

Denominazione Corso	Corso per la gestione dei flussi aziendali e mansioni di segreteria
Durata (in ore)	140
Prerequisiti d'ingresso	Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto.
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1.SOFT SKILLS BASE (UC 1638, 1639) (Durata: 20 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nozioni di base della sicurezza sul posto di lavoro – Inquadramento generale della normativa sulla privacy e trattamento del dato – Introduzione al concetto di standard qualitativi – Principi di organizzazione aziendale e processi di lavoro – Orientarsi in un sistema aziendale (spazi, risorse umane, cicli di lavoro, ruoli) <p>2.FRONT OFFICE (UC 1638, 1639) (Durata:60 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le prime regole per un'accoglienza efficace – Gli errori da non commettere, le parole da non usare – Tecniche di comunicazione efficace (verbale e non verbale) – Tecniche di comunicazione telefonica – Tecniche di riordino degli spazi di lavoro – Sapersi presentare (anche al telefono) in una lingua comunitaria – Comunicazione aziendale (interna/esterna) – Team building e lavoro per obiettivi e scadenze – Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria <p>3.BACK OFFICE (UC 1640, 1639) (Durata: 60 ore).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (computer, fax, fotocopiatrice, scanner, centralino, ecc.) – Introduzione ai software di scrittura e di calcolo – Funzionalità del protocollo, agenda e rubrica informatizzata – Caratteristiche dei documenti di corrispondenza in entrata e uscita – Caratteristiche di documenti contabili (fatture, documenti di trasporto, ordini) – Protocollo e flusso del documento – Firma digitale di un documento – E-mail e pec
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso

	formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.
Attestazione Finale	Dichiarazione degli apprendimenti
Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)	<p>Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro.</p> <p>Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 2,6%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è quindi aumentata di 32.300 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 545.510 assunzioni, di cui 513.210 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 32.300 per aumento dello stock occupazionale.</p>

Figura di Riferimento: 377 - Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni

Codice UC – 1638	
Denominazione AdA	Accoglienza
Descrizione della performance	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
Capacità/Abilità	<p>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</p> <p>consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità</p> <p>fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale</p> <p>ricevere una persona comunicando cordialità</p>
Conoscenze	<p>normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</p> <p>normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</p> <p>principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</p> <p>tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda</p> <p>tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità</p> <p>terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</p>
UC Primaria	NO

Denominazione AdA	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
Unità di competenza correlata	1639
Capacità	<p>adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p> <p>distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</p> <p>individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</p> <p>utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail</p>
Conoscenze	<p>caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</p> <p>funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</p> <p>normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</p> <p>principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative</p> <p>procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</p> <p>processi e cicli di lavoro del servizio</p> <p>terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</p>
UC Primaria	Sì

Denominazione AdA	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
Unità di competenza correlata	1640
Capacità	 Descrizione applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici rintracciare documenti archiviati
Conoscenze	 funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
UC Primaria	No