



Operatore amministrativo digitale: competenze per il lavoro nei servizi d'impresa

Strategie di Mercato Eco Digitali di Base per logistica, energia/ambiente - SRQ

Operazione RIF.PA. 2024-23332/RER/4 "Green e Digitale per i servizi avanzati alle imprese: logistica, energia/ambiente" approvata con Delibera Num. 119 del 03/02/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

**Costo**

gratuito

Durata

64 ore

Sede

Online e Bologna

Settori

Amministrazione, finanza e controllo,
Strategia e organizzazione aziendale

Destinatari

Persone

Tipologie

Per occupati, Per disoccupati

Termine iscrizioni

25/09/2025

Data inizio

06/10/2025

Data fine

17/11/2025



Obiettivi

L'obiettivo del corso è fornire conoscenze e competenze di base, riferite alla figura professionale dell'Operatore Amministrativo Segretariale (UC1 - Gestione dei flussi informativi e comunicativi), per operare in contesti organizzativi evoluti nei settori della logistica e dei servizi energia/ambiente. Il percorso intende supportare i partecipanti nell'acquisizione di capacità utili alla gestione digitale e sostenibile delle comunicazioni, dei dati e della relazione con il cliente, contribuendo alla transizione digitale e green dei processi aziendali.

Destinatari

Persone che, indipendentemente dalla condizione occupazionale, necessitano di acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità nella filiera di riferimento.

Requisiti di accesso

- Aver assolto l'obbligo di istruzione e il diritto e dovere all'istruzione e formazione,
- Essere residenti o domiciliati in Emilia-Romagna,
- Non sono ammissibili i dipendenti assunti da Pubbliche Amministrazioni con contratti a tempo indeterminato

Contenuti del corso

I contenuti del corso in dettaglio sono:

- **Fondamenti di comunicazione e organizzazione aziendale**
Approcci comunicativi, relazioni interne ed esterne, strumenti d'ufficio (email, PEC, centralino, scanner, ecc.)
- **Comunicazione scritta e digitale**
Tecniche di redazione professionale, netiquette, comunicazione efficace su canali digitali (email, chat, videoconferenze)
- **Comunicazione assertiva e negoziazione**
Gestione dei conflitti, ascolto attivo, mediazione e negoziazione in contesti organizzativi
- **Gestione del tempo e dei flussi informativi**
Pianificazione delle attività, strumenti digitali di time management (es. Kanban, Gantt), ottimizzazione dei flussi documentali
- **Protocollo e archiviazione documentale**
Tecniche di protocollazione, classificazione e archiviazione di documenti cartacei e digitali; introduzione a software documentali
- **Sicurezza dei dati e privacy**
Principi base del GDPR, trattamento dei dati sensibili, buone pratiche aziendali per la protezione delle informazioni
- **Project Work finale**
Simulazione integrata di gestione di un flusso informativo (ricezione, protocollazione, archiviazione e comunicazione), con verifica finale delle competenze acquisite

Modalità e criteri di selezione

In caso di impossibilità ad accogliere tutte le richieste di iscrizione da parte dei partecipanti ammissibili, si attiverà il processo selettivo che verterà sull'analisi del possesso dei requisiti sottoelencati, che rappresentano criteri di priorità:

- Ordine di arrivo dell'iscrizione

Attestato

Scheda capacità e conoscenze

Quota di partecipazione

Il corso è gratuito poiché cofinanziato con risorse del Programma regionale Fondo Sociale Europeo Plus 2021/2027, della Regione Emilia-Romagna e con il sostegno dell'Unione Europea.

Calendario

Gli incontri si svolgeranno nelle seguenti giornate:

- 6 ottobre dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 in presenza
- 8 ottobre dalle ore 9:00 alle ore 13:00 Online
- 14 ottobre dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00
- 16 ottobre dalle ore 9:00 alle ore 13:00 online
- 20 ottobre dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 presenza
- 22 ottobre dalle ore 9:00 alle ore 13:00 online
- 3 novembre dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 presenza
- 5 novembre dalle ore 9:00 alle ore 13:00 sicurezza (in presenza)
- 10 novembre dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 presenza
- 17 novembre dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 presenza

Sede del corso

Il corso si svolgerà in modalità ibrida: alcune lezioni saranno erogate online in modalità sincrona tramite Microsoft Teams, mentre altre si terranno in presenza presso la sede di CNA Formazione Bologna in Via di Corticella 186.

Referente

Ilaria Palumbo | Email: ilaria.palumbo@cnafoer.it | Telefono: 051 19932747

Docente

Ilaria Galeotti

Docente esperta in comunicazione verbale e visiva, brand identity, marketing e social.