

### **Sezione 3 - Tecniche di Segreteria e Dematerializzazione**

#### **Durata (in ore)**

140

#### **Ore in aula**

90

#### **Ore in laboratorio**

50

#### **Tipologia laboratorio**

Aula Multimediale

#### **Figura di Riferimento**

377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni

#### **Struttura del Percorso e Contenuti Formativi**

SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO, DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI: Principi della sicurezza sul lavoro e decreto legislativo 81/2008. INGLESE COMMERCIALE: Le quattro fondamentali abilità linguistiche; Scrivere e tradurre lettere, mail, offerte, richieste e ordini di tipo commerciale; Import ed export; La comunicazione telefonica; Organizzare e gestire i viaggi di lavoro all'estero. PRIVACY: Garanzia di riservatezza delle informazioni. COMUNICAZIONE ' PROBLEM SOLVING: Principi della comunicazione; La comunicazione verbale; I canali espressivi della comunicazione non verbale; La comunicazione para-verbale; La comunicazione efficace; L'ascolto attivo; Differenza tra comunicare ed informare; Riconoscere il proprio stile comunicativo e quello degli altri; La comunicazione assertiva; Le diverse forme di comunicazione; Le presentazioni durante una riunione di lavoro; La gestione dello stress e relazione con il proprio ruolo; Cos'è un problem solving; Le diverse fasi del processo. LA COMUNICAZIONE TELEFONICA: Il telefono, vantaggi e svantaggi; L'importanza della voce; Le fasi della telefonata; La gestione del cliente al telefono; Le frasi efficaci. PUBLIC SPEAKING: Fornire strumenti e tecniche finalizzate alla gestione efficace di parlare in pubblico. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: Le diverse attività e la loro pianificazione; Come definire le priorità; Stendere un piano di lavoro; Organizzare il lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie; Identificare e gestire gli ostacoli. ATTREZZATURE: le principali attrezzature d'ufficio e loro funzionamento; INFORMATICA DI BASE: principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.). INFORMATICA GESTIONALE: Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione; Contabilità elettronica ed applicativi gestionali. PRINCIPI DI DIRITTO ED ECONOMIA: Tipologia dei documenti contabili. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE: Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati. TRATTAMENTO TESTI: Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale; Principali servizi internet: navigazione, ricerca informazioni, motori di ricerca, posta elettronica. ORGANIZZAZIONE RIUNIONI E TRASFERTE: Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte. LA DEMATERIALIZZAZIONE: L'Agenda Digitale Europea e L'Agenda Digitale Italiana; Obiettivi e risultati

attesi per imprese, PA e cittadini; Le iniziative prioritarie: fatturazione elettronica, identità digitale, anagrafe nazionale; La digitalizzazione delle PA e la dematerializzazione dei documenti; Digitalizzazione e semplificazione dei rapporti con le imprese; Il Codice dell'Amministrazione Digitale nel quadro normativo vigente; Le novità introdotte dal nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale; Il documento informatico e il fascicolo informatico; Le firme elettroniche; Gestione degli archivi digitali e del sistema di gestione documentale; Differenza tra archivio tradizionale e archivio digitale; Il sistema di conservazione digitale; Le regole tecniche e le caratteristiche del sistema di conservazione digitale; Ruoli e responsabilità nell'ambito del sistema di conservazione digitale; Manuale della conservazione; I vantaggi economico-organizzativi della dematerializzazione; Modalità di utilizzo e vantaggi economici-organizzativi; Il processo digitale tra efficienza, trasparenza e semplificazione

### **Attestazione finale**

Dichiarazione degli apprendimenti

### **Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti**

Verifica e validazione competenze di fine percorso tramite questionario strutturato