

## Operatore segretariale

### I fabbisogni occupazionali

Domus S.r.l. ha realizzato un'accurata analisi di fabbisogni formativi ed occupazionali da cui è emersa la necessità di formare figure professionali con competenze trasversali spendibili all'interno di qualsiasi impresa, sia del comparto pubblico, sia di quello privato. Le aziende partner di Domus, infatti, hanno manifestato l'esigenza di reperire risorse umane in grado di gestire attività di segreteria -nei diversi aspetti tecnici-, servizi organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse dall'impresa. La figura professionale richiesta dovrà curare, in particolare, i flussi comunicativi in entrata e in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, le attività di accoglienza e corrispondenza. L'ampiezza delle mansioni richieste varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative presenti nell'impresa. Il percorso formativo sarà arricchito con competenze in materia di accoglienza clienti, fornitori e consulenti aziendali, assumendo talvolta il ruolo di figura di interfaccia tra l'azienda e l'esterno.

### Il corso

SEP 24 - Area comune

EQF 3

Tipo percorso lungo

Grado minimo d'istruzione previsto per l'accesso: Licenza Media

Titolo conseguito: Attestato di Qualifica Professionale di "Operatore segretariale"

Durata del corso: 200 ore

**Durata formazione in presenza:** 140 ore (di cui 20 di K.C.)

Sede formazione in presenza VIA G. PORZIO, 4 IS. E2 - 80143 NAPOLI

Durata formazione in laboratorio: 0 ore

Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC 20 ore (includere nelle ore di aula)

Durata minima stage ore 60

Sedi attività di stage:

-Alfredo Guerri srl, Centro Direzionale di Napoli ISOLA E3

### Le unità formative

UFC1: Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza, (durata 50 ore)

1. Tecniche di comunicazione efficace
2. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti
3. Funzionalità e caratteristiche del centralino
4. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax)
5. Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata
6. Tecniche di archiviazione dei materiali
7. Struttura e criteri di redazione di testi

UFC2: Cura delle funzioni di segreteria (durata 50 ore)

1. Elementi di amministrazione aziendale
2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
3. Tecniche di pianificazione
4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
5. Tecniche di time management
6. Tecniche di scheduling
7. Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze

UFC3: Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (durata 40 ore)

1. Elementi di amministrazione aziendale
2. Elementi di organizzazione aziendale
3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo
4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti
5. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio
6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)

K.C. Sicurezza - 20 ore (INCLUDE NELLE UFC SU ESPOSTE)

1. Applicare procedure per l'installazione di software per la gestione della rete e sistemi a tutela della sicurezza dei dati
2. Comprendere le specifiche degli standard di sicurezza in relazione al proprio ed altrui lavoro
3. Gestire in sicurezza gli strumenti e gli spazi di lavoro
4. Installare e configurare computer o periferiche
5. Applicare normative/procedure di tutela della privacy nel trattamento dei dati ed informazioni personali
6. Normativa in materia di tutela della privacy
7. Elementi di sicurezza informatica
8. Principali tecniche di attacco alla sicurezza informatica
9. Sistemi e procedure di sicurezza informatica

STAGE Approfondimento dei contenuti trattati in aula (durata 60 ore)

## I benefits

Per i beneficiari: euro 1,00 per ora di effettiva frequenza – accoglienza ed orientamento – materiale didattico e cancelleria – al termine del corso è previsto il rilascio di un attestato di Qualifica Professionale.

## I partner

-Alfredo Guerri srl, Centro Direzionale di Napoli ISOLA E3