

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**  
**QUALIFICAZIONE DI OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 173/DPG009 (09-08-2019)**

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

<b>Unità di Competenza</b>	<b>Unità di Risultati di Apprendimento</b>
---	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro
---	Inquadramento della professione
Curare le attività di protocollo della corrispondenza e gestire le comunicazioni	Gestire la comunicazione e le informazioni
	Gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza
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
Realizzare attività di ufficio e di segreteria	Curare le attività d'ufficio e di segreteria

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3**

**3. REQUISITI OBBLICATORI 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><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Elementi di legislazione del lavoro e dell'impresa</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Normativa in materia di tutela della Privacy</li> </ul>	Inquadramento della professione	10	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Principi di organizzazione della comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax..)</li> <li>• Tecniche di predisposizione mailing-list</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda</li> <li>• Filtrare e trasmettere ai destinatari comunicazioni e messaggi ricevuti dall'esterno</li> <li>• Gestire la comunicazione scritta o telefonica indirizzata alle funzioni direttive di riferimento</li> <li>• Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smaltimento, ed applicarlo a quelle in uscita</li> </ul>	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><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di protocollazione e archiviazione</li> <li>• Modalità di gestione di registri elettronici</li> </ul>	Gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla

	<p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare la raccolta, smistamento, invio ed archiviazione dei materiali in entrata</li> <li>• Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio.</li> <li>• Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di documentazioni interne ed esterne all'ufficio (Centralini, telefono, fax, ecc)</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione mailing-list</li> <li>• Gestire l'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna</li> <li>• Applicare le procedure di spedizione dei materiali appositamente predisposti</li> </ul>				<p>base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
4	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> <li>• Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale</li> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Modulistica di tipo bancario e assicurativo</li> <li>• Adempimenti amministrativi monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>• Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>• Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).</li> <li>• Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici</li> <li>• Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)</li> <li>• Eseguire operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi</li> </ul>	<p>Curare la registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili</p>	40	0	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

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

	<p>Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed eventi</li> <li>• Utilizzare i maggiori browser per la navigazione in internet</li> </ul>				
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• 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</li> <li>• Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune.</li> <li>• Utilizzare strumenti informatici per la produzione di testi, di fogli elettronici e basi di dati.</li> <li>• Produrre un testo scritto a partire da una registrazione o sotto dettatura</li> <li>• Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica</li> <li>• Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali , newsletter annunci ecc.)</li> <li>• Valutare la correttezza di un testo.</li> <li>• Rintracciare documenti archiviati</li> </ul>	Curare le attività d'ufficio e di segreteria	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• Dispositivi di protezione individuali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p>	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro	8	4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale</li> <li>• Applicare protocolli di prevenzione/riduzione del rischio professionale</li> </ul>				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
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>		<b>198</b>	<b>4</b>	

### Nota

Le unità di risultato di apprendimento indicate nn. 6, 7 e 8 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

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

## 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 "Curare le attività d'ufficio e di segreteria"

## **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