



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
Assessoradu de su traballu, formazione professionale,
cooperazione e seguràntzia soziale
Assessorato del Lavoro, Formazione Professionale,
Cooperazione e Sicurezza Sociale

CORSO *per* **QUALIFICA** **PROFESSIONALE**

Corso autorizzato dall'Assessorato del Lavoro, Formazione Professionale,
Cooperazione e Sicurezza Sociale della Regione Autonoma della Sardegna.
(Prot. N. 39941 del 30/11/2016 Determinazione N.5161)

SEGRETERIA D'AZIENDA

(Operatore di segreteria)

**APERTE
LE ISCRIZIONI**



Corso professionale di 800 ore - Stage aziendale di 200 ore incluse

ATTESTATO FINALE di QUALIFICA per:

«Operatore di segreteria»

15 posti disponibili - Sede corso: CAGLIARI

CORSO IN AUTOFINANZIAMENTO

Per informazioni e iscrizioni:

IKnoForm - Via San Lucifero, 72 - 09126 Cagliari - iknoform@gmail.com

Tel. 070/651083

Segretaria d'azienda

Operatore di segreteria

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE:

Supporta la organizzazione per la quale lavora nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo quali lo smistamento della posta e delle telefonate, la gestione dell'agenda, la prenotazione di viaggi, ecc. A causa della flessibilità delle strutture organizzative, questo profilo si è trovato a gestire nuove richieste, che implicano maggiore autonomia e responsabilità, come ad esempio organizzare riunioni, e gestire il flusso informativo verso altre funzioni aziendali o verso l'esterno, dare supporto alla pianificazione e all'organizzazione logistica di eventi e altro ancora, a seconda delle dimensioni e della organizzazione dell'azienda o ente in cui lavora. Come per ogni lavoro d'ufficio, l'attività è molto agevolata dagli strumenti informatici, soprattutto negli aspetti ripetitivi e nell'operatività manuale

OBIETTIVI DEL CORSO:

Il corso per Segretaria d'Azienda ha come obiettivo principale quello di fornire conoscenze e metodi per migliorare l'organizzazione e i risultati del proprio lavoro; migliorare la comunicazione e la collaborazione con la direzione; migliorare i rapporti con l'esterno.

Durante il corso, infatti, si avrà la possibilità di approfondire la conoscenza degli strumenti di comunicazione utilizzati all'interno e all'esterno delle aziende per garantirne il corretto utilizzo, di individuare i parametri di qualità per soddisfare le esigenze dei clienti e mantenere un elevato standard di efficacia comunicativa. Migliorare l'organizzazione e l'operatività dell'ufficio e garantirne l'immagine verso l'esterno, affinare la gestione del tempo e delle proprie attività per decidere cosa è prioritario e cosa è urgente. Nozioni che sono indispensabili per svolgere il proprio lavoro con maggior efficacia, responsabilità e professionalità; ma non solo, partecipare a questo corso consente di conseguire uno stile di lavoro pratico, efficace ed orientato ad un'elevata qualità delle prestazioni, sia nei confronti di se stessi che delle persone con cui si lavora

STAGE AZIENDALE:

STAGE E CONTESTO OPERATIVO

Lo stage prevede contenuti direttamente collegati a situazioni reali di lavoro, nell'ambito delle quali l'allievo/a partecipa alla vita lavorativa dell'azienda nei molteplici aspetti dell'attività, sia professionali che relazionali. Considerato che il numero degli allievi/e è di 15 unità, si individuano dei gruppi, da avviare in realtà lavorative nell'ambito territoriale della provincia.

L'esperienza dello stage costituisce un'opportunità significativa per chi sta per concludere, il proprio percorso formativo, in grado di favorire un contatto diretto con il mondo del lavoro e l'acquisizione degli elementi applicativi di una specifica attività professionale.

La possibilità di interagire con le realtà aziendali e di poterne valutare le effettive e variabili esigenze è peraltro occasione preziosa anche per l'Ente di Formazione Professionale Iknoform, ai fini di un continuo e coerente adeguamento dei moduli formativi ai mutamenti in atto.

OBIETTIVI DELLO STAGE

Essere in grado di trasferire e consolidare le seguenti competenze e abilità:

- capacità di contestualizzare nell'esperienza pratica le competenze acquisite in aula alla luce delle problematiche e delle criticità sperimentate sul "campo";
- capacità di verificare e di osservare le problematiche inerenti l'esercizio del ruolo, anche nel confronto con altre realtà.

Lo stage farà sì che i partecipanti entrino a contatto diretto con delle realtà aziendali attraverso l'organizzazione tempo-spazio, che sperimentino la reale situazione di rapportarsi con il pubblico.

- Acquisire e sviluppare capacità di ruolo, relativamente alla figura professionale e alla posizione organizzativa di inserimento nell'organismo ospitante, in termini di conoscenza del processo aziendale, metodologie, procedure tecnico-professionali e modelli di relazioni organizzative
- Sviluppare e acquisire una visione d'insieme del processo lavorativo, necessaria per capire il rapporto tra il proprio lavoro e la mission del settore nel quale l'allievo è inserito
- Conoscere, decodificare e appropriarsi dei concetti, la terminologia specifica e il linguaggio tipico della professione di riferimento in vista di un inserimento definitivo in un contesto aziendale
- Essere in grado di gestire le operazioni e i compiti assegnati in modo autonomo, nel rispetto dei processi di qualità del lavoro svolto;
- Sviluppare capacità operative specifiche, relativamente agli obiettivi professionali previsti dal progetto, formalizzando le competenze teoriche possedute e valorizzandole rispetto all'esperienza pratica, nonché acquisendone di nuove;
- Imparare ed essere in grado di gestire in maniera non conflittuale le relazioni con i colleghi di lavoro e con il personale esterno all'azienda;
- Consentire la verifica delle conoscenze e delle abilità acquisite durante le fasi del percorso formativo in contesto lavorativo – aziendale;
- Utilizzo delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)

PROGRAMMA DIDATTICO

Area formativa .1: Accoglienza

Assicurare una adeguata accoglienza agli utenti e visitatori, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti

1. Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
2. Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali
3. Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda
4. Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità

Per acquisire i saperi necessari come sopra descritti il soggetto dovrà apprendere le seguenti capacità:

1. Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità
2. Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale
3. Svolgere efficacemente un dialogo di prima accoglienza per facilitare la comunicazione interpersonale

Area formativa .2: gestione dei flussi informativi

Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita

1. Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
2. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
3. Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
4. Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative

Per acquisire i saperi necessari come sopra descritti il soggetto dovrà apprendere le seguenti capacità:

1. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita
2. Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
3. Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail

Area formativa .3: Registrazione ed archiviazione documenti

Acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti

1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
2. Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
3. Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione

Per acquisire i saperi necessari come sopra descritti il soggetto dovrà apprendere le seguenti capacità:

1. Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)
2. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
3. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
4. Rintracciare documenti archiviati

Area formativa .4: Redazione testi e comunicazioni formali

Redigere comunicazioni formali, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti

1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
2. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
3. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica

Per acquisire i saperi necessari come sopra descritti il soggetto dovrà apprendere le seguenti capacità:

1. Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune
2. Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
3. Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti

Area formativa .5: Organizzazione di riunioni e trasferte

Definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti

1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
2. Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa
3. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
4. Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte

Per acquisire i saperi necessari come sopra descritti il soggetto dovrà apprendere le seguenti capacità:

1. Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti
2. Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali
3. Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro
4. Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro

SEDE E FREQUENZA DEL CORSO

- Il corso è strutturato con una frequenza di 5 volte la settimana dal lunedì al venerdì.
- Il calendario delle lezioni sarà comunicato a inizio corso
La frequenza è obbligatoria.
Non si può superare il 20% delle ore per assenza pena la non ammissione all'esame di qualifica

Il corso si terrà presso una sede formativa autorizzata dalla Regione Sardegna
Sede attualmente attiva: Via Ligas S.N. Cagliari

La frequenza in entrata e uscita, i giorni di formazione possono subire variazioni in calendario.

Il corso sarà attivo al raggiungimento dei 15 iscritti.

Inizio corso entro il 30 gennaio 2018

CERTIFICAZIONE CONSEGUIBILE:

ATTESTATO DI QUALIFICA PROFESSIONALE

Il certificato di Qualifica riconosciuto dalla Regione Sardegna verrà rilasciato al termine dell'esame finale da effettuarsi dopo lo stage.



Per informazioni

Per chiarimenti potete rivolgervi direttamente alla segreteria di
IKNOFORM in Via San Lucifero, 72 – 09126 CAGLIARI

Orario segreteria:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 17,00 orario continuato anche senza appuntamento.
Dalle 17,00 alle 20,00 e il sabato mattina dalle 10,00 alle 12,30 si riceve solo su appuntamento.

Per fissare un appuntamento telefonare al
070.651083 / 349.3123900