AURELIA
IMPRESA SOCIALE SRL

Promoform
Ente di formazione professionale

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		