



CAPAC POLITECNICO DEL COMMERCIO E DEL TURISMO



PROPOSTE FORMATIVE NUOVO PROGETTO FORTE 2021/2022



“Aggiornare le proprie competenze in un mondo che è in continua evoluzione, in un’epoca post Covid che ha modificato le nostre abitudini lavorative e, in una era sempre più digitale e con contesti lavorativi sempre più internazionali, **è un obiettivo importante che tutte le aziende dovrebbero perseguire.** Oggi, più che mai, occorre essere al passo con i tempi e sempre preparati a cambiare le regole al variare degli ambienti, delle relazioni e degli strumenti”.

AREA DELL'ORGANIZZAZIONE E DELL'EFFICIENZA PROFESSIONALE E PERSONALE

Elabora gli Errori

Durata corso: 16 h

Obiettivi

Sbagliare è connaturato alla natura umana eppure sbagliare fa male, può avere ripercussioni anche pesanti a livello pratico, emotivo e relazionale. L'errore è fonte di imbarazzo, di ansia, a volte di veri e propri blocchi. Fallire però non significa essere dei falliti. Obiettivo del corso è proprio quello di mostrare come inserire l'errore all'interno di un circolo virtuoso costruttivo che consenta di guardare ad esso come a qualcosa che può essere più prezioso di una vittoria e al tempo stesso che aiuti a commetterne di meno e a rimediare agli errori già commessi.

Contenuti

- Che cos'è l'errore
- L'errore come fatto negativo da rimuovere: l'errore negato e la strategia del capro espiatorio
- L'errore costruttivo: "*try again, fail again, fail better*"
- L'errore come strumento di conoscenza: "*Fail fast, learn fast*"
- L'errore come atto mancato: attenzione alle gaffes
- La paura di sbagliare, il perfezionismo e il tema del controllo
- L'errore come strategia di evitamento e auto-sabotaggio: la profezia che si auto-avvera
- Errore e Fallimento
- L'effetto Dunning Kruger
- Perché si sbaglia? Anatomia dell'errore
- Antologia degli errori: disamina di alcuni clamorosi errori
- La Normal Accident Theory
- Dall'errore medico alla check list
- Il circolo virtuoso dell'elaborazione
- Perché è così difficile ammettere i propri errori?
- Errori e identità
- Errori e assertività
- Disintossicarsi dopo un errore
- Perché è così difficile chiedere scusa?
- Scusa: una parola magica ma non troppo

Il potere magico dei feed back

Durata corso: 16 h

Contenuti

Tutti noi abbiamo bisogno di vedere riconosciuti i nostri sforzi e apprezzati i nostri risultati. La mancanza di riscontro è una delle principali cause di sofferenza sul lavoro e nella vita privata.

Spesso però non si tratta di assenza totale di riscontro ma di difficoltà nel coglierlo, nell'interpretare i segnali esterni e nel codificare l'apprezzamento degli altri: non siamo capaci di ricevere l'apprezzamento che tanto ci serve.

Altre volte invece non siamo capaci di chiederlo, per lo meno nel modo giusto.

Infine, certe volte non siamo in grado di accettare le critiche, nemmeno quelle costruttive.

È tutta questione di feedback: saperlo chiedere, saperlo ricevere, saperlo dare e saper distinguere le critiche che ci fanno male da quelle che ci fanno crescere.

In questo corso lavoreremo sul feedback a tutto tondo per poter godere del suo magico potere.

La Gestione del Cambiamento

Durata corso: 16 h

Perché partecipare

Per migliorare i nostri comportamenti nell'approccio al continuo cambiamento a cui mercato e contesto inevitabilmente ci pongono con continuità.

Obiettivi

L'obiettivo è sottolineare alcuni fattori decisivi del cambiamento del mercato e delle strategie d'impresa e come gestirli al meglio dal punto di vista dei comportamenti, atteggiamenti ed azioni più opportune. Durante il corso si acquisirà familiarità con le dinamiche che rappresentano il cambiamento al fine di sedimentare le principali tecniche che ci rendono partecipi e facilitatori anziché opposti.

Contenuti

- Il cambiamento come processo
- I fattori decisivi del cambiamento e le strategie per affrontarlo
- Il ciclo di vita del cambiamento
- Il nostro ruolo nel quadro di un mutato contesto: cosa cambiare
- Cambiamento ed individuo: resistenze, leve e motivazioni
- I comportamenti da assumere in una fase di cambiamento
- Ripresa lavori giornata precedente
- Il cambiamento e le possibili "ricadute" sulla nostra attività
- Le attività da percorrere per cambiare
- La piramide della resistenza al cambiamento
- La necessità di cambiare
- Feedback obiettivi raggiunti

Metodologia

La metodologia formativa prevista è di tipo pratico ed esperienziale e coinvolgerà attivamente i partecipanti, rendendoli protagonisti del processo di apprendimento. Il percorso metodologico sarà quello dal "dove sono" a "dove voglio andare" e "come". Pertanto si prevede l'alternarsi di: attivazioni d'aula, esercitazioni individuali, lavori di gruppo, discussioni guidate, con il continuo scambio tra formatore e partecipanti di "feedback" su comportamenti e strumenti suggeriti

La Gestione del Tempo per Obiettivi e la Definizione delle Priorità in epoca di Smart Working

Durata corso: 16 h

Perché partecipare

L'intervento formativo ha lo scopo di fornire ai partecipanti le tecniche e gli strumenti per poter gestire al meglio le attività che scandiscono il tempo in funzione dell'obiettivo da realizzare ed in particolare in epoca di smart working. Attività sempre più numerose, imprevisti, emergenze non fanno altro che complicare questo processo e l'intervento formativo ha il fine di far comprendere come arrivare all'obiettivo rimanendo sempre noi stessi i manager del proprio tempo.

Obiettivi

Grazie all'intervento formativo i partecipanti saranno in grado di:

- Presentare e condividere i principi e i fattori da cui dipende la corretta gestione del tempo (gestione delle attività nel tempo dato)
- Approfondire gli strumenti necessari alla gestione del tempo differenziando la prospettiva di breve termine (gestione delle urgenze) con quella di medio/lungo (programmazione e la redazione di piani di lavoro) in epoca di smart working
- Analizzare i fattori di miglioramento ed identificare le soluzioni per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nella propria organizzazione di lavoro.
- Sviluppare piani di azione e applicare le strategie che consentono l'attivazione di un percorso di cambiamento delle abitudini di comportamento, operando sul "goal setting" e sulla programmazione efficace dell'attività
- Definire un Piano d'Azione per applicare "sul campo" le competenze apprese.

Contenuti

- Introduzione al Time Management: approccio culturale, principi e strumenti
- La matrice di Eisenhower significato ed origine di priorità
- Definizione degli obiettivi e traduzione in attività e compiti
- Smart e Home working, differenze e rischi
- Il Modello a 5 assi in epoca di Smart Working
- La Pianificazione e la Programmazione delle attività per il raggiungimento dell'obiettivo
- Ripresa lavori giornata precedente
- La Gestione efficace del tempo: la "legge di Parkinson"
- Come migliorare l'efficienza nell'utilizzo del tempo: il Patto del Tempo
- Il Patto del Tempo in epoca di smart working
- Tempo ed obiettivi
- Gli strumenti di programmazione per il raggiungimento degli obiettivi

Metodologia

La metodologia formativa prevista è di tipo pratico ed esperienziale e coinvolgerà attivamente i partecipanti, rendendoli protagonisti del processo di apprendimento. Il percorso metodologico sarà quello dal "dove sono" a "dove voglio andare" e "come". Pertanto si prevede l'alternarsi di: *attività d'aula, esercitazioni individuali, lavori di gruppo, discussioni guidate*, con il continuo scambio tra formatore e partecipanti di "feedback" su comportamenti e strumenti suggeriti

La Gestione delle Riunioni Lavorando da remoto

Durata corso: 16 h

Perché partecipare

La gestione delle riunioni è una delle competenze fondanti di qualsiasi ruolo manageriale e professionale. Le tecniche sono molteplici ma accomunate da regole di base semplici, da rivalutare nel lavoro da remoto.

Il corso consentirà di sviluppare le competenze necessarie ad iniziare un percorso di miglioramento orientato all'efficacia gestionale dei meeting sia in termini di organizzazione, sia in termini di partecipazione e soprattutto in epoca di smart working.

Obiettivi

Al termine del corso è previsto che i partecipanti abbiano acquisito le principali conoscenze/competenze in termini di:

- Impostare riunioni in linea con le aspettative dei partecipanti
- Sviluppare riunioni efficaci da remoto
- Riprendere ed innovare le regole base per la progettazione dei meeting
- Riflettere sul proprio stile di gestione delle riunioni ed allinearli per l'attività da remoto
- Acquisire tecniche di gestione delle situazioni difficili

Contenuti

- La riunione come forma comunicativa ad alto valore manageriale
- Le diverse responsabilità per l'organizzazione e la conduzione della riunione da remoto
- Obiettivo e contenuti della riunione
- Identificazione dei partecipanti, convocazione ed ordine del giorno: chiarezza e coinvolgimento
- Elaborazione della scaletta e tempificazione delle fasi
- Aspetti tecnici della riunione a distanza
- Ripresa lavori giornata precedente
- Le fasi della riunione
- Il rapporto tra organizzatore, conduttore della riunione e partecipanti
- Gli strumenti metodologici ed operativi per la gestione delle riunioni a distanza
- La comunicazione in riunione e la leadership circolare
- Le situazioni critiche in riunione: come gestirle con successo

Metodologia

La metodologia formativa prevista è di tipo pratico ed esperienziale e coinvolgerà attivamente i partecipanti, rendendoli protagonisti del processo di apprendimento. Il percorso

metodologico sarà quello dal "dove sono" a "dove voglio andare" e "come". Pertanto si prevede l'alternarsi di: attivazioni d'aula, esercitazioni individuali, lavori di gruppo, discussioni guidate, con il continuo scambio tra formatore e partecipanti di "feedback" su comportamenti e strumenti suggeriti

La Gestione dello Stress e il Riequilibrio Personale in Epoca di Smart Working

Durata corso: 16 h

Perché partecipare

L'intervento formativo ha lo scopo di fornire ai partecipanti le tecniche e gli strumenti adeguati per poter gestire al meglio le situazioni di stress in smart working. Stressor e sua gestione per rimanere in Eustress ed evitare le 5 fasi croniche di Distress.

Tutto ciò permetterà di essere più efficaci nel raggiungimento degli obiettivi e nel controllo dello stress, gestendo e controllando l'equilibrio personale.

Obiettivi

Al termine del corso è previsto che i partecipanti abbiano acquisito le principali conoscenze/competenze in termini di:

- Gli attori dello Stress: Stressor, Individuo e Contesto
- L'assuefazione allo stress in epoca di smart working
- I segnali del distress (stress negativo): area fisica, cognitiva, emotiva e comportamentale
- La gestione dello stress per il riequilibrio personale
- Eustress, lo stress positivo ed i 16 elementi per mantenerlo
- Le 5 fasi del Distress e la loro gestione
- Metodo Coping e Campo
- La resilienza come fattore determinante per il benessere personale

Contenuti

- Definizione di Stress
- Gli attori: Stressor, Individuo, Contesto
- La gestione dello stress in epoca di smart working: Coping e Campo
- Come applicare le strategie più opportune per il riequilibrio personale
- Lo stress positivo: Eustress, caratteristiche
- Lo stress negativo: Distress, caratteristiche
- Ripresa lavori giornata precedente
- I 16 consigli per il mantenimento del proprio equilibrio personale, soprattutto in epoca di smart working
- Le 5 fasi del distress cronico
- La resilienza come fattore determinante per il proprio equilibrio
- Stress e benessere
- Feedback e piano individuale di miglioramento

Metodologia

La metodologia formativa prevista è di tipo pratico ed esperienziale e coinvolgerà attivamente i partecipanti, rendendoli protagonisti del processo di apprendimento. Il percorso metodologico sarà quello dal "dove sono" a "dove voglio andare" e "come". Pertanto si prevede l'alternarsi di: *attivazioni d'aula, esercitazioni individuali, lavori di gruppo, discussioni guidate*, con il continuo scambio tra formatore e partecipanti di "feedback" su comportamenti e strumenti suggeriti

La Gestione del Team e l'Interazione con i Colleghi in epoca di Smart Working

Durata corso: 16 h

Perché partecipare

Ogni manager ha la responsabilità di mettere propri i collaboratori in condizione di operare al meglio, supportandoli nello sviluppare le giuste competenze e a comprendere al meglio le esigenze aziendali. Per farlo è importante la corretta applicazione dei principi di people management, al fine di realizzare la trasformazione da gruppo a team.

Il corso, dall'impostazione laboratoriale altamente interattiva, aiuta ai maturare una maggiore consapevolezza in merito al proprio stile di management e di sviluppare competenze relative alla gestione di una relazione efficace con i collaboratori

Obiettivi

Al termine del corso è previsto che i partecipanti abbiano acquisito le principali conoscenze/competenze in termini di:

- Comprendere il proprio ruolo per la crescita dei collaboratori
- Acquisire una corretta lettura delle dinamiche motivazionali in epoca di smart working
- Consolidare le tecniche di comunicazione e gestione della relazione

Contenuti

- Ruolo manageriale tra responsabilità formale e leadership situazionale
- Le fonti dell'autorità e dell'autorevolezza nell'organizzazione in epoca di smart working
- La motivazione: un fenomeno complesso
- Le evoluzioni della relazione tra collaboratori in epoca di smart working
- I diversi tipi di motivazione
- La comunicazione in azienda: i diversi stili relazionali
- Definire una mappa degli stili relazionali dei propri collaboratori
- Lo stile relazionale da adottare nell'epoca dello smart working: l'assertività
- La differenza tra compiti e risultati
- I presupposti del team: obiettivo e ruolo
- La capacità di individuare aree forti, aree da potenziare ed aree da migliorare nei collaboratori
- Gli elementi del team di successo

Metodologia

La metodologia formativa prevista è di tipo pratico ed esperienziale e coinvolgerà attivamente i partecipanti, rendendoli protagonisti del processo di apprendimento. Il percorso metodologico sarà quello dal "dove sono" a "dove voglio andare" e "come". Pertanto si prevede l'alternarsi di: *attivazioni d'aula, esercitazioni individuali, lavori di gruppo, discussioni guidate*, con il continuo scambio tra formatore e partecipanti di "feedback" su comportamenti e strumenti suggeriti

Sviluppare resilienza ai giorni nostri

Perché il pessimismo è un lusso che non ci possiamo permettere!

Durata corso: 12 h

Premessa

La resilienza psicologica in una persona è rappresentativa della sua **capacità di reagire alle controversie**, sia personali sia professionali, **riformulare i propri obiettivi e perseguirli con determinazione**.

In tempi difficili e carichi di stress come quelli che stiamo attraversando, in cui la pandemia dovuta alla diffusione del Coronavirus ha minato le nostre certezze e sta rimodellando il nostro modo di vivere, sviluppare resilienza è vitale sia per il futuro delle organizzazioni sia per la qualità della vita di ciascuno di noi.

Obiettivi

- favorire nei partecipanti la consapevolezza del fatto che la **resilienza** rappresenta un elemento **fondamentale per il successo personale e organizzativo**, specie in un momento storico nel quale dobbiamo imparare a convivere con una incombente minaccia e dare alla vita privata e professionale un'impronta completamente nuova
- fornire utili tecniche e strumenti sviluppare resilienza, gestire lo stress e ripartire verso nuovi obiettivi.

Destinatari

Il corso è destinato a tutti i ruoli previsti nell'organizzazione e può rivelarsi particolarmente utile per professionisti che si occupano di risorse umane.

Contenuti

Che cos'è la resilienza

- Resilienza dei materiali e resilienza degli individui
- Definizione e contestualizzazione del concetto di resilienza

La resilienza nell'organizzazione

- Quali caratteristiche vogliamo trovare nelle persone con le quali lavoriamo?
- Perché la capacità di rialzarsi e riorganizzare i propri obiettivi è tanto importante

Motivazione e resilienza

- Definizione e struttura della motivazione
- Motivazione interiore e motivazione indotta
- Il ruolo della motivazione ad agire nella formazione della resilienza individuale

Resilienza e performance

- Definizione di performance e sue componenti
- Perché solo chi crede di farcela ce la fa davvero
- Il ruolo dell'ottimismo nella qualità della performance
- La resilienza come elemento fondamentale nella qualità della performance

La gestione delle emozioni e dello stress

- L'ira: il grande nemico della qualità delle prestazioni
- Perché ci arrabbiamo: cosa ci succede quando perdiamo il "lume della ragione"
- Come permettere alla razionalità di tenere a bada le emozioni distruttive
- Tecniche per controllare la rabbia e mantenere efficacia nell'azione
- Tecniche spicciole per la gestione dello stress

Ottimismo e pessimismo

- Definizioni: quale legame li unisce?
- Ottimismo e speranza
- Gli effetti dell'ottimismo su alcuni aspetti della vita: salute, efficacia di pensiero, gestione dello stress
- Ottimismo e performance: autoefficacia, autostima, gestione della diversità di pensiero e di cultura
- Un modo per riconoscere un ottimista (e un pessimista...) dal linguaggio

Ottimismo e resilienza

- Quale legame esiste
- Rafforzare l'ottimismo realistico: il ruolo del pensiero critico
- Tecniche per sviluppare ottimismo e resilienza
- Esercizi di ottimismo

AREA DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE

Digital Marketing, costruire piani di comunicazione digitale

Durata corso: 16 h

Programma

Realizzare una strategia di comunicazione che preveda l'utilizzo dei canali digitali (sito web, newsletter, social network, ecc.). Analizzare i risultati ottenuti e ottimizzare le attività successive sulla base delle analisi effettuate.

Obiettivi

Comprendere e approfondire l'utilizzo dei principali canali di comunicazione digitale per riuscire a rendere la propria attività più efficace ed efficiente. Imparare a conoscere strumenti e tools utili a semplificare e ottimizzare il proprio lavoro

Contenuti

- I social network: analisi e utilizzo dei principali Social media
- Il sito web: differenza tra sito e blog
- Canali di comunicazione direct: e-mail, newsletter, dem, ecc...
- Strumenti e tools: app e software per gestire al meglio e integrare la comunicazione digitale

Fidelizzare il Cliente tramite una corretta Customer Care

Durata corso: 16 h

Programma

Il focus sarà posto sulle azioni che possono contribuire ad incrementare la fidelizzazione del cliente, attraverso una attenta gestione dei servizi erogati, l'individuazione e previsione dei suoi bisogni e il costante monitoraggio della sua soddisfazione.

Obiettivi

Conoscere quanto è importante, per ogni azienda, avere una strategia che sia chiara, condivisa, e eseguita relativamente alle tematiche legate alla "fidelizzazione" dei clienti in grado di garantire, nel tempo, la generazione di un valore diretto e indiretto. Conoscere quanto è importante, per ogni azienda, avere una strategia che sia chiara, condivisa, e eseguita relativamente alle tematiche legate alla "fidelizzazione" dei clienti in grado di garantire, nel tempo, la generazione di un valore diretto e indiretto.

Contenuti

- Concetto di fidelizzazione del cliente, calcolo del suo valore
- Visione centrica del cliente a 360° perché è importante
- I processi da implementare: l'ascolto, il customer care, il call center, il cross selling e l'upselling
- Percezione e aspettative del cliente

- Il CRM come strategia

Strategie di comunicazione digitale sui social media

Durata corso: 16 h

Programma

Utilizzare i Social Media in maniera professionale per cogliere tutte le opportunità che il mercato offre. Conoscere approfonditamente le regole e le differenze tra i vari canali social, il modo più efficace per comunicare, come analizzare i dati e le interazioni ottenute.

Obiettivi

Riuscire a comprendere il modo più efficace per ottenere, attraverso i canali social, risultati sempre più utili alla crescita del business e della notorietà del brand. Imparare a comunicare correttamente e saper intercettare il target sempre più coerente con il proprio business.

Contenuti

- Facebook: il principale SN sul mercato
- Instagram: La comunicazione attraverso le immagini
- LinkedIn: da B2B a B2C
- Twitter: la potenza della sintesi
- Youtube: Il videomaking come principale veicolo di comunicazione

AREA INFORMATICA

Excel base

Durata corso: 16 h

Programma

- Definizione di foglio elettronico (coordinate cartesiane).
- La piattaforma Excel. Il Duplicatore - Operazioni con le celle - le Caselle di Testo.
- I Riferimenti Relativi e Assoluti (uso del carattere \$)
- Formula di Incremento\Decremento
- Il Ricerca obiettivo
- Le funzioni di calcolo Somma, Media, Min, Max, Conta.numeri, Conta.valori
- Funzioni di Arrotondamento
- Le condizioni Logiche SE con parametri E - O
- Lavorare con le date (calcolo tra date, calcolo di compensi e scadenze, calcolo dei giorni lavorativi)
- Formattazione condizionale
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- I Grafici con Excel
- Password ai documenti e sistemi di protezione

Excel intermedio/avanzato

Durata corso: 16 h

Programma

- Le condizioni Logiche SE con parametri E – O
- Lavorare con le date (calcolo tra date, calcolo di compensi e scadenze, calcolo dei giorni lavorativi)
- Formattazione condizionale
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- I Grafici con Excel
- Password ai documenti e sistemi di protezione
- Collegamenti dinamici tra fogli di lavoro
- Il ricerca obiettivo
- La funzione logica SE, AND e OR, funzioni nidificate
- Usare Excel come Database
- Funzioni per la normalizzazione dei dati. Stringhe. Estrazione Dati
- Cerca Verticale, campi univoci, regole di convalida, elenchi, caselle combinate a discesa
- I Filtri e funzioni del Database di Excel: DBFx, Intervallo Criteri e di Estrazione
- Uso dei caratteri Jolly
- Subtotali, le tabelle Pivot, personalizzazione e automatismi di cal

AREA LINGUISTICA

Business English (livello elementary)

Durata corso: 16 h

Obiettivi

Il corso mira a sviluppare le conoscenze e le competenze di base per partecipare a una conversazione semplice, comprendere e scrivere informazioni elementari con riferimento alle situazioni comunicative più frequenti in ambito lavorativo.

Le attività didattiche sono orientate a promuovere la comprensione e la produzione orale e scritta, con particolare attenzione alla pronuncia, e a stimolare un'interattività costante.

Il materiale didattico fornito in aula sarà integrato con materiale reperibile online.

I partecipanti saranno coinvolti, individualmente o a piccoli gruppi, in esercitazioni e simulazioni volte ad attivare nei diversi contesti situazionali il lessico presentato e le strutture sintattiche e grammaticali studiate.

I contenuti del programma potranno subire variazioni compatibilmente con il livello di competenza linguistica e apprendimento dei partecipanti.

Business English livello intermedio

Durata corso: 16 h

Obiettivi

Il corso mira a perfezionare le conoscenze e le competenze linguistiche in un'ottica interculturale per

una comunicazione professionale disinvolta ed efficace nelle situazioni lavorative più frequenti: inviare email con finalità informativa, esplicativa e argomentativa, ricevere un cliente / fornitore / collega straniero, esprimere e sostenere le proprie opinioni in una riunione / *conference call*.

Metodologie

Le attività didattiche saranno orientate a promuovere la comprensione e la produzione orale e scritta, con particolare attenzione alla pronuncia, e a stimolare un'interattività costante.

Il materiale didattico fornito in aula sarà integrato con materiale reperibile online. I partecipanti

saranno coinvolti, individualmente o a piccoli gruppi, in esercitazioni e simulazioni volte ad attivare nei diversi contesti situazionali il lessico presentato e le strutture sintattiche e grammaticali studiate.

I contenuti del programma potranno subire variazioni compatibilmente con il livello di competenza linguistica e apprendimento dei partecipanti.

AREA CONTABILITA'

Bilancio e dichiarazioni fiscali per micro e piccole imprese in contabilità semplificata

Durata corso: 16 h

Programma

1. Definizione del concetto di Bilancio per "micro imprese" con analisi composizione
2. Contabilità delle "micro imprese": analisi obblighi e adempimenti
3. Definizione ed elencazione delle dichiarazioni fiscali obbligatorie per le "micro imprese"
4. Analisi scadenziario fiscale annuale
5. Definizione e modalità di utilizzo: Cassetto fiscale
6. Definizione e modalità di utilizzo: portale fatture e corrispettivi
7. Definizione e modalità di utilizzo: portale impresa Italia
8. Definizione del Modello UNICO: analisi aspetti teorici e pratici
9. Definizione del Modello IRAP: analisi aspetti teorici e pratici
10. Definizione del modello IVA: analisi aspetti teorici e pratici
11. Definizione e analisi della chiusura IVA periodica e relativi adempimenti
12. Definizione del modello LIPE – Liquidazione periodiche IVA
13. Definizione del modello F24: analisi aspetti teorici e pratici
14. Definizione del modello CU – Certificazione Unica: analisi aspetti teorici e pratici
15. Definizione del modello 770 sostituti di imposta: analisi aspetti teorici e pratici
16. Cenni modello 730
17. Cenni gestione area personale e dipendenti
18. Cenni modello "Esterometro"
19. Analisi dei software gratuiti messi a disposizione dal sito Agenzia delle entrate