

# FORMAZIONE TRASVERSALE APPRENDISTI – 2<sup>A</sup> ANNUALITÀ

## 40 ORE

### MODULO 1: Sicurezza informatica

- Sicurezza informatica: Accessi
- Sicurezza informatica: Gestire postazione lavoro
- Sicurezza informatica: Pericoli
- Sicurezza informatica: Reti informatiche

### MODULO 2: Elementi normativa privacy

- Privacy: Identità digitale
- Privacy: Hate speech
- Privacy: Tutela della privacy online
- Privacy: privacy e la normativa italiana
- Privacy: Come comportarsi in rete
- Privacy: Nuovo Regolamento privacy UE 2016 679

### MODULO 3: Le fondamentali nozioni di hardware, software e pacchetti applicativi

- Introduzione all'informatica
- Il concetto di hardware
- Il concetto di software
- I sistemi operativi
- I pacchetti applicativi
- Gestione di file e cartelle
- Funzioni di inserimento, modifica e cancellazione dei dati
- Funzioni di selezione, spostamento e sostituzione dei dati, copia e incolla dei dati
- Rappresentazioni grafiche
- Creazione, salvataggio e chiusura di un nuovo documento di testo
- Apertura, salvataggio e chiusura di un documento di testo già

esistente

- Conversione di un documento di testo
- Stampa di un documento di testo
- Creazione, salvataggio e chiusura di un nuovo foglio elettronico
- Apertura, salvataggio e chiusura di un foglio elettronico già esistente
- Conversione di un foglio elettronico
- Stampa di un foglio elettronico
- Internet, browser, ricerca e valutazione delle informazioni
- Gestione della posta elettronica - Copyright e licenze di utilizzo

### MODULO 4: Comunicazione

- Comunicazione e relazione
- Tecniche ascolto attivo
- Teoria assertività
- Efficacia lavorativa e coordinamento
- Principi di comunicazione
- Orientamento al cliente e processo di vendita
- Comunicazione orientamento cliente
- Tecniche di comunicazione in ambito lavorativo
- Presentazioni efficaci
- Comunicazione telefonica
- Consultazione a archiviazione
- Comunicazione online social