

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

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

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Inquadramento della professione
--	Basi d'uso delle tecnologie digitali
Gestione dei flussi informativi	Gestire le relazioni e la comunicazione
	Gestire archivio e protocollo
Produzione digitale di testi	Produrre testi con tecnologie digitali
Trattamento documenti amministrativi	Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili
Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	Organizzare eventi e riunioni di lavoro
--	Lingua inglese tecnica
--	Sicurezza sul luogo di lavoro

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:**

- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale.
- Diploma di scuola secondaria di primo grado.
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore, con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini italiani, conoscenza della lingua inglese, almeno al livello A2 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.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la 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.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:*

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

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME: <sup>1</sup>

N.	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>- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>Inquadramento della professione</i>	12	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti</li> <li>- Basi di uso ed interazione in Internet</li> <li>- Normativa sulla privacy e sul trattamento dei dati personali (GDPR)</li> <li>- Elementi di sicurezza digitale</li> </ul>	<i>Basi d'uso delle tecnologie digitali</i>	25	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
3.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principi di organizzazione aziendale</li> <li>- Principi di comunicazione aziendale e codici di comportamento</li> <li>- Elementi di psicologia della comunicazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selezionare e smistare le comunicazioni in entrata ed in uscita, sulla base degli elementi identificativi</li> <li>- Supportare la rimozione degli ostacoli nelle relazioni comunicative, interne ed esterne</li> </ul>	<i>Gestire le relazioni e la comunicazione</i>	20	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
4.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc. )</li> <li>- Strumenti di office automation, a supporto della gestione dei flussi informativi</li> <li>- Tecniche di classificazione e archiviazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare ed applicare modalità di protocollo, classificazioni ed archiviazione</li> <li>- Utilizzare gli strumenti di office automation, a supporto della gestione dei flussi informativi</li> <li>- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la</li> </ul>	<i>Gestire archivio e protocollo</i>	40	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

<sup>1</sup> La colonna "Durata minima", indica il numero di ore complessive obbligatorie di attività didattica in aula/laboratorio, al netto dell'eventuale tirocinio curriculare.

La colonna "di cui in FaD" indica il numero massimo di ore realizzabili con tale modalità, con il vincolo della tracciabilità individuale delle attività svolte e nell'ambito del monte ore complessivo di cui alla colonna "Durata minima".

Infine nella colonna "Crediti formativi", sono indicate le condizioni ed i limiti di riconoscibilità del credito di frequenza della corrispondente Unità di risultati di apprendimento.

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, e-mail, accesso a siti internet, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare la normativa sulla privacy ed il trattamento dei dati personali (GDPR)</li> <li>- Operare con tecnologie digitali nel rispetto dei principi operativi di sicurezza dei dati e delle transazioni</li> </ul>				
5.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principali tecniche di comunicazione scritta</li> <li>- Operatività d'uso di programmi di elaborazione testi: creare, formattare documenti come lettere, relazioni, articoli e altri documenti di uso frequente, anche con inserimenti di immagini</li> <li>- Operatività d'uso di base, di fogli di calcolo</li> <li>- Operatività d'uso di base, di programmi di presentazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendere ed interpretare linguaggio e significati, della comunicazione scritta in lingua straniera</li> <li>- Redigere lettere, comunicati, avvisi, testi e convocazioni d'uso comune</li> <li>- Utilizzare, anche in modo integrato, programmi di elaborazione testi, fogli di calcolo e presentazioni digitali, anche nelle loro interazioni con Internet</li> <li>- Verificare la correttezza dei testi scritti (grammatica e sintassi) e la loro rispondenza con i protocolli di comunicazione</li> </ul>	<i>Produrre testi con tecnologie digitali</i>	70	Max 30	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di amministrazione aziendale e del personale</li> <li>- Tipologie di documenti amministrativi relativi alla gestione del personale e dell'organizzazione</li> <li>- Procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> <li>- Operatività d'uso di applicativi digitali di supporto alla gestione amministrativa</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinguere gli elementi costitutivi dei documenti (amministrativo, contabile o di altro tipo), per le operazioni di</li> </ul>	<i>Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili</i>	50	Max 30	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	classificazione e archiviazione - Trattare la documentazione amministrativa in applicazione delle procedure aziendali - Applicare tecniche di archiviazione dei documenti, attraverso applicativi digitali specifici				
7.	<b>Conoscenze</b> - Tecniche di time management, nell'ambito dell'organizzazione di eventi e riunioni - Modalità di organizzazione di eventi e riunioni - Modalità di organizzazione di viaggi di lavoro - Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio - Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc. - Risorse internet a supporto dell'organizzazione di viaggi ed eventi - Elementi di comunicazione nei social media  <b>Abilità</b> - Identificare, sulla base delle richieste, le possibili alternative logistiche, attraverso interrogazione di fornitori di servizi digitali - Gestire le operazioni di prenotazione, acquisto e sostituzione, utilizzando mezzi di pagamento elettronici, nel rispetto dei principi della sicurezza digitale - Supportare gli aspetti di comunicazione di riunioni ed eventi, attraverso produzione di testi, segnaletica, materiali, anche interagendo con il sito internet aziendale ed i social media	<i>Organizzare eventi e riunioni di lavoro</i>	35	Max 10	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
8.	<b>Conoscenze</b> - Lingua inglese tecnica, al livello A2 del CEFR	<i>Lingua inglese tecnica</i>	40	Max 20	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
9.	<b>Conoscenze</b> - Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza	<i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i>	8	Max 4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori, ricono-

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> <li>- Dispositivi di protezione individuali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale</li> </ul>				sciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale), il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICOLARE</b>			<b>300</b>	<b>Max 134</b>	

NOTA:

Le Unità di Risultati dell'apprendimento n. 1 e 2, vanno realizzate prima delle altre Unità.

**5. TIROCINIO CURRICOLARE:**

Durata minima: 50 ore;

Durata massima: il 30% sul totale del percorso.

**6. UNITA' 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 curricolare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA:**

Le Unità di Risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici.

**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 di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curricolare, 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; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**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 l'80% delle ore complessive del

percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale, anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato – del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:**

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.