

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

QUALIFICAZIONE DI SEGRETARIO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 186/DPG009 (25-09-2019)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro
Curare le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche	Gestire la comunicazione e le informazioni
	Comunicare in lingua inglese
Gestire l'agenda di lavoro	Organizzare l'agenda di lavoro
Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza	Gestire il processo informativo e la comunicazione scritta
Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili	Curare la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili
	Utilizzare i principali software di gestione amministrativa e contabilità
Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro	Organizzare riunioni, eventi e viaggi di lavoro
Utilizzare applicativi e strumenti software per eseguire procedure d'ufficio.	Impiegare applicativi software nell'ambito del lavoro d'ufficio

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione - Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale

- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. 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	<p>Conoscenze</p> <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	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tecniche di comunicazione • Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax, videoconferenza) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda • Filtrare e trasmettere i messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda • 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	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lingua inglese parlata e scritta a livello B1 	Comunicare in lingua inglese	28	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla

	Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera 				base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di pianificazione delle attività • Tecniche di time management • Problem solving • Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda • I processi aziendali, le connessioni interfunzionali e le problematiche prioritarie Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornare il registro dei contatti utili alle funzioni di riferimento e all'azienda • Organizzare gli appuntamenti sulla base delle indicazioni ricevute (es. disponibilità di tempo, fasce orarie, durata dell'evento) • Organizzare gli appuntamenti tenendo conto dei diversi bisogni, impegni, priorità dei referenti aziendali 	Organizzare l'agenda di lavoro	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio • Tecniche di predisposizione mailing-list • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune 	Gestire il processo informativo e la comunicazione scritta	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<ul style="list-style-type: none"> • Curare la produzione e la revisione di testi e documenti prodotti. Redigere lettere di convocazione di assemblee e riunioni aziendali formali ed informali • Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera • Predisporre mailing-list • Utilizzare software di posta elettronica 				
6	<p>Conoscenze</p> <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 <p>Abilità</p> <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 adempimenti • 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, 	Curare la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili	40	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>fotocopiatrice, scanner, stampante)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie) 				
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Funzionalità dei principali software di contabilità <p>Abilità</p> <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	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
8	<p>Conoscenze</p> <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 <p>Abilità</p> <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) Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro • Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed eventi 	Organizzare riunioni, eventi e viaggi di lavoro	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di base della tecnologia dell'informazione • Funzionalità dei principali software e applicativi d'ufficio • Elaborazione testi (word processing) • Fogli di calcolo 	Impiegare applicativi software nell'ambito del lavoro d'ufficio	45	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di

	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti di presentazione • Elementi di Base di dati Posta elettronica • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca • Tecniche di predisposizione mailing-list • Tecniche per il back up dei dati • Stampanti e scanner • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi di cybersecurity • Posta elettronica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare software per elaborazione testi • Utilizzare software per la creazione di fogli elettronici • Utilizzare Strumenti di presentazione • Archiviare documenti attraverso l'uso di database • Utilizzare software di posta elettronica • Applicare tecniche di predisposizione mailing list • Utilizzare i più comuni browser per la navigazione in internet • Utilizzare tecnologie di acquisizione (scanner, OCR) e riproduzione (stampanti) di testi ed immagini 				<p>apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro	8	4	<p>Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore 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</p>

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento indicate con nn 8, 9 e 10 possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico. Le restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 80 ore

Durata massima tirocinio: 100 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando laboratori pratici con particolare riferimento alle unità di risultato di apprendimento "Utilizzare i principali software di gestione amministrativa e contabilità" e "Impiegare applicativi software nell'ambito del lavoro d'ufficio"

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: – - Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13