REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore segretariale**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore segretariale**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria ADA.24.01.06 - Realizzazione di attività di ufficio ADA.24.01.07 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza ADA.24.01.08 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore segretariale
Descrizione qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.19.09 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Ulteriori indicazioni per l’e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	200
Durata minima di aula (ore)	100
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d’aula	140
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d’aula	80
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	60

Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. 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. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore segretariale"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	18 anni
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza
2 - Cura delle funzioni di segreteria
3 - Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**200**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067)
Descrizione della performance da osservare	Attivita' di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 4. Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna 5. Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto 6. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 7. Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata 8. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento 9. Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi 10. Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.) 11. Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni 12. Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 3. Funzionalità e caratteristiche del centralino 4. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax) 5. Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata 6. Tecniche di archiviazione dei materiali 7. Struttura e criteri di redazione di testi
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Cura delle funzioni di segreteria**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle funzioni di segreteria (3083)
Descrizione della performance da osservare	Attivita' di segreteria gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 2. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 3. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 4. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 5. Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 6. Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.) 7. Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.) 8. Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 3. Tecniche di pianificazione 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Tecniche di time management 6. Tecniche di scheduling 7. Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)
Descrizione della performance da osservare	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni 2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca 3. Applicare tecniche di stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax 4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni 5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attivita' di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 5. Applicazioni informatiche per l'attivita' d'ufficio 6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attivita' di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	