

## 16 - INDICE DELLA MATERIA SERVIZI DI SEGRETERIA

<b>M207Z - Master in servizi di segreteria .....</b>	<b>pag. 2</b>
B413Z - Processi e metodi per migliorare l'organizzazione delle attività nei servizi di segreteria .....	pag. 3
B431Z - L'informatizzazione dei servizi di segreteria .....	pag. 4
B414Z - Le nuove competenze per l'efficacia dei servizi di segreteria nella P.A. ....	pag. 5
B362Z - Collaborare con capi e colleghi: stili di comportamento .....	pag. 6
B361Z - Coaching: tecniche di affiancamento per sviluppare le prestazioni dei colleghi .....	pag. 7
B415Z - Come migliorare i risultati del team di segreteria .....	pag. 8

## M 207 MASTER IN SERVIZI DI SEGRETERIA

### DURATA

20 giorni

articolato in cinque moduli frequentabili anche singolarmente.

Il titolo di Master può essere conseguito anche frequentando i cinque moduli nell'arco di un biennio

### PERIODI DI SVOLGIMENTO

8-9-10-11-12 novembre 2010

22-23-24-25 novembre 2010

17-18-19-20-21 gennaio 2011

14-15-16 febbraio 2011

7-8-9 marzo 2011

### ORARIO

8,45 - 14,30

### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 3.460,00 + IVA 20% (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 - Consulente in Comunicazione, Formazione e Sviluppo delle risorse umane

#### **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; sperimentare modalità di affiancamento per far crescere la prestazione dei colleghi e assicurarsi collaboratori motivati e competenti.

### DESTINATARI

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

**PROGRAMMA** (per i contenuti dei singoli moduli si vedano le pagine seguenti)

#### **1° modulo (B413):**

8-9-10-11-12 novembre 2010

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

#### **2° modulo (B431):**

22-23-24-25 novembre 2010

**L'informatizzazione dei servizi di segreteria**

#### **3° modulo (B414):**

17-18-19-20-21 gennaio 2011

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

#### 4° modulo (B362):

14-15-16 febbraio 2011

Collaborare con capi e colleghi: stili di comportamento

#### 5° modulo (B361):

7-8-9 marzo 2011

Coaching: tecniche di affiancamento per sviluppare le prestazioni dei colleghi

#### 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

5 giorni

#### DATE

8-9-10-11-12 novembre 2010

#### ORARIO

8,45 - 14,30

#### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 1.030,00 + IVA 20% (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**

4 giorni

### **DATE**

22-23-24-25 novembre 2010

### **ORARIO**

8,45 - 14,30

### **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

euro 830,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

### **RELATORE**

**Dott. Antonio PAGLIARA**

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.

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

**DURATA**

5 giorni

**DATE**

17-18-19-20-21 gennaio 2011

**ORARIO**

8,45 - 14,30

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

euro 1.030,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

**RELATORI**

**Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI**

Sociologa del lavoro, Consulente in Comunicazione, Formazione e Sviluppo delle risorse umane

**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.

## B362

### Collaborare con capi e colleghi: stili di comportamento

#### DURATA

3 giorni

#### DATE

14-15-16 febbraio 2011

#### ORARIO

8,45 - 14,30

#### QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA 20% (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.

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

### **DURATA**

3 giorni

### **DATE**

7-8-9 marzo 2011

### **ORARIO**

8,45 - 14,30

### **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

euro 640,00 + IVA 20% (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**

4 giorni

### **DATE**

29-30 novembre - 1-2 dicembre 2010

### **ORARIO**

8,45 - 14,30

### **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

euro 830,00 + IVA 20% (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

### **RELATORI**

**Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI**

Consulente in Comunicazione, Formazione e Sviluppo delle risorse umane

**Dott.ssa Enrica CICERONE**

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

### **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.