Impiegato Tecnico Amministrativo Digitale (140 ore)

Il corso **Impiegato Tecnico Amministrativo Digitale** ha l'obiettivo di formare una figura professionale completa e operativa, in grado di supportare efficacemente le attività amministrative, organizzative e comunicative di aziende, enti pubblici e studi professionali, attraverso l'utilizzo consapevole delle tecnologie digitali e degli strumenti informatici avanzati.

Al termine del percorso, il partecipante sarà in grado di:

- operare in autonomia nella gestione delle attività d'ufficio;
- utilizzare in modo professionale i principali strumenti digitali e Office;
- gestire comunicazioni scritte e orali in contesti interni ed esterni;
- organizzare, archiviare e trattare documenti digitali in modo sicuro;
- supportare la gestione dei dati e la produzione di report;
- utilizzare strumenti di **Intelligenza Artificiale** per aumentare efficienza e produttività;
- applicare correttamente le normative in materia di lavoro, privacy e sicurezza.

Il corso è orientato all'inserimento o reinserimento lavorativo e risponde alle esigenze del mercato del lavoro moderno, caratterizzato da digitalizzazione dei processi e integrazione delle nuove tecnologie.

Contenuti Generali:

Il progetto formativo mira a sviluppare competenze tecnico-operative, digitali e trasversali necessarie per operare come **Impiegato Tecnico Amministrativo Digitale**. Il percorso consente ai partecipanti di acquisire autonomia nell'organizzazione delle attività d'ufficio, nell'utilizzo consapevole degli strumenti digitali e nella gestione dei flussi comunicativi. Attraverso un approccio teorico-pratico, il corso integra capacità relazionali, gestione documentale, Office automation e strumenti di Intelligenza Artificiale applicata. I partecipanti saranno in grado di affrontare situazioni lavorative reali, elaborare documenti, analizzare dati, comunicare in modo efficace e collaborare in team. Particolare attenzione è dedicata a etica professionale, sicurezza sul lavoro, diritti e doveri dei lavoratori. Il percorso culmina con simulazioni operative e project work per consolidare le competenze acquisite. L'obiettivo è rendere i partecipanti pronti all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro moderno.

Programma Completo – Totale 140 ore (54 ore di teoria – 86 ore di pratica

MODULO 1 – Introduzione al ruolo dell'impiegato d'ufficio - 4 ore (teoria)

- Mansioni e responsabilità
- Organizzazione dei flussi di lavoro
- Etica professionale e riservatezza
- Competenze richieste nel mercato moderno

Modulo 2 - Comunicazione e relazione – 12 ore (6 ore teoria - 6 ore pratica)

Comunicazione umana efficace:

- Comunicazione verbale, non verbale, para verbale
- Come comunicare in modo chiaro e professionale
- Comunicazione interna (colleghi) ed esterna (clienti/enti)
- Tecniche di comunicazione in situazioni conflittuali
- Scrittura professionale: email, note, verbali

Ascolto attivo e gestione delle relazioni:

- Basi dell'ascolto attivo
- Tecniche di riformulazione
- Prevenzione fraintendimenti
- Attenzione selettiva e gestione delle distrazioni
- Ascolto telefonico e front office

Empatia e intelligenza emotiva sul lavoro

- Empatia cognitiva ed emotiva
- Intelligenza emotiva per migliorare la comunicazione
- Gestione dello stress nel contatto con il pubblico
- Comunicazione empatica in ufficio e con clienti difficili
- Team-working e collaborazione

Modulo 3 – Software e procedure – 12 ore (4 ore teoria - 8 ore pratica)

- Browser e motori di ricerca
- Gestire i plugin
- Configurare Browser (pop-up, cookie)
- Cronologia e navigazione in incognito
- Browser e gestione dei preferiti
- Il Cloud cos'è e come funziona.
- Salvare dati dal web, immagini e screenshot
- Programmi di videochiamata e gestione della videochiamata
- Posta elettronica e i client.
- Trasferimento di file di grosse dimensioni

Modulo 4 – Intelligenza Artificiale per l'ufficio – 16 ore (6 ore teoria - 10 ore pratica)

- Che cos'è l'IA e come funziona
- Prompt design base e avanzato
- Scrivere email con l'IA
- Creare report, riassunti, lettere e documenti
- Ricerca e analisi preliminare di dati
- Strumenti: ChatGPT, Copilot, Gemini
- Limiti, etica e uso responsabile dell'IA

Modulo 5 - Area Office - 60 ore (20 ore teoria - 40 ore pratica)

Microsoft Word

- Interfaccia e strumenti base
- Formattazione professionale del testo
- Stili, sommario, titoli
- Tabelle e immagini
- Creazione documenti aziendali
- Modelli e layout
- Stampa unione

- Salvataggio ed esportazione in PDF

Microsoft Excel

- Celle, fogli, formati
- Formule base (SOMMA, MEDIA, SE…)
- Filtri, ordinamenti
- Formattazione condizionale
- Funzioni di testo e data
- Tabelle
- Tabelle Pivot
- Grafici dinamici
- Mini dashboard semplici

Microsoft PowerPoint

- Interfaccia e struttura
- Template professionali
- Inserire grafici, immagini, tabelle
- Storytelling per le presentazioni
- Presentazioni aziendali e report
- Esportazione PDF e video

Modulo 6 - Area Documentale - 12 ore (4 ore teoria – 8 ore pratica)

Gestione documenti e PDF

- Organizzazione cartelle aziendali
- Backup, cloud, condivisione
- Creazione e modifica PDF
- Unire, dividere, estrarre pagine
- Moduli PDF compilabili
- Firma digitale
- Protezione e compressione PDF

SPID e servizi digitali della PA

- Cos'è lo SPID e come si crea

- Accesso a INPS, Agenzia Entrate, PagoPA
- Download documenti e certificati
- Sicurezza digitale
- Riconoscere tentativi di phishing

Modulo 7 - Grafica e Social - 8 ore (2 ore teoria – 6 ore pratica)

Grafica per ufficio con Canva

- Interfaccia
- Creare documenti aziendali:
  - brochure
  - volantini
  - post social
  - copertine per PDF
- Uso dei template
- Branding semplice
- Esportazione in PDF o immagine

Social Media per l'ufficio

- Concetti base: pagine, profili, contenuti
- Come comunicare informazioni istituzionali
- Social come vetrina aziendale
- Norme, privacy, permessi
- Creare contenuti base da ufficio (post informativi, avvisi, aggiornamenti)

Modulo 8 – Simulazioni e Project Work (8 ore pratica)

- Simulazione di un'intera giornata d'ufficio
- Gestione telefonate, email, protocolli
- Redazione documento Word
- Analisi dati su Excel
- Presentazione PowerPoint finale
- Creazione PDF compilabile

- Creazione grafica Canva
- Consegna project finale

Modulo Obbligatorio (salvo credito formativo) - Diritti e doveri dei lavoratori (4 ore teoria):
Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: la legislazione in materia di lavoro temporaneo;
Definizione del lavoro in somministrazione;
Sistema del lavoro in somministrazione: triangolazione lavoratore, Agenzia per il Lavoro, impresa utilizzatrice;
Gli ambiti di ammissibilità e i divieti previsti dalla legislazione e dai contratti collettivi nazionali di categoria dell'impresa utilizzatrice;
Il CCNL per i lavoratori in somministrazione;
Le materie di competenza e gli obblighi dell'Agenzia per il Lavoro;
Le materie di competenza e gli obblighi dell'impresa utilizzatrice;
Il contratto commerciale tra Apl ed impresa utilizzatrice: che cosa deve necessariamente contenere;
Il contratto tra lavoratore e Apl: che cosa deve necessariamente contenere;
I diritti dei lavoratori: equiparazione dal punto di vista contrattuale ai lavoratori dell'impresa utilizzatrice in merito a retribuzione, ferie, permessi, maternità libertà sindacali, malattia, infortuni, utilizzo di servizi sociali e assistenziali presenti in azienda.
I doveri dei lavoratori: stessi doveri dei lavoratori dipendenti dell'impresa utilizzatrice. Estensione ai lavoratori temporanei di quanto previsto dal regolamento aziendale;
La bilateralità: Forma.Temp: finalità e modalità di accesso alle Politiche Attive e Passive;
E.Bi.Temp : finalità, prestazioni fornite e modalità di accesso.

Modulo Obbligatorio (salvo credito formativo) - Sicurezza sul lavoro (4 ore teoria):
Concetti di rischio; Danno; Prevenzione; Protezione; Organizzazione della prevenzione aziendale;
Diritti, Doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Rev. 8 Gennaio 2026