

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE

1. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • Elementi di legislazione del lavoro e dell'impresa • Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali • Normativa in materia di tutela della Privacy 	Inquadramento della professione	10	10	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tecniche di comunicazione efficace • Principi di organizzazione della comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali • Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax..) • Tecniche di predisposizione mailing-list Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda • Filtrare e trasmettere ai destinatari comunicazioni e messaggi ricevuti dall'esterno • Gestire la comunicazione scritta o telefonica indirizzata alle funzioni direttive di riferimento • Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smaltimento, ed applicarlo a quelle in uscita 	Gestire la comunicazione e le informazioni	20	15	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di protocollazione e archiviazione • Modalità di gestione di registri elettronici 	Gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza	30	20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla

	Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Curare la raccolta, smistamento, invio ed archiviazione dei materiali in entrata • Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio. • Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di documentazioni interne ed esterne all'ufficio (Centralini, telefono, fax, ecc) • Applicare tecniche di predisposizione mailing-list • Gestire l'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna • Applicare le procedure di spedizione dei materiali appositamente predisposti 				base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione • Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale • Elementi di contabilità generale • Modulistica di tipo bancario e assicurativo • Adempimenti amministrativi monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione • Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture). • Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici • Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.) • Eseguire operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi 	Curare la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili	40	15	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	adempimenti <ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure di controllo ordini • Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Applicare metodi e tecniche di classificazione e catalogazione documentale • Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, stampante) • Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie) 				
5	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Funzionalità dei principali software di contabilità Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare software gestione amministrativa • Utilizzare software di posta elettronica 	Utilizzare i principali software di gestione amministrativa e contabilità	30	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
6	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda • Tecniche di time management • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Nozioni sui titoli di viaggio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti • Applicare tecniche di comunicazione telefonica • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro; • Organizzare riunioni in presenza e a distanza (videoconferenza) 	Organizzare riunioni, eventi e viaggi di lavoro	30	15	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed eventi • Utilizzare i maggiori browser per la navigazione in internet 				
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Principali applicazioni informatiche come: trattamento di testi, di fogli elettronici, basi di dati, memorizzazione e gestione delle informazioni oltre a una consapevolezza delle opportunità offerte da Internet e dalla comunicazione • Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati. <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune. • Utilizzare strumenti informatici per la produzione di testi, di fogli elettronici e basi di dati. • Produrre un testo scritto a partire da una registrazione o sotto dettatura • Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica • Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali , newsletter annunci ecc.) • Valutare la correttezza di un testo. • Rintracciare documenti archiviati 	Curare le attività d'ufficio e di segreteria	30	10	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Dispositivi di protezione individuali <p>Abilità</p>	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro	8	4	<p>AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale • Applicare protocolli di prevenzione/riduzione del rischio professionale 				di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			198	89	