

**CORSO DI QUALIFICA PER “SEGRETARIO”  
AUTORIZZATO DALLA REGIONE ABRUZZO**

*Programma formativo*

Aree disciplinari (teoriche e pratiche)	Scaletta sintetica dei contenuti e delle materie	Ore di teoria Presenza	Ore di teoria FAD
<b>Inquadramento della professione</b>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo;</li> <li>• Elementi di legislazione del lavoro e dell'impresa;</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali;</li> <li>• Normativa in materia di tutela della Privacy.</li> </ul>	5	5
<b>Gestire la comunicazione e le informazioni</b>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale;</li> <li>• Tecniche di comunicazione;</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax, videoconferenza);</li> </ul> <p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda;</li> <li>• Filtrare e trasmettere i messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda;</li> <li>• Gestire la comunicazione scritta o telefonica indirizzata alle funzioni direttive di riferimento;</li> <li>• Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smaltimento, ed applicarlo a quelle in uscita.</li> </ul>	10	10
<b>Comunicare in lingua inglese</b>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingua inglese parlata e scritta a livello B1.</li> </ul> <p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera.</li> </ul>	14	14
<b>Organizzare l'agenda di lavoro</b>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di pianificazione delle attività;</li> <li>• Tecniche di time management;</li> <li>• Problem solving;</li> <li>• Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda;</li> </ul>	10	10

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I processi aziendali, le connessioni interfunzionali e le problematiche prioritarie;</li> </ul>		
	<p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornare il registro dei contatti utili alle funzioni di riferimento e all'azienda;</li> <li>• Organizzare gli appuntamenti sulla base delle indicazioni ricevute (es. disponibilità di tempo, fasce orarie, durata dell'evento);</li> <li>• Organizzare gli appuntamenti tenendo conto dei diversi bisogni, impegni, priorità dei referenti aziendali.</li> </ul>		
	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio;</li> <li>• Tecniche di predisposizione mailing-list;</li> <li>• Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti;</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici);</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio.</li> </ul>		
<b>Gestire il processo informativo e la comunicazione scritta</b>	<p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune;</li> <li>• Curare la produzione e la revisione di testi e documenti prodotti. Redigere lettere di convocazione di assemblee e riunioni aziendali formali ed informali;</li> <li>• Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera;</li> <li>• Predisporre mailing-list;</li> <li>• Utilizzare software di posta elettronica.</li> </ul>	10	10
<b>Curare la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili</b>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione;</li> <li>• Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale;</li> <li>• Elementi di contabilità generale;</li> <li>• Modulistica di tipo bancario e assicurativo;</li> <li>• Adempimenti amministrativi monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti.</li> </ul> <p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli elementi costitutivi di un</li> </ul>	20	20

	<p>documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici;</li> <li>• Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture);</li> <li>• Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici;</li> <li>• Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.);</li> <li>• Eseguire operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti;</li> <li>• Applicare procedure di controllo ordini;</li> <li>• Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici;</li> <li>• Applicare metodi e tecniche di classificazione e catalogazione documentale;</li> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, stampante);</li> <li>• Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie).</li> </ul>		
<p><b>Utilizzare i principali software di gestione amministrativa e contabilità</b></p>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio;</li> <li>• Funzionalità dei principali software di contabilità.</li> </ul>	<p>15</p>	<p>15</p>
	<p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa;</li> <li>• Utilizzare software di posta elettronica.</li> </ul>		
<p><b>Organizzare riunioni, eventi e viaggi di lavoro</b></p>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda</li> <li>• Tecniche di time management;</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente;</li> <li>• Nozioni sui titoli di viaggio;</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.</li> </ul>	<p>15</p>	<p>15</p>
	<p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti;</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di comunicazione telefonica;</li> <li>• Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro;</li> <li>• Organizzare riunioni in presenza e a distanza (videoconferenza) Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro;</li> <li>• Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed event.</li> </ul>		
	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetti di base della tecnologia dell'informazione;</li> <li>• Funzionalità dei principali software e applicativi d'ufficio;</li> <li>• Elaborazione testi (word processing);</li> <li>• Fogli di calcolo;</li> <li>• Strumenti di presentazione;</li> <li>• Elementi di Base di dati Posta elettronica;</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca;</li> <li>• Tecniche di predisposizione mailing-list;</li> <li>• Tecniche per il back up dei dati;</li> <li>• Stampanti e scanner;</li> <li>• Normativa in materia di tutela della Privacy;</li> <li>• Principi di cybersecurity;</li> <li>• Posta elettronica.</li> </ul>		
<b>Impiegare applicativi software nell'ambito del lavoro d'ufficio</b>		23	22
	<p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare software per elaborazione testi;</li> <li>• Utilizzare software per la creazione di fogli elettronici;</li> <li>• Utilizzare Strumenti di presentazione;</li> <li>• Archiviare documenti attraverso l'uso di database;</li> <li>• Utilizzare software di posta elettronica;</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione mailing list;</li> <li>• Utilizzare i più comuni browser per la navigazione in internet;</li> <li>• Utilizzare tecnologie di acquisizione (scanner, OCR) e riproduzione (stampanti) di testi ed immagini.</li> </ul>		
	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.</li> </ul>		
<b>Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro</b>		4	4
	<p><b>Abilità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale.</li> </ul>		

		<b>Ore presenza</b> 126	<b>Ore FAD</b> 125
<b>Totale ore presenza/FAD</b>			
		251	
<b>Tirocinio</b>		80	
<b>TOTALE ORE CORSO</b>		<b>331</b>	