

## Sezione B

## Dati relativi al percorso 2° ANNO

(replicare la **sezione b** per ogni Figura/indirizzo nazionale programmata dall'istituzione scolastica)

### B.1 Informazioni generali sulla qualifica

#### B.1.1 Indicazioni relative alla figura professionale nazionale di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010

Denominazione della figura nazionale: **Operatore amministrativo segretariale**

Eventuale indirizzo della figura nazionale

Referenziamenti della figura nazionale:

Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)

4.3.2 Impiegati addetti alla gestione amministrativa, contabile e finanziaria

Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):

4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati

4.1.1.7 - Personale addetto alla ricezione di materiali e documenti

4.1.1.5 - Personale addetto allo smistamento di materiali e documenti

4.1.1.4 - Personale di segreteria

#### B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa (scegliere tra le 2 opzioni)

##### B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF

Denominazione della figura regionale:

**ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA, ALL'ACCOGLIENZA E ALLE INFORMAZIONI (377)**

Descrizione sintetica della figura:

Organizza e gestisce l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, la protocollazione e l'archiviazione dei documenti, la redazione di testi e l'organizzazione di riunioni e trasferte

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

- 1) **UC 1638** Accoglienza
- 2) **UC 1639** Gestione dei flussi informativi
- 3) **UC 1642** Organizzazione di riunioni e trasferte
- 4) **UC 1641** Redazione testi e comunicazioni formali
- 5) **UC 1640** Registrazione ed archiviazione documenti

**B.2.1.2.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata "Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio")

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>1</sup>
<b>(AdA/Competenza 1) UC 1638 Accoglienza</b> Assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti	210	Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore.	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro.	I
		Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni.		II
		Principi di organizzazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali.	Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità.	I
		Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda.	Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale.	II
		Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità.	Ricevere una persona comunicando cordialità.	III
		Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.		III
		<b>(AdA/Competenza n. 2) UC 1639 Gestione dei flussi informativi</b> Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita	215	Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.).
Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.).	Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita.			II
Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni.	Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio.			II
Principi di organizzazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative.	Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail			II - III
Procedure e tecniche di monitoraggio e di				III

		individuazione e valutazione del malfunzionamento.		
		Processi e cicli di lavoro del servizio.		III
		Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.		III
<p><b>(AdA/Competenza n. 3) UC 1642</b> <b>Organizzazione di riunioni e trasferte</b></p> <p>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</p>	220	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.).	Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti.	II - III
		Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa.	Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali.	I - II
		Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.	Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro.	II
		Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte.	Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro.	III
<p><b>(AdA/Competenza n. 4) UC 1641</b> <b>Redazione testi e comunicazioni formali</b></p> <p>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</p>	224	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.).	Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune.	III
		Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.	Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni.	I - II
		Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.	Valutare la correttezza di un testo.	II - III
<p><b>(AdA/Competenza n. 5) UC 1640</b> <b>Registrazione ed archiviazione documenti</b></p> <p>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</p>	220	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.).	Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture). Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici.	III
		Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.	Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.	III
		Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione.	Rintracciare documenti archiviati.	III
<b>Totale</b>				<b>1089</b>