

Programmazione 2014-2020

Numero progetto	3
Titolo	Conoscenze e competenze per "OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE" – 40 ore
Tipologia	C03 - Formazione permanente
Attestato rilasciato:	Scheda capacità e conoscenze (ai sensi della DGR 739/2013)
Codice organismo referente	11
Soggetto referente:	Associazione Emiliano - Romagnola di centri autonomi di formazione professionale - A.E.C.A
Codice organismo referente	170
Soggetto referente:	CENTRO FORMAZIONE INNOVAZIONE S.R.L.
Codice organismo referente	245
Soggetto referente:	FORM.ART. Società Consortile a r.l.
Codice organismo referente	260
Soggetto referente:	IAL Innovazione Apprendimento Lavoro Emilia Romagna S.r.l. Impresa Sociale
Codice organismo referente	265
Soggetto referente:	Il Sestante Romagna s.r.l.
Codice organismo referente	282
Soggetto referente:	ISCOM FORMAZIONE PER LE IMPRESE Società Consortile arl
Codice organismo referente	283
Soggetto referente:	Istituto per lo sviluppo del commercio e del turismo dell'Emilia-Romagna - Iscom Emilia-Romagna
Codice organismo referente	284
Soggetto referente:	ISCOM Ferrara
Codice organismo referente	295
Soggetto referente:	I.F.O.A. Istituto Formazione Operatori Aziendali
Codice organismo referente	889
Soggetto referente:	Fondazione Aldini Valeriani per lo sviluppo della cultura tecnica
Codice organismo referente	3189
Soggetto referente:	CENTOFORM S.R.L.
Codice organismo referente	7003
Soggetto referente:	Cescot - Ravenna - Centro sviluppo commercio turismo e terziario s.r.l.
Codice organismo referente	9274
Soggetto referente:	DEMETRA FORMAZIONE S.R.L.
Codice organismo referente	14341
Soggetto referente:	CNA FORMAZIONE EMILIA - ROMAGNA S.R.L.
Denominazione area professionale:	AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO D'IMPRESA
Qualifica:	OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE
Codice settore:	9099 - Varie (Non classificato)

Programmazione 2014-2020

Numero edizioni:	1
Misura di politica attiva:	2.A Percorsi di aggiornamento per l'attestazione di conoscenze e capacità riferite al Repertorio delle qualifiche professionali

Sedi di svolgimento del progetto				
Comune	Provincia	Referente	Telefono	e-mail
Ferrara	Ferrara	Rita Govoni	053253218	info.ferrara@formart.it
Ravenna	Ravenna	Giorgia Vailati Facchini	0544479811	info.ravenna@formart.it
Cento	Ferrara	Rita Govoni	053253218	info.ferrara@formart.it
Cervia	Ravenna	Giorgia Vailati Facchini	0544479811	info.ravenna@formart.it
Faenza	Ravenna	Giorgia Vailati Facchini	0544479811	info.ravenna@formart.it
Lugo	Ravenna	Giorgia Vailati Facchini	0544479811	info.ravenna@formart.it

Utenza predeterminata:	☒ Si ☐ No
Gruppo vulnerabile:	
Nessuna tipologia di svantaggio	

Nel caso di Misura 2.B indicare la denominazione del profilo regolamentato di riferimento. Negli altri casi indicare "non pertinente" (max. 500):
NON PERTINENTE

Motivazione della scelta della qualifica (se Misura 2.A) o del profilo regolamentato (se Misura 2.B) tenuto conto del sistema produttivo territoriale di riferimento. In particolare, nel caso di Misura 2.A e di qualifica candidata NON prevista dall'Avviso/Azione, motivare e sostanziare tale scelta progettuale. Nel caso di Misura 2.C indicare "non pertinente". (Max. 4000)
Il percorso progettato in rete con il territorio propone un'attività di medio livello culturale, che permette alle aziende e ai partecipanti di fare un salto in avanti in merito a competenze comunicative e tecnologiche trasversali, che possano estendersi in diversi ambiti produttivi, manifatturieri o terziario, elemento di punta per i territori regionali i cui soggetti imprenditoriali necessitano di competenze tecnologiche e comunicative elevate. Il percorso formativo attraversa la comunicazione e il marketing; la contabilità; l'informatica, le lingue, l'organizzazione aziendale e coglie in pieno le esigenze di formazione tecnologica che l'area professionale della qualifica prevede Tenuto conto degli standard formativi la presente proposta di attività intende dotarsi di una architettura gestionale capace di corrispondere alle esigenze di quella fascia di utenza prioritaria indicata all'interno della DGR, con un percorso che privilegerà l'acquisizione e il rafforzamento di competenze professionali prioritariamente negli ambiti a più elevato tasso di digitalizzazione quali la gestione e sistematizzazione dei flussi comunicativi analogici e informatizzati o il trattamento documentazione amministrativo contabile così come previsti nelle aziende dei diversi comparti territoriali. E' importante sottolineare che le aziende più significative ubicate nei territori necessitano di competenze di ingresso caratterizzanti l' "Operatore amministrativo segretariale" richiedendo un percorso formativo che si è andato radicando negli anni nei territori distrettuali e regionali, tanto che di anno in anno ci sono continue e nuove richieste di formazione, anche per un consolidato e sempre rinnovato passa-parola, dovuto proprio

Programmazione 2014-2020

all'apprezzamento del profilo da parte prioritariamente di partecipanti anche per il buon esito occupazionale dello stesso. L'innovazione tecnologica e quindi organizzativa sono le direzioni obbligate per la ricerca e lo sviluppo dei vantaggi competitivi che consentono un processo di continuo miglioramento delle aziende; le notevoli carenze che le aziende locali ancora registrano rispetto all'informatizzazione delle attività pongono in difficoltà i rapporti con il mercato e ritardano la soluzione dei problemi di gestione, degli adempimenti necessari per tenere sotto controllo l'azienda e creare condizioni organizzative idonee a consentirne la crescita.

Per riqualificare l'immagine del sistema produttivo nei confronti dell'esterno e accrescerne quindi la forza competitiva occorre riqualificare il capitale di conoscenze accumulate localmente e incentivare nuove professionalità attraverso investimenti sulla formazione che possono accelerare lo sviluppo tecnologico delle imprese locali.

Il massiccio intervento della tecnologia in tutti i comparti dell'azienda fa sì, che anche i ruoli più tradizionali del lavoro femminile debbano essere reinterpretati e adeguati alla realtà.

Le notevoli carenze che le aziende locali ancora registrano rispetto all'informatizzazione delle attività si traducono in difficoltà di instaurare e mantenere i rapporti con il mercato.

In questa fase di profonda trasformazione alcune imprese hanno mostrato una notevole capacità di interazione con il contesto esterno mantenendo una propria autonomia produttiva, altre invece hanno assunto il ruolo di sub-fornitori di aziende esterne; scelte diverse in relazione al diverso modo di concepire e attuare politiche innovative e di sviluppo organizzativo da parte dell'imprenditore.

Al di là delle scelte imprenditoriali il massiccio intervento della tecnologia in tutti i comparti dell'azienda fa sì, che anche i ruoli più tradizionali debbano essere reinterpretati e adeguati alla realtà.

In particolare tutte le attività di tipo gestionale e contabile che fanno capo al lavoro d'ufficio necessitano di un aggiornamento professionale che introduca il pieno utilizzo degli strumenti informatici e dei relativi software applicativi.

Moduli						
Num.	Titolo:	Aula	Project	Elearning	Stage	Totale
1	Conoscenze e competenze per "OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE" – 40 ore	40	0	0	0	40
Totale		40	0	0	0	40
Eventuali ore non erogabili		0	0	0	0	0
Totale ore da erogare		40	0	0	0	40

Obiettivi formativi attesi al termine e modalità di progettazione di dettaglio in fase di attuazione per corrispondere alla domanda di competenze e ai risultati attesi (max. 4000):

L'offerta formativa specifica a favore delle persone che, in esito all'assessment sono rientrate nel cluster "Percorso 2 – Upskilling", sarà messa a punto in stretta collaborazione con i referenti delle prestazioni per il lavoro che le hanno in carico, per assicurare la massima coerenza tra dimensione personale (competenze già possedute nell'area/filiera di riferimento) ed aspirazioni e di contesto (domanda di competenze che si esprimerà nel breve-medio termine nel territorio di riferimento dell'operazione).

Questa delicata fase di interlocuzione, confronto e valutazione tra Agenzia per il lavoro responsabile delle misure formative, sarà gestita con procedure e strumenti che permettano la circolarità delle informazioni, sia in fase di progettazione di dettaglio, che in fase di attuazione, che in fase di valutazione dei risultati raggiunti al termine del corso.

PUNTO DI PARTENZA DELLA PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO SARANNO PERTANTO:

- quanto emerso in esito alla skill gap analysis e alla coerente individuazione del percorso formativo adeguato rispetto ad aspettative e opportunità, previste tra le attività della misura Orientamento specialistico a carico delle Agenzie per il lavoro; trattandosi di percorsi di upskilling, non si potrà prescindere

Programmazione 2014-2020

da una competenza minima già acquisita rispetto al processo/misura;

- analisi e valutazione di opportunità lavorative espresse dalle imprese in un dato momento, nonché da eventuali tipizzazioni dello specifico mercato del lavoro sulla base dell'esperienza degli enti di formazione.

Portando a sintesi le dimensioni personali e di contesto, l'output della progettazione di dettaglio sarà la definizione degli obiettivi formativi, per evolvere la professionalità e/o l'occupabilità nel settore Gestione di impresa e servizi.

GLI OBIETTIVI FORMATIVI SARANNO:

DI TIPO GENERALE:

- visione sistemica dei processi nell'area Gestione di impresa e servizi, con particolare riferimento all'innovazione digitale e green;
- propensione ad adottare comportamenti organizzativi improntati al team working, problem solving ed altre soft skills richieste oggi a tutti i lavoratori;

DI TIPO SPECIALISTICO, da definire in base alla progettazione di dettaglio, consentirà agli allievi di poter:

- adottare i mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne
- applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati
- applicare tecniche di protocollo, classificazione ed archiviazione
- applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune;
- utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni;
- comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera
- distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
- applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
- adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)
- valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda
- individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi
- distinguere costi e ricavi a preventivo per il budget di trasferte, riunioni ed eventi
- organizzare trasferte: prenotazione di biglietti e pernottamenti

Per ogni modulo è prevista la somministrazione di una prova sommativa funzionale al rilascio della Scheda Capacità e Conoscenze prevista al termine del percorso. Tipologia di prova, tempistica di somministrazione ed indicatori di valutazione saranno concordati congiuntamente dal tutor e dal docente di riferimento

Modalità e metodologie di intervento in relazione agli obiettivi formativi attesi e alle caratteristiche dei destinatari (Max. 4000)

La configurazione dell'impianto progettuale si basa in primis sull'osservazione delle caratteristiche dei destinatari: la potenziale eterogeneità dei partecipanti, in termini di fabbisogni formativi e conoscenze pregresse, ha portato alla scelta di contenuti di massima, che devono supportare i partecipanti all'acquisizione di competenze necessarie per una crescita personale e professionale e che generi uno sbocco occupazionale.

Il target in GOL- cluster 2 fa riferimento a persone non eccessivamente lontane dal mercato del lavoro, e che necessitano di interventi formativi prevalentemente di breve durata e dal contenuto professionalizzante.

La definizione dei percorsi formativi maggiormente adatti alla singola persona avverrà tramite un raccordo con gli accreditati ai servizi per il lavoro, ovvero tenendo conto di quanto emerso nei servizi precedenti previsti dal patto di servizio, che hanno potuto indagare meglio, tramite attività di orientamento, esperienze pregresse, capacità e competenze acquisite precedentemente. L'insieme delle capacità e conoscenze della persona si dovranno intrecciare con i profili richiesti dal mercato di riferimento, dal territorio, dai fabbisogni aziendali. In questo senso gli obiettivi formativi attesi sono relativi al permettere alla persona di reinserirsi nel mondo del lavoro con un adattamento delle competenze in parte già in possesso, ma non del tutto in linea con quanto il mercato chiede.

Al termine dell'Operazione si attende pertanto un incremento delle competenze professionali dei

Programmazione 2014-2020

partecipanti, favorendone così l'occupabilità e l'entrata/rientro efficace nel mondo del lavoro

In considerazione del target e della necessità di rendere gli interventi formativi altamente spendibili, nonché di abbassare il rischio di abbandono formativo, l'attività prevede una metodologia didattica attiva, che privilegi un apprendimento esperienziale per favorire una riflessione personale e tra pari di quanto appreso, lavorando in modo attivo e laboratoriale sulle conoscenze che si stanno apprendendo. Questa metodologia permetterà un atteggiamento attivo dei partecipanti puntando in buona misura su laboratori, casi pratici, esempi lavorativi e continuo collegamento con il mondo del lavoro. L'apprendimento pertanto non è prettamente frontale e unilaterale, ma si privilegia l'apprendimento che scaturisce dall'esperienza, cercando di favorire il livello di autonomia personale rispetto al ruolo professionale.

L'aula (che potrà prevedere momenti in webinar sincrono) prevedrà quindi:

- Lezioni frontali (presentazione di concetti, nozioni, idee, ecc.)
- Esercitazioni di gruppo o individuali, per mettere in pratica quanto appreso, favorendo un'autovalutazione/valutazione tra pari che metta in luce quanto necessita di un ulteriore approfondimento
- Analisi di casi: apprendimento tramite riflessioni e confronto su casi significativi, con applicazione di metodologie di problem solving

Questa metodologia permette un apprendimento collaborativo, che favorisce la motivazione delle persone e un apprendimento contestualizzato e facile da riportare nelle realtà. Il numero ridotto di persone coinvolte nell'apprendimento permetterà un più facile coinvolgimento di ogni partecipante.

A supporto dell'apprendimento, tutor/coordinatore e docente forniranno ai partecipanti un feedback relativo all'avanzamento del livello di autonomia/padronanza, evidenziandone i punti di forza e debolezza.

In itinere e/o a termine del percorso il tutor/consulente alla formazione, fornirà un feedback strutturato al soggetto accreditato al lavoro che favorirà l'attivazione di misure di inserimento lavorativo per il partecipante, dando pertanto all'accreditato al lavoro un riscontro rispetto al successo formativo del percorso finalizzato ai successivi step di inserimento in azienda della persona.

Risorse professionali impegnate nella progettazione di dettaglio, erogazione e valutazione delle attività formative (max. 4000)

Per la realizzazione del servizio sarà messo a disposizione un gruppo di lavoro dal carattere multidisciplinare, con competenze qualificate, per esperienze pregresse nell'ambito della gestione di percorsi formativi, con specializzazione progettuale sul tema dei servizi per il lavoro e del progetto GOL. Per lo svolgimento dell'incarico saranno messe a disposizione le risorse strumentali necessarie alla migliore organizzazione del lavoro.

Le risorse professionali che saranno coinvolte afferiscono ad ambiti molto diversi tra di loro in relazione alla complessità delle attività che sono presenti in quest'area:

- PROJECT MANAGER: con competenze di gestione di progetti ad elevata complessità nell'ambito di un partenariato di progetto e territoriale molto ampio e articolato,
- SEGRETERIA ORGANIZZATIVA di supporto, con un buon grado di autonomia organizzativa e capacità di relazioni in un sistema articolato e diversificato,
- ESPERTI DI PROCESSI DI ORIENTAMENTO E DI SERVIZI PER IL LAVORO: supporto e consulenza con ampia conoscenza delle dinamiche e del sistema formativo
- ESPERTI DI MONITORAGGIO, VALUTAZIONE e DOCUMENTAZIONE con comprovata esperienza nella progettazione e implementazione di sistemi complessi in ambito formativo e lavorativo;
- DOCENTI esperti delle specifiche aree professionali.

Il processo nel quale saranno impegnate le diverse risorse professionali seguirà il seguente iter:

- La progettazione di dettaglio sarà effettuata dal partner attuatore responsabile di ogni singola edizione in funzione dei beneficiari individuati, tenendo conto delle informazioni ricevute dagli enti accreditati Lavoro che hanno in carico i singoli beneficiari,
- Le informazioni ricevute dai soggetti accreditati Lavoro saranno approfondite da orientatori dell'ente erogatore per ricondurre a fattibilità le aspettative relative agli obiettivi formativi perseguibili, eventualmente anche attraverso una autovalutazione funzionale a comprendere la percezione dell'utente del livello del fabbisogno a cui rispondere, così da poter realizzare un percorso formativo coerente con aspettative e obiettivi.

Funzionale alla migliore personalizzazione del percorso e dell'attività di orientamento, sarà mettere a disposizione una programmazione di ampio respiro, rispettosa delle eventuali propedeuticità, che consenta ai partecipanti una costruzione consapevole del proprio percorso (fino ad un massimo di 150 ore).

Programmazione 2014-2020

La progettazione di dettaglio determinerà il programma del corso, le conoscenze e le capacità attese al termine, basandosi sui fabbisogni delle imprese così da garantire l'acquisizione di competenze adeguate ad affrontare le innovazioni organizzative e produttive determinate dalla transizione digitale e green. La progettazione di dettaglio sarà effettuata da Esperti del settore, docenti e personale specializzato dell'Ente.

Durante lo svolgimento dell'attività formativa sarà fondamentale il ruolo del coordinatore del corso e del tutor d'aula, che, oltre alla mera organizzazione dell'accesso alla formazione e ai materiali didattici, dovranno valutare le specifiche esigenze dei partecipanti, identificando modalità, supporto e contenuto più adeguato allo svolgimento del percorso formativo.

Al termine del percorso formativo, saranno formalizzate le conoscenze e le capacità che ciascuno dei beneficiari ha maturato a seguito del completamento del percorso.

Sempre al termine del percorso verranno realizzati momenti di autovalutazione e riflessione degli obiettivi di apprendimento conseguiti e delle prospettive che il percorso formativo può avere messo in evidenza, anche attraverso l'emersione di ulteriori fabbisogni formativi funzionali alla costruzione del percorso di crescita del partecipante.

Orienter - Requisiti minimi di accesso (max 800)

Utenza predeterminata: campo non pertinente

Orienter - Descrizione del profilo professionale (max 800)

Utenza predeterminata: campo non pertinente

Orienter - Quota individuale di iscrizione

Utenza predeterminata: campo non pertinente

Orienter - Altre informazioni relative al trattamento economico (es. rimborso spese, ecc) (max 200)

Utenza predeterminata: campo non pertinente

Orienter - Modalità di selezione (max 1.000)

Utenza predeterminata: campo non pertinente

Orienter - Contenuti del percorso (max 1.000)

Utenza predeterminata: campo non pertinente

UCS applicate al progetto