



**CIOFS/FP**

Lombardia

**Progetto del percorso  
triennale con quarto  
anno**

**OPERATORE  
AMMINISTRATIVO  
SEGRETARIALE**

**Centro Italiano Opere Femminili Salesiane  
Formazione Professionale – Lombardia**

Piazza Libertà 9 – 21100 Varese –

Tel. 0332 240584 – Fax 0332 240584

e-mail: [direzione\\_varese@ciofslombardia.it](mailto:direzione_varese@ciofslombardia.it)

[www.ciofslombardia.it](http://www.ciofslombardia.it)

---

## **OBIETTIVI COMUNI A TUTTI I PER I NS PERCORSI DI:**

### **STAGE ALTERNANZA-APPRENDISTATO:**

*Il percorso di alternanza scuola-lavoro è parte della programmazione formativa dei percorsi di qualifica triennali in DDIF nell'ambito dell'offerta di 2° ciclo disciplinata dalla D.G.R. n. 8/6563 del 13/02/08.*

*L'alternanza, intesa e valorizzata in senso pedagogico come un continuo scambio tra contesti e modalità di apprendimento finalizzato ad incrementare l'efficacia delle azioni formative attraverso una potenziale ricomposizione/integrazione tra l'apprendimento che si realizza in aula e laboratorio e l'apprendimento che si realizza in azienda, viene realizzata attraverso la pratica dello stage*

*Lo stage in qualità di area non disciplinare si connota come un'esperienza complessa e integrata con diverse valenze:*

- 1. una valenza **EDUCATIVA**, perché consente agli allievi di fare un'esperienza di crescita personale, nel confronto con adulti che ricoprono nei loro confronti un ruolo diverso da quello dei genitori e dei formatori;*
- 2. una valenza **ORIENTATIVA**, perché consente agli allievi di conoscere meglio il mondo del lavoro, la professione e la realtà aziendale e quindi di poter compiere scelte formative e professionali con maggior consapevolezza;*
- 3. una valenza **FORMATIVA**, perché consente agli allievi di provare ad applicare/mettere in pratica le cose imparate presso il CFP e di apprenderne di nuove;*
- 4. una valenza **PROFESSIONALIZZANTE**, perché in alcuni casi consente agli allievi di completare /integrare il percorso formativo con competenze specialistiche;*
- 5. una valenza di **ACCOMPAGNAMENTO/TRANSIZIONE** al lavoro, perché può offrire agli allievi una chance di futuro inserimento professionale e lavorativo.*

*L'esperienza di stage sollecita e incrementa l'apprendimento integrato di conoscenze, abilità e comportamenti che interagiscono nella realizzazione di compiti attività reali, secondo una visione "solistica" dell'apprendimento e coerentemente con l'approccio metodologico della "pedagogia del compito". E' un'esperienza che mette in gioco più dimensioni personali (cognitive, emozionali, affettive, relazionali, motorie) e risulta quindi potenzialmente efficace in termini di apprendimento.*

*Lo stage offre agli allievi la possibilità di:*

- sperimentarsi in contesti diversi*
- confrontarsi con figure, stili e modalità di insegnamento/apprendimento diverse*
- attivare risorse interne diverse*

*Si connota come un dispositivo di apprendimento attraverso l'esperienza in cui risulta fondamentale l'integrazione tra l'apprendimento presso il CFP e l'apprendimento in azienda: poiché il contesto aziendale è sempre un contesto particolare (quella azienda, quel lavoro, quei compiti), il contesto formativo ha il compito di "generalizzare" gli apprendimenti derivanti dall'esperienza fatta sul campo, consentendone e incrementandone la "trasferibilità" ad altri contesti.*

*All'attività formativa svolta presso il centro spetta il compito di integrare i contesti e gli apprendimenti consentendo al soggetto di dare un senso alle differenti esperienze all'interno di un progetto personale e di imparare a ricondurre l'esperienza particolare (in termini di conoscenze e abilità apprese) a modelli generali riattivabili in altre occasioni.*

**COMPORAMENTI E ATTEGGIAMENTI CHE NOI CHIEDIAMO AI NOSTRI ALLIEVI E SU CUI SARANNO VALUTATI:**

- Disponibilità all'apprendimento
- Responsabilità e affidabilità
- Puntualità rispetto all'orario di lavoro
- Buona educazione
- Capacità di collaborare
- Capacità di relazionarsi
- Rispetto dei tempi di lavoro
- Capacità di adattarsi alle richieste/esigenze dell'azienda
- Capacità di gestire situazioni nuove/imprevisti
- Autonomia nell'esecuzione dei compiti assegnati
- Capacità organizzativa
- Qualità e precisione nel lavoro
- Capacità di affrontare in modo propositivo obiezioni e critiche
- Interesse nell'attività proposta

**CONTRATTI DI APPRENDISTATO: DAL SECONDO ANNO DI CORSO**

## **OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE: Corso triennale**

Profilo Professionale:

*L'Operatore amministrativo-segretariale interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro.*

### **SECONDO ANNO di Corso: Prima esperienza lavorativa**

Monte ore totali 210

Periodo: aprile/maggio 2019

Età allievi: dai 15 ai 18 anni

### **COMPETENZE:**

- Pianificare le fasi di lavoro assegnate e curare gli spazi di lavoro
- Gestire in modo appropriato le comunicazioni dirette e telefoniche interne e/o esterne, curando le relazioni di front-office
- Redigere documenti, lettere commerciali
- Compilare la modulistica postale, bancaria ed interna
- Selezionare, protocollare e archiviare la documentazione ricevuta e/o inviata
- Gestire la corrispondenza in arrivo ed in uscita
- Controllare ed emettere i documenti contabili, anche utilizzando software applicativi
- Conoscere gli adempimenti imposti dalle normative IVA e annotare le fatture emesse e ricevute, nei registri IVA
- Utilizzare Windows, Office, Internet Explorer e la posta elettronica
- Inserire dati ed informazioni in banche dati specifiche dell'ufficio
- Effettuare lavori vari e specifici di segreteria
- Aggiornare il sito aziendale, sotto la supervisione del tutor

**TERZO ANNO di Corso: Seconda esperienza lavorativa**

Monte ore totali 330 ore

Periodo: novembre 2018/gennaio 2019

Età allievi: dai 16 ai 20 anni

**COMPETENZE:**

- Pianificare le fasi di lavoro assegnate e curare gli spazi di lavoro
- Gestire in modo appropriato le comunicazioni dirette e telefoniche interne e/o esterne, curando le relazioni di front-office
- Redigere documenti, lettere commerciali
- Redigere semplici lettere commerciali in lingua inglese
- Compilare la modulistica postale, bancaria ed interna
- Compilare e gestire la modulistica postale, bancaria e specifica (solo per 3° e 4° anno)
- Selezionare, protocollare e archiviare la documentazione ricevuta e/o inviata
- Gestire la corrispondenza in arrivo ed in uscita, curando
- Controllare ed emettere i documenti contabili, anche utilizzando software applicativi
- Conoscere gli adempimenti imposti dalle normative IVA e annotare le fatture emesse e ricevute, nei registri IVA
- Rilevare in contabilità generale le operazioni di amministrazione ordinaria anche utilizzando software applicativi
- Utilizzare Windows, Office, Internet Explorer e la posta elettronica
- Inserire dati ed informazioni in banche dati specifiche dell'ufficio
- Effettuare lavori vari e specifici di segreteria
- Aggiornare il sito aziendale, sotto la supervisione del tutor

## **TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA: annuale – alternanza duale**

### Profilo professionale 4° anno:

*Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.*

### **QUARTO ANNO: Terza esperienza lavorativa**

Monte ore totali 495 ore

Periodo: novembre 2018/aprile 2019

Età allievi: dai 17 ai 21 anni

### **COMPETENZE:**

- Accogliere e gestire il cliente, anche straniero
- Front office, anche in lingua inglese
- Gestire le telefonate, anche in lingua inglese
- Inviare -mail anche in lingua inglese
- Gestire comunicazioni interne
- Leggere e comprendere testi in lingua inglese
- Gestire l'agenda
- Organizzare eventi
- Classificare e archiviare documenti amministrativi/contabili
- Protocollare corrispondenza/documenti
- Controllare gli strumenti e le attrezzature
- Individuare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
- Analizzare e leggere dati
- Inserire dati
- Elaborare dati e produrre report
- Elaborare testi/tabelle
- Elaborare tabelle di calcolo
- Risolvere problemi legati alla professione
- Emettere/produrre documenti contabili/amministrativi
- Operazioni di cassa e di banca

- Controllare fatture, DDT e documenti in genere
- Emettere pagamenti
- Utilizzare la modulistica del settore (bancaria, postale, ecc..)
- Effettuare registrazioni contabili
- Coreggere gli errori contabili / amministrativi
- Controllare le forniture (e segnalare le non conformità)
- Utilizzare software applicativi dedicati per le diverse operazioni aziendali
- Utilizzare Windows, Office, Internet Explorer e la posta elettronica