

# OPERATORE SEGRETARIALE

## Cod. corso 6006

**Tipologia di formazione: PERCORSO LUNGO**

**Settore: AREA COMUNE**

**Livello EQF: 3**

**Titolo d'accesso: licenza Media**

**Età minima prevista: 18 anni**

"Gestione dei crediti formativi". Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione.

**Profilo Formativo:** L'operatore segretariale è in grado di organizzare e gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse. In particolare, cura i flussi comunicativi in entrata e in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, le attività di accoglienza e corrispondenza. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative.

**Requisiti d'accesso:** Il corso è gratuito ed è rivolto ai seguenti destinatari:

Persone dai 30 fino a 65 anni, residenti e/o domiciliate in Campania, che sono, alternativamente in almeno una delle seguenti situazioni:

- Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro: le specifiche categorie di lavoratori sono individuate dalla Legge di Bilancio 2022;
- Beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro: disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori del Reddito di cittadinanza;
- Lavoratori fragili o vulnerabili: donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre), persone che sono in carico o sono segnalate dagli enti che operano nel sistema dei servizi sociali o sociosanitari e/o sono inserite in progetti/interventi di inclusione sociale;
- Disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi;
- Lavoratori con redditi molto bassi (i cosiddetti working poor): il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo sia inferiore alla soglia dell'incapienza secondo la disciplina fiscale.

Sono invece esclusi dal programma i giovani NEET/NON NEET (meno di 30 anni) temporaneamente beneficiari del programma Garanzia Giovani.

## Elenco Unità di competenza previste dal RRTQ

- **KC Competenze digitali:**

### ALFABETIZZAZIONE SU INFORMAZIONI E DATI

Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali, valutare e gestire dati, informazioni e contenuti digitali

**Risultato formativo Atteso:** Provvedere alla raccolta ed all'elaborazione dei dati, gestendo banche dati e curando la tracciabilità degli stessi in archivi

*Abilità:*

Applicare tecniche di ricerca (dati, informazioni, notizie); Utilizzare banche dati esistenti; Utilizzare software archiviazione dati; Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali; Creare e aggiornare le informazioni delle banche dati; Utilizzare sistemi di navigazione Internet; Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, lotus 123 o analoghi)

*Conoscenza:*

Internet e posta elettronica; Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.); Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica; Tecniche per la creazione e aggiornamento di banche dati; Tecniche di ricerca informazioni su internet

### **1. Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067)**

Efficace gestione delle attività di corrispondenza; corretto utilizzo delle apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne e delle applicazioni informatiche

**Risultato formativo atteso:** Attività di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace

*Abilità:*

Applicare tecniche di comunicazione efficace; Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.); Applicare tecniche di comunicazione telefonica; Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna; Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto; Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento; Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata; Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento; Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi; Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.); Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni; Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita

*Conoscenza:*

Tecniche di comunicazione efficace; Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti; Funzionalità e caratteristiche del centralino; Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax); Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata; Tecniche di archiviazione dei materiali; Struttura e criteri di redazione di testi.

### **Cura delle funzioni di segreteria (3083)**

Efficace gestione dei documenti in entrata ed uscita; corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio

**Risultato formativo Atteso:** Attività di segreteria gestita in maniera efficace

#### *Abilità:*

Curare il disbrigo di pratiche burocratiche; Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.; Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza); Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento; Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.); Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.); Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.); Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico.

#### *Conoscenza:*

Elementi di amministrazione aziendale; Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente; Tecniche di pianificazione; Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni; Tecniche di time management; Tecniche di scheduling; Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze.

### **3. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)**

corretta gestione delle attività di archiviazione e tracciabilità di documenti e informazioni, corretto utilizzo delle risorse informatiche

**Risultato formativo Atteso:** Attività di ufficio gestita in maniera efficace

#### *Abilità:*

Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni; Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca; Applicare tecniche di stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax; Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni; Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici).

#### *Conoscenza:*

Elementi di amministrazione aziendale; Elementi di organizzazione aziendale; Modulistica di tipo bancario e assicurativo; Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti; Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio; Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici).

**Durata complessiva: 200 ore**

**Modalità di svolgimento: AULA + DAD + STAGE/Project work**

Unità di competenza	Totale Ore	Di cui Aula	Di cui DAD	Di cui Attività pratiche
COMPETENZE DIGITALI	20	10	10	
1. Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067)	50	20	20	10
2. Cura delle funzioni di segreteria (3083)	50	20	20	10
3. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)	50	20	20	10
STAGE COMPETENZE APPLICATE:	30			30
	200	70	70	60

**Al termine del percorso:**

Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti per la valutazione finale degli apprendimenti

Certificazione rilasciata al termine del percorso: **"Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore Segretariale"**.