

PERCORSO GOL - SCHEDA INFORMATIVA DELLE ATTIVITA' FORMATIVE

Denominazione profilo: Profilo di qualificazione RRPQ per **Operatore di segreteria (EQF 3)**

Settore di riferimento: Trasversale

Descrizione profilo: Supporta la organizzazione per la quale lavora nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo quali lo smistamento della posta e delle telefonate, la gestione dell'agenda, la prenotazione di viaggi, ecc. A causa della flessibilizzazione delle strutture organizzative, questo profilo si è trovato a gestire nuove richieste, che implicano maggiore autonomia e responsabilità, come ad esempio organizzare riunioni, e gestire il flusso informativo verso altre funzioni aziendali o verso l'esterno, dare supporto alla pianificazione e all'organizzazione logistica di eventi e altro ancora, a seconda delle dimensioni e della organizzazione dell'azienda o ente in cui lavora. Come per ogni lavoro d'ufficio, l'attività è molto agevolata dagli strumenti informatici, soprattutto negli aspetti ripetitivi e nell'operatività manuale.

Sede di svolgimento: Cagliari

Durata: 540 ore

Requisiti di ingresso dei Destinatari: Licenza media o conseguimento dell'obbligo di istruzione

Articolazione del percorso:

Formazione in aula	Formazione in FAD (Formazione a distanza)	WBL (Apprendimento in contesto lavorativo)	N. ore complessive
225	87	138	450

Aree di attività da certificare (ADA/UC):

○ **1365 / 689 -Registrazione ed archiviazione documenti**

Descrizione della performance: 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.

Abilità:

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
- Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)
- Rintracciare documenti archiviati
- Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici

Conoscenze:

- Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
- Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)

○ 1363/ 687 -Accoglienza degli utenti / visitatori esterni

Descrizione della performance: Essere in grado di accogliere senza pregiudizi utenti, clienti e fornitori di tutte le etnie e nel rispetto del genere

Abilità:

- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail
- Smistare le telefonate con tempestività e cortesia diramandole ai colleghi competenti in merito alle esigenze dell'interlocutore
- Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
- Gestire le commissioni a mezzo corriere espresso
- 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
- Eseguire attività operative di supporto al management, effettuando chiamate in rappresentanza
- Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita
- 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

Conoscenze:

- I principali corrieri
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
- Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative
- Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
- Mezzi di ricevimento e trasmissione informazioni
- La comunicazione telefonica
- Il sistema aziendale, funzioni e mansioni

○ 1364 / 688- Gestione dei flussi informativi

Descrizione della performance: 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)

Abilità:

- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail
- Smistare le telefonate con tempestività e cortesia diramandole ai colleghi competenti in merito alle esigenze dell'interlocutore
- Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
- Gestire le commissioni a mezzo corriere espresso
- 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
- Eseguire attività operative di supporto al management, effettuando chiamate in rappresentanza
- Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita
- 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

Conoscenze:

- I principali corrieri
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
- Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative
- Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
- Mezzi di ricevimento e trasmissione informazioni
- La comunicazione telefonica
- Il sistema aziendale, funzioni e mansioni

○ 1366/690 - Redazione testi e comunicazioni formali

Descrizione della performance: 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

Abilità:

- Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti
- Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
- Gestire le comunicazioni attraverso la posta elettronica certificata (PEC)
- Comunicare elementi anche in lingua inglese
- Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune

Conoscenze:

- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)

- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)

○ **1367 / 691 - Organizzazione di riunioni e trasferte**

Descrizione della performance: 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

Abilità:

- Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro
- Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro
- Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali
- Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti

Conoscenze:

- Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte
- Tecniche di time management
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa
- Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)

○ **9999769/ 1384 - Comunicazione efficace e gestione dei conflitti**

Descrizione della performance: 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

Abilità:

- Comunicare con chiarezza ed efficacia
- Creare buoni rapporti con i clienti, i colleghi ed i collaboratori
- Gestire eventuali conflitti con i clienti e fornitori garantendo sempre trasparenza e rispetto degli obiettivi contrattuali
- Mediare e rispondere alle aspettative del cliente

Conoscenze:

- Pubbliche relazioni per sviluppare le doti di empatia, pazienza e proattività
- Tecniche di comunicazione efficace e ascolto attivo al telefono e in sito
- Tecniche di gestione dei conflitti

- 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

Certificazioni:

Al termine del percorso, previo superamento dell'esame finale, verrà rilasciata la certificazione del profilo di qualificazione "*Operatore di segreteria*" (RRPQ 11115).

La percentuale massima di assenze consentita per l'ammissione del destinatario allo svolgimento delle valutazioni degli apprendimenti è del 20% delle ore per l'intero percorso formativo.

La certificazione è valida su tutto il territorio comunitario ai sensi del D.Lgs. 13/2013, con riferimento alle UC del RRPQ1, di cui alla D.G.R. n. 33/9 del 30.06.2015 "Istituzione del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione e del Sistema regionale per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze".