



REGIONE  
PUGLIA



# Programma MiFormoeLavoro

Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati -  
POR PUGLIA 2014-2020 Asse VIII - Promuovere la sostenibilità e la qualità dell'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale.  
Azione 8.2 - "Interventi rivolti ai disoccupati" (FSE)

## Percorso Formativo: Informatica per l'attività di Segreteria

<b>Percorso Formativo</b>	<b>Informatica per l'attività di Segreteria</b>
<b>Obiettivi del modulo</b>	<p>Il percorso ha l'obiettivo di far acquisire ai partecipanti le competenze informatiche necessarie per svolgere il lavoro d'ufficio attraverso gli strumenti informatici (OFFICE AUTOMATION).</p> <p>Gli obiettivi che l'intervento intende perseguire sono quelle di formare un professionista nel settore con particolare attenzione alle competenze in ambito informatico, ormai necessarie per l'inserimento lavorativo. In particolare il corso si propone di far acquisire le conoscenze generali sulle reti informatiche; fornire agli utenti le conoscenze sul sistema operativo e sugli applicativi di base; sviluppare capacità operative e comunicative nel settore specifico oggetto di studio; in sostanza, far acquisire le competenze atte ad esercitare il proprio ruolo con abilità.</p> <p>Conoscenze. Conoscere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li><li>• principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</li><li>• tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda</li><li>• tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità</li><li>• terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li><li>• caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li><li>• funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li><li>• normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li><li>• principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative</li><li>• procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</li><li>• processi e cicli di lavoro del servizio</li><li>• principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa</li><li>• servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li></ul> <p>Capacità. Saper:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</li><li>• consultare e gestire l'agenda appuntamenti resolvendo o prevenendo non conformità</li><li>• fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale</li><li>• ricevere una persona comunicando cordialità</li><li>• adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</li><li>• individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</li><li>• utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail</li><li>• definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali</li><li>• distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro</li><li>• individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</li></ul>
Durata (in ore)	210
Prerequisiti d'ingresso	Nessuno
Contenuti minimi	<p>La formazione è finalizzata a far apprendere le competenze tecniche operative, con l'utilizzo degli applicativi informatici (Elaborazione testi con Word, elaborazione dati con i Fogli elettronico (excel), archiviazione Basi di dati con Access, creazione di Presentazioni con PowerPoint, gestione della posta elettronica per l'ufficio, sistemi e applicativi web e cloud.) per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne</li><li>• gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy</li><li>• assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda, dei verbali</li><li>• eseguire le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.</li></ul> <p>Argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>SICUREZZA SUL LAVORO (15 ore)</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Concetto di rischio</li><li>• Concetto di danno</li><li>• Concetto di prevenzione</li><li>• Concetto di protezione</li><li>• Organizzazione delle prevenzione aziendale</li><li>• Videoterminali</li><li>• Emergenze</li></ul></li><li>➤ <b>ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (25 ore)</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Forma Giuridica delle imprese e la loro costituzione</li><li>• Organizzazione e struttura aziendale</li><li>• Amministrazione aziendale: prima nota, fatturazione e bolle</li><li>• Consulenti aziendali</li><li>• Sicurezza sul lavoro</li></ul></li><li>➤ <b>TECNICHE DI COMUNICAZIONE (30 ore)</b><ul style="list-style-type: none"><li>• I principi della comunicazione.</li><li>• Le tipologie di comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale.</li><li>• L'assertività, aggressività, passività, collaborazione.</li><li>• Gli stili comunicativi.</li><li>• La gestione dei conflitti.</li><li>• L'ascolto attivo.</li><li>• Le abilità personali e movimenti espressivi.</li></ul></li></ul>

- La comunicazione efficace come strumento per produrre il cambiamento.
- **TECNICHE DI MANAGEMENT (40 ore)**
  - Organizzare e pianificare il proprio lavoro in linea con le necessità del manager
  - Definire le proprie attività chiave e non perdere di vista le scadenze
  - Quali strumenti utilizzare per una maggiore efficienza
  - Gestire l'agenda del manager
  - Organizzare riunioni e viaggi
  - Supportare l'organizzazione e la gestione di eventi aziendali
- **ELEMENTI DI INFORMATICA (60 ore)**
  - Concetti di base dell'ICT
  - Uso del computer e gestione dei file (Windows XP)
  - Elaborazione testi (Microsoft Word)
  - Fogli elettronici (Microsoft Excel)
  - Uso delle basi di dati (Microsoft Access)
  - Strumenti di presentazione (Microsoft PowerPoint)
  - Navigazione e comunicazione in rete (Microsoft Internet Explorer e Outlook Express)
- **TECNICHE DI GESTIONE ED ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI (40 ore)**
  - Front-Office, Reception e Comunicazioni al Telefono
  - Pratiche amministrative e contabili: prima nota, fatturazione, bolle
  - Classificazione e archivio della documentazione

Modalità  
Valutazione  
Finale  
degli  
Apprendimenti

La valutazione dell'apprendimento coincide sostanzialmente con l'analisi dei cambiamenti indotti nei partecipanti dall'intervento formativo, in termini di implementazione di nuove competenze o di rafforzamento/riqualificazione di quelle già possedute.

Si tratta di una fase di riflessione sul cambiamento individuale.

La fase valutazione permetterà di misurare l'andamento, l'efficienza e l'efficacia del corso rispetto agli obiettivi prefissati. Per tale scopo si utilizzeranno indicatori specifici che permetteranno di valutare i risultati e l'impatto della formazione svolta.

Nello specifico, il corso prevede in fase finale lo svolgimento di una prova oggettiva di verifica finale che avrà lo scopo di appurare le conoscenze acquisite da ogni singolo corsista.

Le prove oggettive di profitto o prove strutturate che si utilizzeranno saranno caratterizzate dalla chiusura degli stimoli e delle risposte in modo tale da evitare la soggettività del partecipante nel momento in cui interpreta le domande e la soggettività del docente (coordinatore o tutor) nel momento in cui valuta le risposte.

Tali prove offrono infatti diversi vantaggi:

- oggettività: nella correzione delle prove e nell'attribuzione dei punteggi
- risparmio di tempo: i test a domande chiuse consentono una correzione molto veloce perché i punteggi sono predefiniti
- pari condizioni: le prove oggettive garantiscono che tutti i soggetti ai quali viene somministrato il test, si trovino nelle stesse condizioni di lavoro, poiché sono identiche le domande e i tempi di risposta.

Le domande a risposta chiusa che costituiranno i test di verifica finale potranno essere di diverso tipo:

- domande del tipo vero/falso: che consentono una sola risposta
- domande a scelta multipla: si sottopongono al destinatario una serie di risposte tutte verosimili tra le quali, tuttavia, una sola è la risposta esatta
- inserimenti: si tratta di brevi testi di risposta in cui bisogna inserire parole o frasi mancanti, scegliendole da un elenco sottostante



REGIONE  
PUGLIA



Attestazione  
finale

• corrispondenze: la domanda consta di due elenchi di parole chiave che devono essere associate tra loro  
La valutazione degli apprendimenti attraverso prove strutturate avverrà assegnando punteggi ai singoli item del test.

Attestato di Frequenza con profitto

