

Programma “Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL” – Avviso pubblico N. 2

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 “Inclusione e coesione”, Componente 1 “Politiche per il Lavoro”, Riforma 1.1
“Politiche Attive del Lavoro e Formazione” finanziato dall’Unione europea – Next Generation EU

**Scheda Informativa delle attività formative
Singole competenze**

Denominazione	<i>Accoglienza degli utenti /visitatori esterni</i>
Codice AdA/UC	1363/687
Profilo di appartenenza	Operatore di segreteria
Codice profilo	11115
Settore	Trasversale
Livello EQF	3
Ambito di attività	Amministrazione e Gestione
Durata complessiva	75 ore
<i>di cui aula</i>	52 ore
<i>di cui WBL</i>	23 ore
% FaD	62% delle ore teoriche d’aula
Sede di realizzazione	Viale Monastir 102, cap. 09122 Cagliari

Requisiti di accesso

Non sono previsti requisiti di accesso nei percorsi per singole AdA/UC.

Contesto di esercizio

La competenza contribuisce a formare un professionista capace di accogliere senza pregiudizi utenti, clienti e fornitori in qualità di Operatore di segreteria presso organizzazioni pubbliche o private varie per dimensioni e/o per settore economico.

Caratteristiche del percorso

Il percorso formativo ha una durata complessiva di 75 ore, di cui 52 di formazione teorica e 23 di apprendimento nel contesto lavorativo (WBL). Il 62% delle ore d’aula si svolgerà in modalità a distanza (FaD Sincrona).

Conoscenze oggetto di apprendimento

- Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità
- Tecniche di comunicazione per assicurare un’adeguata accoglienza ai visitatori dell’azienda
- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali
- Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
- La parità di genere
- Gli elementi multiculturali nella comunicazione

A conclusione del percorso formativo, l’esame di certificazione di competenze valuterà la seguente performance:

Programma “Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL” – Avviso pubblico N. 2

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 “Inclusione e coesione”, Componente 1 “Politiche per il Lavoro”, Riforma 1.1
“Politiche Attive del Lavoro e Formazione” finanziato dall’Unione europea – Next Generation EU

Descrizione della performance: essere in grado di accogliere senza pregiudizi utenti, clienti e fornitori di tutte le etnie e nel rispetto del genere

Abilità:

- Svolgere efficacemente un dialogo di prima accoglienza per facilitare la comunicazione interpersonale
- Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale
- Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità

La percentuale massima di assenze consentite accedere agli esami di certificazione è del 20% delle ore previste per l'intero corso