

16 - INDICE DELLA MATERIA SERVIZI DI SEGRETERIA

M207 - Master in servizi di segreteria	pag. 2
B413 - Processi e metodi per migliorare l'organizzazione delle attività nei servizi di segreteria	pag. 3
B431 - L'informatizzazione dei servizi di segreteria	pag. 4
B362 - Collaborare con capi e colleghi: stili di comportamento	pag. 5
B414 - Le nuove competenze per l'efficacia dei servizi di segreteria nella P.A.	pag. 6
B483 - La segreteria 2.0	pag. 7
B361 - Coaching: tecniche di affiancamento per sviluppare le prestazioni dei colleghi	pag. 9
B415 - Come migliorare i risultati del team di segreteria	pag. 10

M207 MASTER IN SERVIZI DI SEGRETERIA

DURATA

13 giorni, articolato in quattro moduli frequentabili anche singolarmente.
Il titolo di Master può essere conseguito anche frequentando i quattro moduli nell'arco di un biennio

PERIODI DI SVOLGIMENTO

11-12-13-14 giugno 2012 - 8-9-10-11-12 ottobre 2012 - 19-20-21-22 novembre 2012

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 2.370,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro - Esperta di formazione comportamentale e psicosociale - Corporate Coach

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, esperta di leadership organizzativa e consulente selezione, formazione, sviluppo del personale. Coach individuale e di gruppi organizzativi

Dott. Sidi Said LAGATTOLLA

Titolare Studio Consultmanagement, Docente di management ed esperto di comportamento organizzativo

Dott. Antonio PAGLIARA

Docente MOS (Microsoft Office Specialist)

Dott.ssa Katia VIGNOLA

Consulente formazione e sviluppo - Vice presidente AIPSE

OBIETTIVI GENERALI DEL MASTER

Far acquisire una visione sinergica del ruolo segretariale in coerenza con i bisogni del proprio contesto aziendale; sviluppare le abilità relazionali; sviluppare le competenze organizzative e informatiche; apprendere a collaborare in modo ottimale con capi e colleghi.

DESTINATARI

Segretarie e segretari di dirigenti P.A. e aziende con esperienza specifica nel ruolo, responsabili di segreteria.

PROGRAMMA

1° modulo (B413):

11-12-13-14 giugno 2012

Processi e metodi per migliorare l'organizzazione delle attività nei servizi di segreteria

2° modulo (B431):

8-9-10 ottobre 2012

L'informatizzazione dei servizi di segreteria

3° modulo (B362):

11-12 ottobre 2012

Collaborare con capi e colleghi: stili di comportamento

4° modulo (B414):

19-20-21-22 novembre 2012

Le nuove competenze per l'efficacia dei servizi di segreteria nella Pubblica Amministrazione

VALUTAZIONE FINALE

A richiesta dei partecipanti sarà rilasciato il titolo di Master con valutazione finale espressa in sessantesimi a chi: • abbia frequentato l'intero Master • presenti una ricerca
• discuta quest'ultima, unitamente ad altri argomenti dei seminari, nel colloquio finale

B413
**Processi e metodi per migliorare l'organizzazione delle attività
nei servizi di segreteria**

DURATA

4 giorni

DATE

11-12-13-14 giugno 2012

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 1.030,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Katia VIGNOLA

Consulente formazione e sviluppo - Vice presidente AIPSE

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro

Esperta di formazione comportamentale e psicosociale

Corporate Coach

OBIETTIVI

Fornire strumenti per presidiare con efficacia il ruolo segretariale, migliorare l'organizzazione del proprio ufficio e gestire con competenza la risorsa tempo.

DESTINATARI

Segretarie e Segretari con esperienza professionale di almeno due anni, Responsabili di segreteria.

PROGRAMMA

L'organizzazione del lavoro: dalla tradizione all'innovazione. La gestione efficiente ed efficace della risorsa informazione nelle sue diverse forme. Le attività tipiche di un servizio di segreteria. Come fornire un servizio di qualità attraverso il presidio delle fasi di analisi, pianificazione e controllo. La gestione del tempo e gli strumenti di programmazione. La gestione delle urgenze. Le aree di attività nella logica del lavorare per processo. L'archivio dal cartaceo al digitale. I cambiamenti dopo il protocollo informatico. La comunicazione telefonica efficace in entrata e in uscita. La comunicazione scritta e l'obiettivo di semplificare il linguaggio. L'organizzazione di eventi, riunioni, viaggi: il prima, durante e dopo. Il passaggio di consegne e la suddivisione delle attività. Le competenze da sviluppare per organizzare al meglio il lavoro nei servizi di segreteria.

B431 L'informatizzazione dei servizi di segreteria

- COME OTTIMIZZARE LE CONOSCENZE DELL'INFORMATICA PER IL RUOLO SEGRETARIALE

DURATA

3 giorni

DATE

8-9-10 ottobre 2012

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

DOCENTI

Ing. Alberto CARLESSO

Docente MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer)

Ing. Riccardo INNOCENTI

Docente MOS (Microsoft Office Specialist)

OBIETTIVI

Il corso è rivolto a tutto il personale segretariale che abbia l'esigenza di ottimizzare il proprio lavoro con l'aiuto dell'informatica. Esso è riferito agli applicativi word, excel, posta elettronica, internet, progettato con lo scopo di utilizzare le funzioni avanzate, particolarmente idonee e proficue al ruolo di segretario/a degli enti pubblici e di aziende private. I partecipanti sapranno creare format adatti alla elaborazione di documenti, lettere, fax, modelli preimpostati e personalizzati, sapranno revisionare un documento, creare indici e sommari, creare liste di indirizzi, raccogliere e organizzare le informazioni, gestire in maniera ordinata il trasferimento e l'importazione dei dati da fonti diverse, sapranno utilizzare database, filtrare dati e informazioni, creare un efficiente sistema di reporting e monitorare costantemente i flussi, sapranno utilizzare ed ottimizzare l'utilizzo della posta elettronica, creare nuovi account, ottimizzare la rubrica, e pianificare gli appuntamenti.

PREREQUISITI

Conoscenza elementi base di informatica e di Windows Xp.

PROGRAMMA

Format di una lettera, sezioni, indici e sommari, mappa del documento, le revisioni, i moduli, la stampa unione. Utilizzo di excel come database, gestire gli elenchi, il filtro automatico, filtro avanzato, la struttura, subtotali. Gestione ottimizzata della posta elettronica, le attività, gli appuntamenti. Utilizzo di internet, ottimizzazione delle ricerche. Gestire l'invio dei messaggi; contrassegnare i messaggi; modificare la priorità e la riservatezza di un messaggio; verificare e richiamare i messaggi; impostare o modificare le opzioni di recapito per un messaggio; lavorare con le visualizzazioni e i raggruppamenti; personalizzare e creare le visualizzazioni; raggruppare i messaggi. Lavorare e gestire gli elementi con le categorie; utilizzare le caratteristiche di Internet; utilizzare la barra degli strumenti Web e il menu preferiti; utilizzare i collegamenti alle pagine Web nella barra di Outlook; inserire il calendario sul Web. Utilizzare gli strumenti personali della posta; utilizzare la rubrica personale, le regole fuori sede e la firma; gestire le impostazioni del calendario; gestire i giorni lavorativi, i fusi orari e le festività; definire le diverse opzioni del calendario; lavorare con il diario, visualizzare e registrare le attività nel diario. Trovare e organizzare gli elementi in Outlook; utilizzare la creazione guidata regole; organizzare attività, contatti e note. Sono previste esercitazioni pratiche su tutti gli argomenti trattati.

B362

Collaborare con capi e colleghi: stili di comportamento

DURATA

2 giorni

DATE

11-12 ottobre 2012

ORARIO

8,45 - 14,45

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Katia VIGNOLA

Consulente formazione e sviluppo - Vice presidente AIPSE

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro

Esperta di formazione comportamentale e psicosociale

Corporate Coach

OBIETTIVI

Il corso offre una panoramica dei diversi stili di collaborazione e delle caratteristiche che danno valore aggiunto al contributo di un buon collaboratore in modo da fornire contributi fondamentali per il buon funzionamento di tutta l'organizzazione.

In particolare i partecipanti saranno in grado di: individuare il proprio stile di collaborazione; acquisire una metodologia per valorizzare i personali punti di forza e impostare programmi di auto-miglioramento; esercitare con efficacia le competenze distintive del buon collaboratore.

DESTINATARI

Tutti coloro che sono interessati ad avere collaboratori eccellenti, o a diventare collaboratori eccellenti.

PROGRAMMA

Le persone nei diversi ruoli: capi e collaboratori. La motivazione al lavoro: il cambiamento delle spinte motivazionali negli ultimi anni. Collaborare in qualità di capi o di dipendenti o di colleghi. Le diverse modalità di collaborazione e l'autodiagnosi del proprio stile. Gli stili di collaborazione: dal passivo all'attivo. **Caratteristiche dei diversi stili di collaborazione.** Le capacità e i valori distintivi del buon collaboratore: sapersi focalizzare sugli obiettivi, saper far bene le cose nei momenti critici, cercare attività che diano valore aggiunto, sapersi creare una rete di relazioni, saper lavorare in gruppo, saper lavorare con un capo.

B414
**Le nuove competenze per l'efficacia dei servizi di segreteria
nella Pubblica Amministrazione**

DURATA

4 giorni

DATE

19-20-21-22 novembre 2012

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 830,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, esperta di leadership organizzativa e consulente selezione, formazione, sviluppo del personale. Coach individuale e di gruppi organizzativi

Dott. Sidi Said LAGATTOLLA

Titolare Studio Consultmanagement

Docente di management ed esperto di comportamento organizzativo

DESTINATARI

Segretarie e Segretari con esperienza nel ruolo, Responsabili di segreteria

OBIETTIVI

Fornire chiavi di lettura per interpretare il cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione e strumenti sia per migliorare l'offerta di servizi di qualità e sia per potenziare l'efficacia comunicativa individuale in ambiti professionali.

PROGRAMMA

I servizi di segreteria e il ruolo di supporto per lo sviluppo della capacità di innovazione richiesto oggi alla P.A. L'esigenza di migliorare la qualità dei servizi per dare risposte ad una società che cambia e che esprime bisogni complessi e diversificati. L'orientamento del servizio al cliente interno e la logica del lavorare per obiettivi. La ricerca del recupero dell'efficienza attraverso una razionale impiego delle risorse umane. L'analisi del ruolo, la capacità di innovazione e flessibilità e le nuove competenze necessarie per rispondere alle esigenze future. Il lavoro e l'equilibrio tra ruolo ricoperto e motivazione personale. I comportamenti di ruolo che aumentano l'efficacia nella relazione con il capo e i colleghi.

Lo sviluppo di una competenza chiave nella relazione interpersonale: la comunicazione consapevole. Il processo di comunicazione, gli ostacoli, l'ascolto attivo, la percezione interpersonale e spunti di miglioramento dello stile personale nelle dinamiche di comunicazione.

B483 La Segreteria 2.0

- LA NUOVA CASSETTA DEGLI ATTREZZI, BASATA SUGLI STRUMENTI GRATUITI DEL WEB 2.0,
A DISPOSIZIONE DEL PERSONALE DI SEGRETERIA

DURATA

1 giorno

DATA

15 giugno 2012

ORARIO

9,00 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 250,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott. Mauro FACONDO

Esperto di formazione manageriale, Marketing e Comunicazione, Strategie sul web 2.0 e i suoi nuovi media, progettazione di eventi

Dott.ssa Flavia TRUPIA

Esperta di Tecniche di comunicazione e blogger

OBIETTIVI

Il web 2.0 offre una vasta gamma di strumenti gratuiti o a costi molto ridotti (comunemente definiti “*freemium*”), che possono facilitare, rendendolo più proficuo, il lavoro del personale di segreteria.

Il corso si propone di trasmettere ai partecipanti una conoscenza aggiornata delle soluzioni a disposizione del web 2.0, fornendo tecniche e strumenti pratici per ottimizzare la gestione del lavoro di segreteria. Infatti le competenze oggetto della docenza, una volta assimilate, consentiranno ai presenti di espletare i compiti segretariali con maggiore efficienza, efficacia e senso di organizzazione (padronanza dei metodi di ricerca e riordino di informazioni, tracciabilità delle comunicazioni, capacità di redazione, organizzazione delle liste di cose da fare, gestione, condivisione ed archiviazione di documenti, ecc.).

Il programma verrà svolto in modalità di **laboratorio**, per permettere di toccare con mano e verificare di persona gli strumenti illustrati (avvalendosi di un’aula informatizzata con PC collegati al web).

DESTINATARI

Il corso è rivolto a chi lavora, o vuole lavorare nei servizi di segreteria, in particolare a: i responsabili e addetti di Segreteria, gli Uffici Segreteria di Direzioni Generali a tutti i livelli (Ministeri, Istituzioni, Organizzazioni internazionali, Associazioni, Ordini Professionali, Aziende ed Organi di informazione), funzionari interessati alla riorganizzazione di un Ufficio Segreteria.

PROGRAMMA

Metodi di integrazione degli strumenti informatici con le nuove piattaforme on line, messe a disposizione dal web 2.0. Panoramica generale delle soluzioni a disposizione. Strumenti 2.0 per il *Time Management* e la gestione dell’agenda. Piattaforme per creare in maniera veloce presentazioni multimediali efficaci, in alternativa o a integrazione del classico Power Point e tecniche di redazione delle presentazioni. Strumenti per prendere, condividere ed archiviare appunti. Strumenti per redigere liste di attività da svolgere con ripartizione di compiti, attribuzione di priorità e pianificazione delle scadenze. Metodi di ricerca di informazioni su comunità virtuali e social network (sui nuovi motori e piattaforme di ricerca dedicate). Modalità di organizzazione e gestione di teleconferenze e webinar. Modalità di registrazione di teleconferenze e webinar strumenti e metodi di organizzazione di *conference call*. Altri strumenti utili (come ad esempio i messaggi

vocali con trascrizione dalla segreteria telefonica all'e-mail). Soluzioni 2.0 a disposizione delle riunioni di lavoro (brainstorming on-line, questionari on line per sondaggi interni ed esterni, ecc.). Tecniche per pubblicizzare eventi su LinkedIn, Twitter, Facebook. Strumenti di back up on-line, storage e sincronizzazione di file. Soluzioni 2.0 basate sul concetto di *Cloud* per l'archiviazione e condivisione di documenti. Strumenti on line per l'invio di allegati pesanti. Piattaforme on line per l'invio massivo di e-mail e newsletter (con possibilità di verificare la ricezione e tracciare i click di apertura). Utilizzo di calendari 2.0 a supporto della pianificazione di impegni. Gestione di liste di cose da fare e strumenti per incrementare la propria produttività. Tecniche di utilizzo del web 2.0 a sostegno della pianificazione e organizzazione di viaggi (recensioni di alberghi e ristoranti ed altri servizi a terra, piattaforme innovative per la prenotazione di aerei ed hotels, piattaforme di prenotazioni last seconds, siti di couponing , ecc.). Metodi per filtrare le informazioni tramite i lettori di RSS e gli aggregatori on-line (Google Reader, Netvibes, ecc.). Nuove soluzioni per integrare la segreteria tradizionale con i servizi di segreteria virtuali nei momenti in cui la segreteria tradizionale non può fornire i suoi servizi (ad esempio durante la pausa pranzo, i fine settimana, i giorni festivi, le assenze per ferie o malattia).

B361 **Coaching: tecniche di affiancamento per sviluppare le prestazioni dei colleghi**

DURATA

2 giorni

DATE

3-4 dicembre 2012

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott. Sidi Said LAGATTOLLA

Titolare Studio Consultmanagement

Docente di management ed esperto di comportamento organizzativo

OBIETTIVI

Apprendere come utilizzare gli strumenti del coaching per far acquisire maggiore consapevolezza e sviluppare le prestazioni di collaboratori e colleghi. Esso permette di approfondire temi non facilmente esplicitabili in un contesto formativo allargato. Il coaching consente di focalizzarsi sul singolo individuo con una totale flessibilità di contenuti e modalità operative senza invadere la sfera intima della persona. Non è necessario infatti risalire alle cause di certi comportamenti per convincersi ad agire nuovi e più efficaci comportamenti. Il rapporto di coaching è un rapporto professionale, regolato sia da un contratto formale con il committente, sia da un "patto di lavoro" preventivamente stipulato fra il Coach ed il Coachee destinatario dell'intervento.

DESTINATARI

Chiunque, in posizione di responsabile gerarchico o funzionale, abbia l'esigenza di sviluppare la consapevolezza e le prestazioni di collaboratori e colleghi.

PROGRAMMA

Presentazione del coaching come attività di sviluppo delle competenze individuali focalizzata sui comportamenti osservabili. Definizione di coaching, apprendimento e cambiamento; differenze fra insegnamento e coaching. La comunicazione efficace; principi della comunicazione interpersonale; comunicazione non verbale - paraverbale - verbale. Saper fare le domande, saper ascoltare. Autodiagnosi dei propri canali di comunicazione. Il metodo P.O.C.A. La relazione di coaching; il ruolo del coach. I tre momenti importanti del coaching; gli ingredienti per essere un bravo coach; strumenti e possibili ostacoli nella relazione di coaching; saper dare il *feedback*.

B415 **Come migliorare i risultati del team di segreteria**

- CORSO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PER COORDINATORI DI SEGRETERIA

DURATA

3 giorni

DATE

5-6-7 dicembre 2012

ORARIO

8,45 - 14,45

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 21% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro Esperta di formazione comportamentale e psicosociale - Corporate Coach

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, esperta di leadership organizzativa e consulente selezione, formazione, sviluppo del personale. Coach individuale e di gruppi organizzativi

OBIETTIVI

Fornire conoscenze e ampliare gli strumenti per sviluppare la capacità di gestire e motivare il personale di segreteria in funzione dei risultati da raggiungere in ottica di qualità.

DESTINATARI

Responsabili di centri di segreteria, che coordinano unità operative o gruppi di lavoro.

PROGRAMMA

Il responsabile di segreteria come agente del cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione. Le nuove sfide: la tensione ai risultati, l'orientamento al servizio, la capacità di innovazione, la flessibilità, la velocità nella risposta, la garanzia della qualità. Lavorare con le persone per far crescere le competenze e creare sinergie. Capire la cultura e il contesto di riferimento per attivare comportamenti efficaci. L'esigenza di creare un buon clima di lavoro per favorire il benessere organizzativo. Il team di segreteria come gruppo che garantisce il controllo del processo di lavoro e fornisce servizi di qualità. Il valore del lavoro in gruppo. Il rapporto tra gruppi diversi. Metodi per la soluzione dei problemi e l'analisi dei fattori critici. Le leve per la motivazione del team. Stili di leadership e di gestione di gruppi di lavoro. L'uso efficace della delega, quale strumento manageriale.