

• SCHEDA DI ADESIONE •

Corso di venerdì 22, sabato 23 ottobre 2010 - prof. Daniele RIMINI, prof. Paolo SANTINI

Da compilare ed inviare anche via Fax a:

EDIZIONI MARTINA s.r.l.

Via P.A. Orlandi, 24 - 40139 BOLOGNA

☎ 051/6241343 - Fax 051/545514

e-mail: centrocorsi@edizionimartina.com www.edizionimartina.com

Cognome..... Nome.....

Via.....

Cap..... Città..... Prov.....

Tel..... Fax.....

e-mail.....

C.F..... P. Iva.....

Data..... Firma.....

In conformità alla Legge N° 196/03, i dati forniti saranno utilizzati al solo scopo di inviare documentazione e/o campionatura gratuita.

Quote di partecipazione:

○ Tutte le professioni € 125,00 + I.V.A. 20%

La quota di partecipazione comprende: il materiale congressuale, l'attestato di partecipazione, i coffee-break e le colazioni di lavoro.

Modalità di pagamento:

- Assegno bancario o circolare non trasferibile intestato a Edizioni Martina S.r.l.
- Bonifico bancario (inviare copia) intestato a Edizioni Martina S.r.l., Unicredit Banca Bologna Aldrovandi BO, codice IBAN: IT 14 R 02008 02457 000002827384
- C.C.P. 28354405

Rinuncia:

Le cancellazioni delle iscrizioni al corso dovranno pervenire per iscritto alla segreteria organizzativa e saranno rimborsate completamente se pervenute 20 gg. prima della data di inizio del corso.

Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso.

Si ringrazia per la cortese collaborazione:



EDIZIONI MARTINA

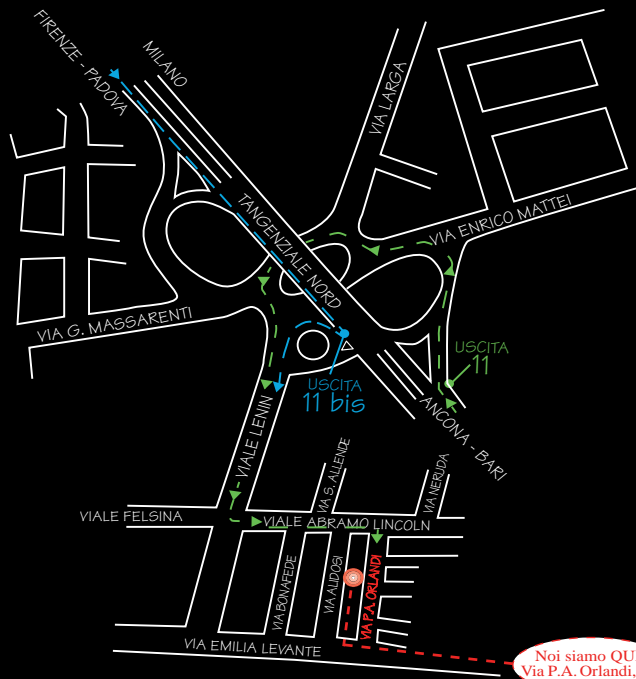
• COME RAGGIUNGERCI •

Uscita Tangenziale 11 bis per chi arriva da:

- Milano
- Padova
- Firenze

Uscita Tangenziale 11 per chi proviene da:

- Ancona



Per informazioni ed iscrizioni:

Segreteria Organizzativa: Sig.ra Vanessa Cioni - Dr.ssa Nadia Martin

CENTRO CORSI EDIZIONI MARTINA

40139 Bologna - Via P.A. Orlandi, 24 - Tel. 051 6241343 - Fax 051 545514

e-mail: centrocorsi@edizionimartina.com www.edizionimartina.com

I.P.



CENTRO CORSI

di AGGIORNAMENTO e PERFEZIONAMENTO



E.C.M.

7 CREDITI FORMATIVI ASSEGNATI

per tutte le professioni sanitarie

EVENTO ACCREDITATO E.C.M. 8020612

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLO STUDIO

RELATORI:

PROF. DANIELE RIMINI

PROF. PAOLO SANTINI

Venerdì 29 OTTOBRE 2010

Sabato 30 OTTOBRE 2010

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV
UNI EN ISO 9001/2000



CENTRO CORSI EDIZIONI MARTINA
Via P.A. Orlandi, 24 - 40139 Bologna

• PROFILO DEI RELATORI •



prof. Daniele RIMINI

Esperto nelle attività di pianificazione e sviluppo marketing e commerciale, svolge attività formativa nella faculty di Consorzio Alma, Management School in Bologna, nell'area Marketing e Vendite. Professore nel Corso di Laurea di Economia del Turismo per la materia "Marketing" e nel Corso di Laurea Specialistica in Amministrazione e Revisione Aziendale per la materia "Marketing applicato ai servizi e al turismo", presso l'Università degli Studi di Bologna (sede di Rimini). Già coautore

con Paolo Di Marco di "Come redigere un business plan" e "Come sviluppare in azienda la metodologia del project management". Autore di "Fare marketing nelle aziende industriali".



prof. Paolo SANTINI

Laurea in Economia e Commercio presso l'Università degli studi "La Sapienza" di Roma. General Management Program (Profingest maggio-ottobre 2004), corso su tematiche gestionali nelle diverse aree funzionali d'azienda: pianificazione strategica, marketing e vendite, logistica, controllo di gestione e finanza aziendale. Il laboratorio del Marketing (Profingest marzo-giugno 2003), corso sulla funzione marketing e vendite come leva strategica per la creazione di valore per il cliente e,

di conseguenza, per l'azienda. Coaching per la creazione d'impresa (Profingest novembre-giugno 2002), corso finalizzato alla realizzazione di un piano di business attraverso l'analisi delle diverse sezioni di un business plan e, di conseguenza, le implicazioni che ognuna di esse ha all'interno delle diverse aree funzionali dell'azienda. Intensive English course (Regent School - Brighthelm - giugno-settembre 1996). Attualmente svolge attività di consulenza direzionale in collaborazione con la società di consulenza "pd for" (Bologna) per aziende di differenti settori con specifica competenza nelle aree "Programmazione e controllo di Gestione" e "Business Planning". È professore a contratto presso l'Università degli studi di Forlì, facoltà di Economia e Commercio, per l'insegnamento "Economia e gestione delle imprese" nel corso di laurea triennale in Economia e Gestione aziendale. Svolge inoltre attività di formazione, nelle predette aree aziendali, in collaborazione con strutture pubbliche e private tra cui Alma Graduate School, Cofimp, Formaper (Camera di Commercio di Milano). In precedenti esperienze lavorative ha ricoperto incarichi di responsabilità in ambito amministrativo contabile e nella gestione delle risorse umane. Dottore in Economia e Commercio, con indirizzo in ambito economico aziendale, i miei interessi di ricerca riguardano le dinamiche di pianificazione e lo sviluppo delle performance economico-finanziarie in ambito strategico (Balanced Scorecard) orientato alla Creazione di Valore.

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLO STUDIO

• PROGRAMMA •

Venerdì 29 OTTOBRE 2010

- Ore 08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*
- Ore 09.00 - 10.00 **I fondamenti della comunicazione.**
- Attori di un processo comunicativo. • Canali di comunicazione. • Comunicazione verbale e non verbale. • Concetto di feedback. • Fenomeni che determinano la distorsione del messaggio. • Ascolto attivo. • Riformulazione, uso delle domande e ricapitolazione.
- Ore 10.00 - 11.00 **Gli stili di comunicazione.**
- Comunicazione aggressiva. • Comunicazione passiva. • Comunicazione assertiva.
- Ore 11.00 - 11.15 *Break*
- Ore 11.15 - 12.15 **La comunicazione interpersonale.**
- Obiettivi. • Target. • Strumenti: trasmissione delle informazioni, pragmatica della comunicazione, programmazione neuro linguistica, analisi transazionale. • Tecniche: assertività, ascolto attivo, empatia, comunicazione generativa. • La comunicazione e le sue regole. • La comunicazione non verbale.
- Ore 12.15 - 13.00 **La comunicazione per obiettivi.**
- Informazione. • Persuasione. • Negoziazione. • Comunicare con i propri colleghi. • Comunicazione didattica. • Comunicazione motivante.
- Ore 13.00 - 14.00 *Colazione di lavoro*
- Ore 14.00 - 15.00 **La comunicazione interna.**
- La comunicazione interna ed i suoi strumenti. • Il valore aggiunto nella comunicazione interna: comunicazione face to face, telefonica, scritta. • La gestione delle riunioni.
- Ore 15.00 - 16.00 **Come migliorare la capacità di influenza e l'assertività.**
- Credibilità e autorevolezza. • Dinamiche della comunicazione all'interno di gruppo un gruppo di lavoro. • Processo di identificazione proiettiva. • Gestione dei valori.
- Ore 16.00 - 16.15 *Break*
- Ore 16.15 - 17.30 **Le relazioni interpersonali.**
- Situazioni organizzative che richiedono qualità nelle relazioni. • Tipologie di relazioni interpersonali con: i colleghi, i capi, i collaboratori, i pazienti/clienti.

Sabato 30 OTTOBRE 2010

- Ore 09.00 - 11.00 **Introduzione al controllo di gestione.**

- Caratteristiche, strumenti e fasi applicative del controllo di gestione. • I concetti di efficacia ed efficienza per il controllo di gestione sanitario.

Ore 11.00 - 11.15 *Break*

Ore 11.15 - 13.00

Strumenti avanzati per il controllo di gestione.

- Le configurazioni di costo. • Full costing e direct costing. • I sistemi della contabilità per centri di costo. • Metodologia dell'ABC: le cinque fasi di analisi. • L'utilizzo delle tecniche ABC (Activity Based Costing) in sanità.

Ore 13.00 - 14.00 *Pausa pranzo*

Ore 14.00 - 17.00

Il budget come strumento di gestione.

- Il sistema di programmazione e controllo: gli strumenti della contabilità. • Il budget nella sua articolazione tecnico-contabile: budget operativi, finanziari e degli investimenti. • Lo sviluppo delle schede di budget. • Il reporting: analisi e valutazione degli scostamenti.

Ore 17.00 - 17.30

Conclusioni finali e discussione, elaborazione e consegna dei questionari e delle schede di valutazione.

• OBIETTIVI DEL CORSO •

La prima giornata del corso è dedicata all'approfondimento delle tematiche relative alla comunicazione. Ricoprire adeguatamente un ruolo professionale significa non solo possedere competenze tecniche specifiche, ma anche abilità relazionali e comunicative ad esso connesse. Nelle società di servizi in generale ed ancor più nelle organizzazioni, le persone, con le loro competenze e relazioni, rappresentano l'asset strategico per generare valore. Le competenze trasversali (comunicative, motivanti, decisionali, ecc.) che consentono di agire in contesti operativi diversi sono diventate un indispensabile completamento di ruolo, in grado di fare la differenza sul piano della qualità del servizio offerto. Chi opera nel settore sanitario sente sempre più la necessità di sviluppare ed acquisire specifiche abilità relazionali, comunicative, organizzative con l'obiettivo di migliorare nella comunicazione, al fine di soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative dei clienti interni ed esterni. Migliorare le abilità comunicative, relazionali, organizzative, sia tra professionisti della salute ed utenti, sia tra gli stessi operatori sanitari è il primo passo da compiere per crescere in termini di efficienza ed efficacia organizzativa. La seconda parte del corso si propone di definire le caratteristiche strategiche del controllo di gestione specifico per studi e strutture sanitarie e analizzare gli strumenti del controllo di gestione. Ci si propone inoltre di fornire una conoscenza delle tecniche innovative per il monitoraggio analitico dei livelli di complessità e di costo dei prodotti sanitari, tra i quali l'ABC (Activity Based Costing) in sanità, mediante lavori di gruppo. Si vuole inoltre mettere in luce la sostanziale differenza esistente fra il sistema di budget per le aziende di produzione ed il budget per una struttura sanitaria, attraverso la presentazione dei differenti approcci al sistema di budget ed ai differenti processi di budget. Nel corso della lezione verranno presentate alcune esercitazioni, al fine di consentire ai partecipanti di meglio familiarizzare con gli strumenti utili per attivare il budget funzionale agli obiettivi delle strutture sanitarie, e definire percorsi utili per l'applicazione del budget operativo di azienda.