

Piano Emergo 2021
Bando MI272
Costituzione del Catalogo dei corsi di formazione finanziabili attraverso i voucher “Cittadinanza Digitale”

MODULO C - SCHEDA DESCRITTIVA CORSO DI FORMAZIONE
(da ripetere per ciascun corso di formazione candidato a Catalogo)

Titolo	Front office e segreteria
Classificazione in formazione base/avanzata	Formazione avanzata
Prerequisiti (<i>competenze e abilità già acquisite o titolo di studio indispensabili per affrontare efficacemente il corso</i>)	Conoscenza delle principali funzionalità del pacchetto Office (Word, Excel, Power Point), utilizzo della posta elettronica e di software database.
Destinatari (<i>tipo di disabilità</i>)	Soggetti con disabilità motoria e psichica
Indicazione del gruppo classe di riferimento (<i>min 5-max 12 allievi</i>)	8 allievi
Durata (n. ore) <i>Formazione base: min 8 ore - max 25 ore</i> <i>Formazione avanzata: min 8 ore - Max 250 ore</i>	80 ore
Classificazione del corso per aree tematiche Dig. Comp. (<i>Tabella 1</i>)	2. Comunicazione e collaborazione 2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali 2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali 2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali 2.5 Netiquette 2.6 Gestire l'identità digitale
Principali <i>obiettivi formativi e contenuti</i> del corso	La mansione di “addetto front office e segreteria” svolge un ruolo molto importante all’interno di una azienda: è la prima che entra in contatto diretto con i clienti gestendo l’immagine aziendale. Il primo approccio è dunque fondamentale; una telefonata, un incontro, un breve scambio di battute che impegnano, da un lato il cliente portatore di richieste e dall’altro l’operatore che accoglie la domanda. L’operatore si occupa di attività connesse al

	<p>centralino telefonico, alla redazione di testi, alla gestione dell'archivio e del protocollo, all'organizzazione delle riunioni e viaggi di lavoro; egli inoltre redige, modifica, memorizza e stampa testi, quali lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali. Il corso di compone di due moduli che hanno l'obiettivo di permettere l'assunzione di competenze specifiche di alcuni ambiti caratteristici della professione ed è volto ad incrementare le competenze informatiche del partecipante, sviluppando altresì l'efficacia nell'accoglienza, nella risposta al cliente e nell'organizzazione del lavoro.</p> <p>MODULO INFORMATICA - 50 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione della posta elettronica - creare un sistema di archiviazione, applicare tecniche di predisposizione di mailing list; - Archiviare e ricercare un file in un database fisico e online (Onedrive, Google drive); - Predisporre e gestire un nuovo format per la gestione degli appuntamenti; - Creare e gestire un calendario condiviso (Google calendar); - Gestire una rubrica telefonica; - Predisporre ed avviare attività di video conferencing (Google Meet, Zoom, Microsoft Teams); - Pacchetto Office - funzioni avanzate di Word, Excel e Power Point. <p>MODULO COMUNICAZIONE - 30 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza dei clienti; - Ricezione e gestione delle telefonate; - Gestione di un reclamo; - Strumenti ed attività a supporto dell'ufficio.
<p>Correlazione della/e competenza/e acquisibile/i attraverso il corso con i profili professionali individuati dal QRSP (<i>solo formazione avanzata</i>)</p>	<p>24.57 Operatore d'ufficio</p>
<p>Metodologia didattica proposta (tecniche e strumenti), anche in relazione al target specifico individuato</p>	<p>Il setting dell'aula prevede la predisposizione, per ciascun allievo, di una postazione dotata di computer; queste sono disposte intorno ad un tavolo condiviso che favorisce e facilita lo scambio comunicativo tra i partecipanti. Il docente sarà fornito di un computer con proiettore/monitor e di una lavagna su cui mostrare le nozioni e gli esercizi proposti. Le lezioni saranno organizzate in modo da dedicare dei momenti per la spiegazione delle nozioni teoriche, ai quali verrà subito affiancata una metodologia di apprendimento di tipo esperienziale, ovverosia tramite l'applicazione pratica dello stesso concetto. In questo modo sarà possibile riprendere i</p>

	<p>concetti da approfondire e personalizzare al massimo l'intervento formativo del docente, che potrà rispondere ai fabbisogni (formativi e personali) dell'allievo in modo diretto ed immediato.</p> <p>Al fine di favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze e di potenziare il senso di efficacia personale del soggetto, si vogliono sfruttare tutti gli aspetti positivi che caratterizzano il lavoro in piccoli gruppi in presenza, tra i quali il <i>peer-to-peer learning</i>. Si vuole lasciare spazio - sempre sotto la guida esperta del docente che presterà la massima attenzione agli aspetti sociali (processi e contesto) - per un confronto tra i partecipanti al gruppo così che possano emergere le domande su quanto appena spiegato e possano attivarsi i singoli soggetti nell'aiutarsi tra di loro. Il clima di accoglienza e lo scambio diretto tra le persone creano una situazione win-win in quanto tutti i partecipanti imparano gli uni dagli altri.</p> <p>Per consolidare l'acquisizione delle conoscenze trasmesse, il docente potrà inoltre avvalersi di ulteriori strumenti metodologici quali simulazioni e role-playing.</p> <p>Qualora qualcuno dei partecipanti fosse impossibilitato a partecipare in presenza al percorso formativo, verranno attivati tutti gli strumenti utili a garantire la frequenza a distanza del soggetto: tramite un computer con webcam, uno schermo presente in aula e un software per video conferencing, l'allievo potrà sempre interagire con il docente e con il gruppo classe.</p>
<p>Efficacia potenziale del corso in termini di innalzamento dell'autonomia della persona (<i>formazione di base</i>) o di miglioramento delle chance occupazionali (<i>formazione avanzata</i>)</p>	<p>Alla fine del percorso formativo, i partecipanti saranno in grado di occuparsi delle attività connesse al centralino telefonico, alla redazione di testi, alla gestione dell'archivio e della posta elettronica; svilupperanno capacità di ascolto e di comunicazione per interpretare le richieste e le esigenze dei clienti ed intrattenere rapporti positivi con gli stessi, con i propri colleghi e con i propri responsabili; sapranno intervenire nello svolgimento e nell'espletamento delle operazioni risultanti dalla gestione di un desk in front office.</p> <p>Durante questo percorso di acquisizione di hard skills, si affianca il potenziamento di competenze soft, quali l'assertività e l'ascolto. L'unione di hard e soft skills permette ai partecipanti coinvolti di potersi candidare con un solido bagaglio di conoscenze per posizioni in ambito data entry e posizioni di front e back office.</p>
<p>Patentino, certificazione o attestazione acquisibili al termine del corso</p>	<p>Attestato di frequenza e attestato di competenza.</p>

Ente erogatore del corso	A&I Onlus
Sede di erogazione del corso (indirizzo)	Via Allegranza, 16 - 20144 Milano (MI)
Contatti per iscrizione (riferimento): mail	Areaformazione@aei.coop
Contatti per iscrizione (riferimento): telefono	3490919794 -0239400911

Tabella 1 – Aree tematiche di riferimento – Dig. Comp.

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati

1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali

1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali

1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

2. Comunicazione e collaborazione

2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali

2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali

2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali

2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali

2.5 Netiquette

2.6 Gestire l'identità digitale

3. Creazione di contenuti digitali

3.1 Sviluppare contenuti digitali

3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali

3.3 Copyright e licenze

3.4 Programmazione

4. Sicurezza

4.1 Proteggere i dispositivi

4.2 Proteggere i dati personali e la privacy

4.3 Proteggere la salute e il benessere

4.4 Proteggere l'ambiente

5. Risolvere i problemi

5.1 Risolvere problemi tecnici

5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche

5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali

5.4 Individuare divari di competenze digitali