

CORSO DI ALTA FORMAZIONE

TITOLO DEL CORSO

Operatore Segretariale

TIPOLOGIA FORMATIVA DEL PROGETTO

Formazione professionale

PROFILO PROFESSIONALE

L'operatore segretariale è una figura estremamente importante per potenziare l'efficacia e l'efficienza di qualsiasi organismo lavorativo, sia esso un'azienda, un gruppo di lavoro o un libero professionista.

Oltre alle competenze tecniche specifiche, relative a delle nozioni basilari di diritto societario, economia e uso degli strumenti informatici, la qualità dell'operato di un/a segretario/a è fortemente influenzata dalle competenze trasversali, ossia quelle abilità che orientano il comportamento lavorativo degli individui e delle variabili che sono in grado di influire in modo significativo sulle sue azioni. Esse comprendono un'adeguata gestione di sé, delle relazioni, della comunicazione e della metodologia di lavoro, permettendo alla figura professionale di muoversi in molteplici contesti.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Il corso è rivolto a **disoccupati** e **inoccupati** iscritti presso ManPower.

L'iscrizione ad ManPower potrà avvenire anche prima dell'inizio del corso

Nella valutazione delle candidature sarà data priorità a coloro che sono in possesso di un livello di istruzione universitario, preferibilmente in aree economico-giuridiche.

PARTNER DELL'INIZIATIVA

- **ManPower S.r.l.**
- **Manpower Formazione S.r.l.**
- **Eulab Consulting S.r.l.**

PARTECIPANTI

20

BENEFIT PER I PARTECIPANTI

Il corso è **GRATUITO**

DURATA CORSO

160 h

METODOLOGIA:

- **160 h: lezioni frontali interattive in aula** [76 h di teoria e 84 h di pratica]
- La didattica avrà carattere interattivo utilizzando lo strumento del “**team coaching**”.

VALUTAZIONE

- Somministrazione, in periodi di tempo regolari e definiti, di questionari di valutazione del corso, rigorosamente anonimi, al fine di apportare modifiche e/o miglioramenti in caso di criticità emerse dagli stessi. I questionari saranno infatti mirati a far emergere eventuali insoddisfazioni o esigenze da analizzare;
- Durante l'intera erogazione del corso sarà fornito il servizio di tutoraggio, che prevede le seguenti attività:
 - Monitoraggio delle presenze dei discenti;
 - Diagnosi dei problemi che sono di ostacolo al regolare iter di studio;
 - Intermediazione tra aula e struttura organizzativa o docenti.

CERTIFICAZIONE DI FREQUENZA FINALE

Al termine del percorso formativo è previsto il rilascio di un Attestato di partecipazione per tutti coloro che abbiano frequentato almeno **il 70% delle ore totali del corso (112 ore)**, comprensivo dei moduli obbligatori (Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e Diritti e Doveri dei Lavoratori). Il monitoraggio delle presenze sarà effettuato quotidianamente dal tutor d'aula.

TEMPI E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Inizio attività: 20 Settembre 2016

Conclusione attività: 4 Novembre 2016

Sede: Istituto Antonio Manieri, Via Faleria, 21, 00183 Roma

Calendario: Le lezioni si terranno **tutti i martedì, mercoledì e venerdì** dalle ore **9:00 alle ore 18:00** (pausa pranzo dalle 13:00 alle 14:00).

CALENDARIO DEL CORSO

Settembre						Ottobre					
LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
			1	2	3						2
5	6	7	8	9	10	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30		24	25	26	27	28	29
						31					

Novembre					
LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
	1	2	3	4	5
7	8	9	10	11	12
14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26
28	29	30			

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO IN MODULI E CONTENUTI

I moduli dal 3° al 10° contengono il programma del corso.

NUMERO	MODULI E CONTENUTI	DURATA
1.	Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4 h di teoria)	4 h
2.	Diritti e Doveri dei Lavoratori (4 h di teoria)	4 h
3.	Comunicazione Gli Assiomi della Comunicazione; I processi comunicativi; Ascolto attivo; I disturbi della comunicazione; Feedback per una comunicazione strategica. (32 ore, di cui 16 ore di teoria e 16 ore di pratica)	32 h
4.	Capacità relazionali nei differenti contesti Principi di Analisi Transazionale; Le Transazioni; Le emozioni nel processo comunicativo; Stili comunicativi;	12 h

NUMERO	MODULI E CONTENUTI	DURATA
	Front-office; Reception; Comunicazione tecnologicamente mediata; Rapporto con i superiori; (12 ore, di cui 6 ore di teoria e 6 ore di pratica)	
5.	Conflitto e Negoziazione Cos'è il gruppo: concetti chiave; La comunicazione nel gruppo; Dinamiche interpersonali; Gli attori del gruppo; I tipi di comunicazione nel gruppo; Cosa sono, come nascono e come si risolvono i conflitti; Negoziazione. (24 ore, di cui 12 ore di teoria e 12 ore di pratica)	24 h
6.	Time Management e Gestione dello stress Programmare e gestire il tempo: tecniche di gestione del tempo; Analisi del tempo, monitoraggio, organizzazione del proprio lavoro; Pianificazione, allocazione, definizione degli obiettivi; Organizzazione dell'agenda e schedulazione degli appuntamenti; Definizione delle priorità; Inemici della gestione del tempo: procrastinazione, stress, urgenze; (18 ore, di cui 9 ore di pratica e 9 ore di teoria)	18 h
7.	Problem Solving, flessibilità e capacità di adattamento Le fasi del processo di problem solving; Autovalutazione delle proprie capacità di problem solving; Veri problemi/falsi problemi; Proattività; Visione d'insieme (22 ore, di cui 11 ore di pratica e 11 ore di teoria)	22 h

NUMERO	MODULI E CONTENUTI	DURATA
8.	Organizzazione e Comunicazione Cerimoniale Assemblee, eventi, convegni e cerimonie istituzionali; La comunicazione pubblicitaria; L'Accoglienza; Lo sponsoring (16 ore, di cui 8 ore di pratica e 8 ore di teoria)	16 h
9.	Elementi di Contabilità Tipi di società; Prima nota cassa; Contabilità semplice; Fatturazione, rendicontazione delle spese (14 ore, di cui 7 ore di pratica e 7 ore di teoria)	14 h
10.	Elementi di informatica Gestione dei file; Foglio di calcolo; Funzioni di scrittura elettronica; Gestione della posta elettronica; Backup e archiviazione cloud. (14 ore, di cui 7 ore di pratica e 7 ore di teoria)	14 h