e di decidere a linee generali il proprio specifico piano di studio e di apprendimento.

Le scuole di formazione e le business school hanno percepito questo cambiamento e stanno cercando di adeguarsi alle nuove richieste di

formazione. [...] I problemi di limiti di tempo, di riduzione di costo, di necessaria personalizzazione degli interventi formativi trovano una risposta soddisfacente nei vantaggi offerti dalla formazione a distanza.



I problemi di limiti di tempo, di riduzione di costo, di necessaria personalizzazione degli interventi formativi trovano una risposta soddisfacente nei vantaggi offerti dalla formazione a distanza.

[...] I corsi di formazione a distanza sono vari e sfruttano le potenzialità offerte da tutti i mezzi tecnologici utilizzati. Attualmente si tende a progettare programmi formativi che implicino la combinazione delle diverse tecnologie disponibili: contatti email tra studenti e docenti, discussioni sincrone (chat room) e asincrone (forum di discussione e bacheca), collegamenti con varie risorse su web, utilizzo di piattaforme didattiche personalizzate che si aggiornano con il percorso formativo seguito dallo studente.

Un elemento sembra accomunare tutte le esperienze indipendentemente dalla scelta inerente ai mezzi tecnologici utilizzati: nel settore formativo manageriale, le proposte presentate sul mercato associano formazione a distanza con periodi di formazione classica (aula e seminari).

I più recenti esperimenti, soprattutto se analizziamo i temi del management, indicano, però, che il distance learning "puro" mostra profondi limiti, soprattutto perché non riesce a sostituire fino in fondo la relazione fra formatore e discente, che resta un passaggio fondamentale nel processo di apprendimento. Le più importanti scuole di formazione si stanno orientando verso questa combinazione di aula tradizionale e distance learning, proprio per non privare l'apprendimento dei vantaggi di entrambe i metodi formativi.

[...]

Quindi in generale sembrano emergere alcune chiare tendenze:

- il distance learning puro sembra concentrarsi su dimensioni di apprendimento tecnico/strumentale (lingue e Information Technology);
- si registra una richiesta crescente di intranet con cataloghi ad hoc per aziende prevalentemente di grandi dimensioni, quindi con grandi numeri e volumi formativi;
- la formazione di natura manageriale, sembra orientarsi verso percorsi misti, di integrazione fra forme tradizionali di training, distance learning e forme individuali di apprendimento.

Le considerazioni sopra riportate credo valgano in egual misura sia per le piccole imprese che per le medie grandi. Esiste uno spazio significativo per lo sviluppo di percorsi di formazione on line per le PMI, il cui livello di integrazione può essere determinato da:

- partecipazione a piattaforme di apprendimento comune fra grandi e piccole imprese;
- costruzione di piattaforme di apprendimento integrate on-line sulla filiera produttiva (questa ad esempio, potrebbe essere la natu-

rale estensione dei portali verticali);

- network di imprese piccole che trovano le convenienze di economie di scala imposte dalla rete per sviluppare intranet ad hoc su esigenze specifiche.

In ogni caso, per tutte le tipologie di imprese si pone il problema di persistenti ostacoli culturali che limitano l'utilizzo dello strumento informatico anche a fini didattici.

Le comunità virtuali rappresentano oggi la forma di comunicazione più interattiva presente sul Web e si stanno rivelando particolarmente efficaci nella costituzione di gruppi di apprendimento tra persone distanti, finalizzata alla condivisione di idee, opinioni e progetti.

[...] ■

<il corso>

## Pronto Soccorso

16,17,19 settembre

**A**ssoservizi organizza nelle prossime settimane un corso di formazione per la funzione di pronto soccorso, così come previsto dal Decreto Legislativo 626 del 1994.

Contenuti del corso saranno:

- Ruolo dei lavoratori addetti al pronto soccorso;
- Principali fattori di rischio presenti nel comparto produttivo;
- Procedure per l'attivazione delle strutture sanitarie esterne;
- Contenuto e utilizzo dei presidi sanitari del pacchetto e/o cassetta di medicazione;
- Nozioni elementari di primo soccorso in relazione ai danni più comuni;
- Esercitazioni.

Al termine delle lezioni sarà rilasciato un attestato di partecipazione e di superamento del corso. ■

<i corsi finanziati>

## Un settembre dedicato alle Aziende

**I**l Consorzio Forpin ricorda alle aziende del territorio piacentino l'opportunità di formazione finanziata attraverso contributi pubblici (€ 516.456,90) che l'Amministrazione Provinciale di Piacenza metterà a disposizione sull'asse D1 al bando previsto per il 24 settembre 2002. Tali finanziamenti saranno finalizzati a realizzare interventi di formazione a favore di titolari, dipendenti e collaboratori aziendali su diversi temi

con contenuti personalizzati alle specifiche esigenze e obiettivi delle singole imprese.

Le attività di formazione per le quali si può richiedere il finanziamento devono essere rivolte a favore dei **lavoratori occupati** e devono rispondere alla finalità di **aggiornare ed accrescere le loro competenze e sviluppare la competitività dell'impresa**, in attuazione di un piano formativo aziendale. Per piano formativo s'intende un programma organico di azioni formative rispondente ad esigenze aziendali, concordato e sottoscritto anche con la rappresentanza sindacale unitaria.

Il soggetto proponente deve osservare quanto disposto nell'art. 17 della Legge n. 68/1999 in materia di disciplina del diritto al lavoro dei disabili che, com'è noto, stabilisce che "le imprese, sia pubbliche che private, qualora partecipino a bandi per appalti pubblici o intrattengano rapporti convenzionati o di concessione con pubbliche amministrazioni, sono tenute a presentare preventivamente alle stesse la **dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili**, nonché **apposita certificazione rilasciata dagli uffici competenti** dalla quale risulti l'ottemperanza alle norme della legge, pena l'esclusione".

La misura massima dei contributi **può raggiungere l'80% dei costi** ammissibili. Pertanto l'azienda presso la quale i lavoratori destinatari degli interventi sono impiegati deve garantire un cofinanziamento almeno pari al 20%, sotto forma di mancato reddito aziendale (costo figurativo).

Inoltre il finanziamento è soggetto alla cosiddetta regola del "de minimis" o, in alternativa e a scelta dell'impresa, al "**regime di aiuti di stato alla formazione**", approvato con la Delibera della Giunta regionale n. 254 del 6 marzo 2001.

La **regola del "de minimis"** comporta che il destinatario del contributo non possa usufruire in 3 anni (quello per il quale si chiede il contributo e i 2 precedenti) di finanziamenti pubblici complessivi, assegnati sotto forma di "de minimis", superiori a € 100.000, a qualsiasi titolo e da qualsiasi Amministrazione pubblica siano stati ottenuti. Il calcolo deve essere fatto a ritroso, dalla data di concessione del finanziamento.

Non entrano a far parte del tetto di contributo a titolo del "de minimis", appena indicato, i contributi ricevuti a valere su regimi di aiuto notificati alla Commissione Europea e da questa approvati (come, per esempio, quelli a valere sul citato "regime di aiuti di stato alla formazione").

Come si è detto, il beneficiario del finanziamento può optare per il "de minimis" o, in alternativa, per le condizioni stabilite nel "**regime di aiuti di stato alla formazione**". Queste ultime, però, prevedono percentuali di finanziamento inferiori, soprattutto nel caso di imprese non rientranti nei parametri europei d'identificazione

delle PMI e nelle ipotesi di interventi formativi "specifici" (ovvero "che comportino insegnamenti direttamente e prevalentemente applicabili alla posizione lavorativa, attuale o futura, occupata dal dipendente presso l'impresa beneficiaria e che forniscano qualifiche che non siano trasferibili ad altre imprese o settori di occupazione, o lo siano solo limitatamente"). In ogni caso si richiede che la scelta tra tali opzioni venga effettuata esplicitamente all'interno del progetto.

I progetti devono essere presentati **entro e non oltre le ore 12,30 del 24 settembre 2002**, presso l'Assessorato Scuola, Formazione professionale - Via Mazzini, 63 - Piacenza.

**I corsi e in genere le attività formative approvate dovranno avere inizio entro 30 giorni dalla notifica dell'ammissione al finanziamento e dovranno terminare entro 12 mesi dall'avvio.**

Il consorzio FORPIN nell'intento di contribuire al costante sviluppo dell'imprenditorialità locale mette a disposizione le competenze e le capacità dei propri esperti per supportare le aziende in ogni fase del processo di presentazione della domanda, realizzazione degli interventi formativi, coordinamento e rendicontazione.

Prosegue intanto con successo l'iniziativa post-laurea per "Specialista ERP". Il corso, rivolto a 12 giovani donne laureate, tende a formare una figura specializzata nella conoscenza dei principali processi aziendali, con le competenze per progettare ed implementare il passaggio del sistema informativo ad un software di tipo ERP. Il percorso didattico, avviato il 20 maggio 2002 per un totale di 544 ore di lezione, ha previsto nella prima fase lo studio dell'organizzazione aziendale, della lingua inglese e dell'informatica di base. Successivamente è stato affrontato il sistema impresa con le principali implicazioni settoriali (dal ciclo produttivo agli acquisti, dalla gestione dei magazzini alla logistica, dalle vendite alla gestione amministrativa). La terza e ultima fase ha consentito alle allieve di conoscere la logica dei sistemi informativi aziendali, l'inserimento in azienda ed in particolare l'applicazione di un sistema specifico, il SAP, nei vari reparti che compongono l'impresa. Conclusa la fase d'aula il 27 settembre, prenderà il via lo stage aziendale che consentirà alle allieve di fare esperienza in aziende dotate di sistemi informativi ERP o CRM. Per avere informazioni più dettagliate sul corso ed in particolare sulla proposta di stage, rivolgersi alla segreteria del Consorzio For.p.in. (tel. 0523-335825) e chiedere del dott. Giuseppe Bardelli (e-mail bardelli@forpin.it). ■

&lt;il corso&gt;

## La comunicazione nella gestione delle risorse umane

18,25 settembre

*"Ci siamo accorti subito, fin dai primi contatti con gli uomini sprezzanti dalle mostrine nere, che il sapere o no il tedesco era uno spartiacque. Con chi li capiva, e rispondeva in modo articolato, si instaurava una parvenza di rapporto umano. Con chi non li capiva, i neri reagivano in un modo che ci stupì e spaventò: l'ordine che era stato pronunciato con la voce tranquilla di chi sa che verrà obbedito, veniva ripetuto identico a voce alta e rabbiosa, poi urlato a squarciagola, come si farebbe con un sordo, o meglio con un animale domestico, più sensibile al tono che al contenuto del messaggio.*

*Se qualcuno esitava (esitavano tutti, perché non capivano ed erano terrorizzati) arrivavano i colpi, ed era evidente che si trattava di una variante dello stesso linguaggio: l'uso della parola per comunicare il pensiero, questo meccanismo necessario e sufficiente affinché l'uomo sia uomo, era caduto in disuso. Era un segnale: per quegli altri, uomini non eravamo più."*

Primo Levi, *I sommersi e i salvati*

Il passato torna sempre ad insegnarci. Oggi queste parole, oltre a riproporre sentimenti tristi e commossi, ci aiutano anche a comprendere l'importanza della comunicazione. Una comunicazione che Levi ci racconta impossibile e drammatica; orizzontale e biunivoca: non una comunicazione, ma un maldestro tentativo di trasmissione.

Oggi il rischio di un'incomunicabilità all'interno delle relazioni aziendali è più evidente che in passato, quando gli uffici non erano ancora strutturati, schematizzati ed i collaboratori divisi per compiti e mansioni. Il tedesco che si urla oggi in azienda è sinonimo di egoismo, di incapacità di ascoltare l'altro, di incomprensione verso stili e modi differenti di dialogo e lavoro.

In questa situazione di difficoltoso equilibrio e mancata produttività, sta al capo il compito di instaurare, per primo, con i propri collaboratori, uno scambio di informazioni che gli permetta di ottenere i migliori risultati anche attraverso la soddisfazione di tutti.

Il corso, rivolto a dirigenti, addetti alla comunicazione, direttori del personale selezionatori, si pone l'obiettivo di: sviluppare tecniche di ascolto attivo, formulazione delle domande, gestione dei conflitti. Impostare riunioni di lavoro efficaci e definite entro tempi precisi. Acquisire tecniche per condurre i colloqui di lavoro.

I principali macroargomenti che saranno trattati nelle 2 giornate di corso sono:

- Conoscere se stessi e comunicare efficacemente con gli altri;
- Imparare ad ascoltare e la tecnica di porre domande;

- Gli stili di guida per ottenere il massimo dai propri collaboratori;  
Riunirsi o non riunirsi. ■

&lt;il libro&gt;

### L'intelligenza relazionale

di Stefan F. Gross



Volete conquistare il successo nel mondo del lavoro? Desiderate costruire (o consolidare) i vostri rapporti coi colleghi oppure con i soci in affari? Aspirate a dimostrare classe e stile, scegliendo sempre il modo migliore per presentarvi? Allora questo è il libro che fa per voi, perché la risposta a queste domande sta proprio nell'intelligenza relazionale, vale a dire nella capacità di stabilire con il prossimo

un rapporto positivo e di rendere tale rapporto duraturo e proficuo.

&lt;il corso&gt;

## Patentino ADR

21,28 settembre, 5,12,26 ottobre

Anche in Italia è stata recepita la nuova Direttiva Europea 2001/7/CE che contiene il testo integrale dell'accordo ADR edizione 2001. Dopo un periodo di transizione, in cui verranno applicate ancora le norme contenute nell'ADR 1999, la nuova edizione 2001 entrerà definitivamente in vigore dal 1° Gennaio 2003 (solo per il trasporto di materiale radioattivo le nuove regole sono già operative).

Entro quest'anno, però, tutte le imprese del settore dovranno adeguarsi alle nuove indicazioni della normativa sia per quello che riguarda le procedure interne, che istruendo in modo adeguato tutto il personale.

Il periodo di transizione così lungo è da attribuire al fatto che le nuove disposizioni, contenute nell'edizione 2001 dell'ADR, sono alquanto radicali. Le norme tecniche sono state completamente riformulate e i marginali sono stati eliminati. L'accordo è ora suddiviso in 9 parti: 7 contenenti le prescrizioni comuni relative al trasporto su strada ed a quello su ferrovia, 2 contenenti le specifiche per l'autotrasporto.

Nel mese di giugno parte un nuovo corso di formazione ADR. I certificati che si possono ottenere sono di due tipi:

- **TIPO B** per i conducenti che utilizzano veicoli diversi da cisterna ossia in colli o alla rinfusa (Classi escluse 1 e 7)
- **TIPO A+B** per i conducenti che utilizzano veicoli cisterna o unità di trasporto comprendenti cisterne (Classi escluse 1 e 7) - (per chi dovesse necessitare solo del patentino per cisterne, tipo A, è obbligato anche a

seguire il corso del tipo B in quanto è considerato Corso Base obbligatorio per tutti). E' possibile, inoltre, ottenere il rilascio di un CFP di tipo B e/o A+B con la specializzazione per le Classi 1 e/o 7. ■

<il corso>

## Elementi di gestione del tempo

21 settembre

*Il tempo è l'unico, vero capitale che un essere umano ha, e l'unico che non può permettersi di perdere.*  
Thomas Edison

**S**iamo davvero sicuri di saper ottimizzare la gestione del nostro tempo? Sappiamo valutare obiettivamente il valore delle ore spese svolgendo le nostre attività quotidiane? Per rispondere a queste domande Assoservizi organizza un corso diretto ad integrare le proprie conoscenze con elementi pratici di gestione del tempo e organizzazione personale.

I contenuti del corso saranno:

- Il tempo come risorsa limitata
- Il tempo a disposizione, il rapporto tempo/attività
- Come distinguere urgente e importante
- L'organizzazione personale, la settimana di lavoro, gli impegni del mese, il calcolo dei tempi
- L'agenda delle attività
- Riconoscere i "ladri di tempo", evitarli o combatterli
- La gestione delle persone e l'uso del tempo
- Esempi di situazioni pratiche. ■

<il corso>

## Introduzione ai criteri generali del marketing e loro applicazione all'impresa

23,26,30 settembre

I concetti ed i criteri di "marketing" presso la piccola e media impresa italiana risultano sovente scarsamente organizzati, razionalizzati e soprattutto sfruttati, anche se talvolta genericamente presenti ed utilizzati in modo empirico ed istintivo. Nell'attuale sistema competitivo dei mercati infatti il marketing "è" l'azienda, e risulta necessario considerarlo non più come un semplice strumento operativo, spesso relegato all'ambito della comunicazione, ma "sistema" tramite il quale inquadrare e governare tutte le attività che rappresentano le parti "esterne" dell'azienda, e, come vedremo, non solo quelle.

Obiettivi del corso saranno:

- Fare chiarezza sui contorni, sugli ambiti di intervento e sulle potenzialità di quelle attività che vengono riassunte sotto la denominazione di marketing;
- Ridefinire i caratteri dell'impresa, suggerendo, non solo modalità operative o proposte di riorganizzazione dei processi, ma una nuova e più ampia visione dell'impresa e quindi riproiettarla come una entità univoca ed omogenea in tutte le sue funzioni e le sue aree operative;
- Fornire ai partecipanti strumenti cognitivi sufficienti a comprendere quanto una focalizzazione sul marketing può essere utile alla riorganizzazione ed allo sviluppo della loro impresa e poter quindi approfondire in maniera appropriata e specifica i temi ritenuti più utili. ■

<il corso>

## Verso un ruolo di controllore della gestione aziendale: da contabile a controller

24 settembre, 1 ottobre

Il corso si pone come scopo principale quello di sensibilizzare i responsabili amministrativi ai necessari cambiamenti di mentalità, alle nuove competenze, che sono proprie della funzione di "controller", indicando il percorso culturale da responsabile amministrativo di una PMI tradizionale, a controllore della gestione aziendale di una PMI innovativa.

Durante il corso, inoltre, verrà dato ampio spazio alla discussione e motivazione dei diversi ruoli aziendali, per dar modo a ciascuno dei partecipanti di verificare le personali attitudini all'assunzione del ruolo di controller aziendale. ■

<il corso>

## Lingue straniere

Le esigenze che porta con sé la globalizzazione toccano enormemente le dinamiche della comunicazione: l'interazione e l'eloquenza sono a base di molte relazioni anche tra le aziende di Paesi diversi. Oggi più che mai occorre abbandonare l'idea di trasmissione come metodo per passare le informazioni: oggi più che mai abbiamo bisogno di affidarci al dialogo, alla competenza, alle domande/risposte.

L'inglese comune non è ancora assurdo ad unico codice globale, ed in molti mercati occorre ancora affidarsi alle lingue nazionali per poter con

durre efficaci comunicazioni. La buona conoscenza delle lingue diviene così strumento fondamentale da sviluppare e promuovere all'interno dell'azienda.

Assoservizi, proprio per aiutare le imprese che abbiano bisogno di migliorare la propria internazionalizzazione affidandosi alla comunicazione, organizza corsi di lingue straniere da svolgersi presso le aziende o nelle ore serali presso la sede di via IV Novembre. Inglese, tedesco, spagnolo, francese ecc. potranno essere approfonditi non solo a seconda del livello di preparazione del partecipante, ma potranno anche essere indirizzati verso uno specifico campo di applicazione (trattative di vendita, comunicazione promozionale, pratiche amministrative ecc.). ■

Per informazioni:



**Assoservizi Piacenza**

Via IV Novembre 132, 29100 Piacenza

Tel. 0523/450411 fax 0523/452680

[www.assoservizi.piacenza.it](http://www.assoservizi.piacenza.it)

e-mail: [assoservizipc@assoservizi.piacenza.it](mailto:assoservizipc@assoservizi.piacenza.it)



**Consorzio For.P.In.**

V.le Sant'Ambrogio, 23

Tel. 0523/335825 fax 0523/334923

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

email: [forpin@forpin.it](mailto:forpin@forpin.it)