**Sezione 3 - Gestione e organizzazione delle attività di segreteria**

Durata: 200 ore

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

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

UC 1638  
UF 1: Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore 20 ore  
Approccio alla prevenzione e normative  
' I soggetti del sistema di prevenzione e protezione  
' Criteri e strumenti per la valutazione del rischio  
' Norme e sicurezza sul lavoro  
' Norme igiene sul lavoro e valutazione del rischio  
' Ricadute applicative del DVR  
UF 2: La comunicazione efficace in azienda 20 ore  
' La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale  
' La comunicazione interpersonale  
' Gli stili comunicativi  
' La comunicazione interna e i problemi di relazione  
' Gestione della comunicazione nelle diverse situazioni di lavoro  
' La gestione di una riunione  
' La comunicazione telefonica.  
UF3: Time management e Problem Solving ' 20 ore  
' La gestione del tempo  
' La gestione degli appuntamenti  
' Analisi di problemi e difficoltà nella gestione del tempo: casi pratici  
' La soluzione dei problemi: Il Problem Solving  
' Definizione di obiettivi e risultati  
' Concetto di importante e urgente: casi pratici  
UC 1639  
UF 4: Tecniche di segreteria ' 30 ore  
' Organizzazione del lavoro e struttura aziendale  
' Inquadramento del ruolo professionale  
' Le specifiche mansioni della Segretaria  
' Organizzazione di riunioni e trasferte:  
' Definizione e aggiornamento del calendario degli appuntamenti,  
' Predisposizione di supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali;  
' Gestione della prenotazione e acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti  
' Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica  
' Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte  
' La gestione della privacy e dei dati:  
' Come informare, quando chiedere il consenso  
' Adozione delle misure di sicurezza fisica, logica, rispetto delle procedure  
' Privacy: invio di fax, mail, telefonate, stampa documenti, rapporti con i clienti  
' Uso delle dotazioni aziendali  
' Gestione CV  
UF 5: Gli strumenti informatici per il lavoro d'ufficio ' 20 ore  
' I principali software applicativi d'ufficio: fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.  
' La scansione dei documenti  
' L'archiviazione dei documenti digitali  
UF 6: Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento ' 20 ore  
' Tipologie delle principali attrezzature e strumenti d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.).  
' Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature  
' Procedure e tecniche di monitoraggio  
' Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento  
UC 1640  
UF 6: La gestione dei clienti e dei fornitori ' 20 ore  
' La gestione dei dei clienti  
' La gestione dei fornitori  
' Gli ordini di acquisto  
' Gli ordini dei clienti  
' La documentazione da redigere  
UF 7: Tecniche di archiviazione e classificazione di documenti e dati ' 30 ore  
' Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.  
' L'archiviazione e la registrazione contabile  
UF 8: I documenti contabili ' 20 ore  
' Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e registrazione  
' I documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture),  
' L'aggiornamento di schede e tabelle relative a clienti e fornitori.

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

Test di verifica di fine modulo

Fabbisogno Occupazionale

L'operatore per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, accoglienza e informazioni è una professionalità che è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può avere diversi livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione in contesti diversi: da addetto front office o addetto battitura testi o centralinista o addetto protocollo fino a segretaria di direzione o responsabile di segreteria.  
Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro.