

## Sezione 3 – Addetto alla segreteria

### Durata (in ore)

200

### Ore in aula

200

### Ore in laboratorio

0

### Tipologia laboratorio

### Figura di riferimento

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

### Struttura del percorso e contenuti formativi

Il percorso formativo è finalizzato ad acquisire conoscenze, abilità e capacità rispetto ad alcune aree di attività della figura professionale di Addetto alla segreteria.

Nello specifico, il programma didattico si comporrà di due Unità di Competenza (UC) "primarie", ovvero della durata di 70 ore cadauna, e di tre UC secondarie di riferimento, della durata di 20 ore ciascuna, articolate come segue:

#### 1. UC 1638 – 887: ACCOGLIENZA (70 ore)

L'esplicazione dell'UC1 renderà gli allievi capaci di 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

Contenuti:

- Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali
- Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda
- Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità
- Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

#### 2. UC 1639 – 888: GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI (70 ore)

Contenuti:

- Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
- Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative
- Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
- Processi e cicli di lavoro del servizio
- Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

#### 3. UC 1640 – 889: REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI (20 ore)

Contenuti:

- Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
- Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la

registrazione

#### 4. UC 1641 – 890: REDAZIONE TESTI E COMUNICAZIONI FORMALI (20 ore)

Contenuti:

- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica

#### 5. UC 1642 – 891: ORGANIZZAZIONE DI RIUNIONI E TRASFERTE (20 ore)

Contenuti:

- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa
- Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte

### **Attestazione finale**

Dichiarazione degli apprendimenti

### **Modalità valutazione finale degli apprendimenti**

L'attività di monitoraggio consisterà nel verificare, durante la prassi formativa, l'incidenza di "indicatori" relativi a parametri quanto-qualitativi della qualità formativa erogata rispetto a quella recepita, misurando la soddisfazione delle aspettative, la soluzione di problemi organizzativi, socio-economici o di lavoro e i risultati attesi (per allievi/utenti, docenti, esperti, azienda, tutor, coordinatori).

La fase del monitoraggio pone come obiettivo il controllo costante dell'andamento del percorso formativo sul piano didattico e su quello organizzativo-gestionale e la rilevazione in itinere del livello di partecipazione e di soddisfazione degli allievi attraverso l'osservazione delle dinamiche d'aula da parte di docenti e tutor.

La valutazione degli input comporterà l'analisi delle risorse, economiche e umane, coinvolte nell'espletamento dell'attività formativa; dei metodi, cioè il livello delle performance didattiche dei formatori e del tutor rispetto a standard didattico-professionali; della didattica, cioè l'efficacia-efficienza dei supporti didattici.

Nella fase valutativa, invece, si verifica il grado di apprendimento che ciascun allievo raggiunge al termine dei moduli formativi al fine di valutare il livello di acquisizione delle competenze in termini di conoscenze e capacità. Il punteggio finale dato dalla somma di tutte le verifiche (valutazione intermedia), se uguale o superiore a 70, potrà influenzare il risultato della verifica finale. La valutazione intermedia consentirà allo staff di coordinamento di calibrare ed eventualmente intervenire in caso di mancato raggiungimento del punteggio minimo attraverso interventi di recupero individuale.

La valutazione finale verrà effettuata al termine del percorso formativo mediante la somministrazione agli allievi di questionari a risposta multipla che consentirà di rilevare il grado di padronanza dei saperi e delle competenze trasferite in aula.

### **Fabbisogno occupazionale**

Gli obiettivi e le finalità della proposta progettuale condividono e sono coerenti con quanto stabilito nella documentazione programmatica del Quadro Strategico Nazionale (QSN), secondo cui, le attività di formazione devono garantire lo sviluppo di competenze effettivamente utilizzabili e spendibili, nonché favorire lo sviluppo occupazionale.

Allo stesso modo, la qualità progettuale andrà ad incidere non solo sullo sviluppo delle capacità individuali ma anche organizzative.

Gli allievi infatti, saranno portatori di Know How innovativi che andranno ad incidere positivamente sullo sviluppo delle strategie aziendali. Il progetto infatti, non si sofferma solo sui contenuti richiesti dal ruolo, ma soprattutto sugli obiettivi che vuole perseguire.

Si tratta di una professionalità che è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può avere diversi livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione in contesti diversi: da addetto front office o addetto battitura testi o centralinista o addetto protocollo fino a segretaria di direzione o responsabile di segreteria.

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.