

PROGRAMMA “GARANZIA DI OCCUPABILITÀ DEI LAVORATORI – GOL” – Avviso pubblico N.2

DENOMINAZIONE PERCORSO: OPERATORE DI SEGRETERIA

DURATA CORSO: 450 ore, di cui 138 ore da svolgere sotto forma di tirocinio presso aziende operanti nel settore del territorio.

La modalità FAD verrà implementata nel rispetto delle percentuali previste dalla normativa vigente (deliberazione n.17/28 del 19/05/2022 della Regione Autonoma della Sardegna).

PROFILO REGOLAMENTATO: NO

RIFERIMENTO AL RRPQ

Denominazione profilo: Operatore di segreteria

Codice profilo: 11115

Settore RRPQ: Trasversale

Livello EQF del PQ: 3

ADA/UC del PQ:

- 1365/689 – Registrazione ed archiviazione documenti;
- 1363/687 – Accoglienza degli utenti / visitatori esterni;
- 1364/688 – Gestione dei flussi informativi;
- 1366/690 – Redazione testi e comunicazioni formali;
- 1367/691 – Organizzazione di riunioni e trasferte;
- 9999769/1384 – Comunicazione efficace e gestione dei conflitti.

REQUISITI DI ACCESSO AL PERCORSO FORMATIVO:

- Aver compiuto almeno 18 anni;
- Aver assolto l'obbligo formativo o essere in possesso di titolo di studio pari o superiore al livello EQF 2;

*(Come da Linee Guida, nel caso di corsi per intero profilo, il requisito è il possesso di un titolo con EQF N-1 rispetto all'EQF in uscita, dunque se per la figura di Operatore di segreteria si ottiene un Livello EQF 3, si può accedere con un titolo di studio almeno pari ad un EQF 2, ossia assolvimento dell'obbligo formativo).

Al termine del percorso, previo superamento dell'esame finale nel rispetto della normativa vigente, è previsto il rilascio della certificazione di competenze per tutte le ADA/UC del PQ in oggetto.

OBIETTIVI E CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO

Obiettivi generali:

- Formare professionisti certificati nel settore “Trasversale”, ambito “amministrazione e gestione” che svolgano i servizi propri della professione nel rispetto dei richiesti standard di qualità, in termini di soddisfazione dell'utenza e di criteri di efficienza ed efficacia del proprio intervento;
- Migliorare l'occupabilità delle persone disoccupate, valorizzando e stimolando la capacità di lettura del contesto organizzativo, delle caratteristiche dell'utenza e della adattabilità delle proprie competenze ai diversi contesti e utenze con cui si opera;
- Incrementare la disponibilità sul territorio di personale qualificato e in possesso dei necessari requisiti richiesti dal mercato del lavoro;

Obiettivo specifico:

- Realizzare un percorso di qualifica professionale per la figura di “Operatore di segreteria” con sede Cagliari destinato a 12 partecipanti

Obiettivi formativi:

Al termine del percorso, i beneficiari saranno in grado di:

- Acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti;
- Essere in grado di accogliere senza pregiudizi utenti, clienti e fornitori di tutte le etnie e nel rispetto del genere;
- Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita, protocollare la corrispondenza a mezzo posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC);
- Redigere comunicazioni formali, anche in lingua straniera, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti;
- Definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti;
- Gestire i rapporti con i clienti, fornitori e tutte le risorse che a diverso titolo ed in differenti modi si relazionano con l'azienda affinché l'immagine e la professionalità dell'azienda sia sempre promossa;

Anagrafica dei moduli

	Titolo del modulo	Durata (ore)	Di cui attività teorica	Di cui attività pratiche (esercitazioni)	Di cui stage (WBL)
1	Tecniche di registrazione e archiviazione documenti	44	44		
2	Gestione degli utenti	44	44		
3	Tecniche di gestione dei flussi informativi	44	44		
4	Tecniche di redazione testi e comunicazioni	44	44		
5	Tecniche di organizzazione aziendale	44	44		
6	Tecniche di comunicazione efficace	44	44		
7	Elementi di informatica	18	18		
8	Normative di settore	12	12		
9	Elementi di lingua inglese	18	18		
10	WBL	138			138
	TOTALE	450	312		

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
1	TECNICHE DI REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI	44
N. ORE TEORIA: 44	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1365/689 Abilità 1. Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) 2. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici 3. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione 4. Rintracciare documenti archiviati Conoscenze 1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) 2. Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati 3. Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
2	GESTIONE DEGLI UTENTI	44
N. ORE TEORIA: 44	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1363/687 Abilità 1. Consultare e gestire l'agenda appuntamenti resolvendo o prevenendo non conformità 2. Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale 3. Svolgere efficacemente un dialogo di prima accoglienza per facilitare la comunicazione interpersonale Conoscenze 1. Gli elementi multiculturali nella comunicazione 4. Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali 5. Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda 6. Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
3	TECNICHE DI GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI	44
N. ORE TEORIA: 44	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1364/688 Abilità 1. Annotare e riportare al collega interessato le chiamate inevase in caso di sua assenza e coinvolgere il diretto superiore per le chiamate urgenti e importanti 2. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita 3. Eseguire attività operative di supporto al management, effettuando chiamate in rappresentanza 4. Gestire in maniera appropriata gli interlocutori esterni in caso di assenza del collega, dirottando le chiamate ad altri colleghi purché competenti per le esigenze dell'interlocutore 5. Gestire le commissioni a mezzo corriere espresso 6. Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio 7. Smistare le telefonate con tempestività e cortesia diramandole ai colleghi competenti in merito alle esigenze dell'interlocutore 8. Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail Conoscenze 1. Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) 2. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) 3. I principali corrieri 4. Il sistema aziendale, funzioni e mansioni 5. La comunicazione telefonica 6. Mezzi di ricevimento e trasmissione informazioni 7. Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni 8. Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
4	TECNICHE DI REDAZIONE TESTI E COMUNICAZIONI	44
N. ORE TEORIA: 44	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1366/690 Abilità 1. Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune 3. Gestire le comunicazioni attraverso la posta elettronica certificata (PEC) 4. Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni 5. Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti Conoscenze 1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) 2. Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare 3. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale 4. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
5	TECNICHE DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	44
N. ORE TEORIA: 44	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1367/691 Abilità 1. Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti 2. Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali 3. Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro 4. Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro Conoscenze 1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) 2. Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare 3. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale 4. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
6	TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE	44
N. ORE TEORIA: 44	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 9999769/1384 Abilità 1. Comunicare con chiarezza ed efficacia 2. Creare buoni rapporti con i clienti, i colleghi ed i collaboratori 3. Gestire eventuali conflitti con i clienti e fornitori garantendo sempre trasparenza e rispetto degli obiettivi contrattuali 4. Mediare e rispondere alle aspettative del cliente Conoscenze 1. Pubbliche relazioni per sviluppare le doti di empatia, pazienza e proattività 2. Tecniche di comunicazione efficace e ascolto attivo al telefono e in sito 3. Tecniche di gestione dei conflitti 4. Teorie e strategie di negoziazione (fasi, stili, tecniche di mediazione, fattori di successo, etc..) per capire e far convergere le aspettative di clienti e fornitori	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
7	ELEMENTI DI INFORMATICA	18
N. ORE TEORIA: 18	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1365/689 - 1363/687 - 1364/688 - 1366/690 - 1367/691 - 9999769/1384 Abilità Applicare nel contesto lavorativo le conoscenze previste dal modulo formativo Conoscenze 1. Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) 2. Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati 4. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
8	NORMATIVE DI SETTORE	12
N. ORE TEORIA: 12	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1365/689 - 1363/687 - 1364/688 - 1366/690 - 1367/691 - 9999769/1384 Abilità Applicare nel contesto lavorativo le conoscenze previste dal modulo formativo Conoscenze 2. La parità di genere 3. Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
9	ELEMENTI DI LINGUA INGLESE	18
N. ORE TEORIA: 18	PRATICA:	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 1365/689 - 1363/687 - 1364/688 - 1366/690 - 1367/691 - 9999769/1384 Abilità 2. Comunicare elementi anche in lingua inglese Conoscenze 2. Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
10	WBL	138
N. ORE TEORIA:	PRATICA:	WBL: 138
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Applicare in un reale contesto lavorativo le seguenti competenze espresse in termini di performances: • Acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare i documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti; • Essere in grado di accogliere senza pregiudizi utenti, clienti e fornitori di tutte le etnie e nel rispetto del genere; • Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed uscita, protocollare la corrispondenza a mezzo posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC);	

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Redigere comunicazioni formali, anche in lingua straniera, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti;• Definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti;• Gestire i rapporti con i clienti, fornitori e tutte le risorse che a diverso titolo ed in differenti modi si relazionano con l'azienda affinché l'immagine e la professionalità dell'azienda sia sempre promossa. |
|--|--|