PCTO	**Tipo istituzione scolastica** Istituto Professionale – Servizi commerciali	
Da grande voglio lavorare in ufficio	**Indirizzo** Operatore amministrativo segretariale	
	Classe di riferimento III	**Durata** 40 ore
Laboratorio Bologna		

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Il progetto è finalizzato all'acquisizione di una parte delle competenze necessarie per sostenere l'esame di qualifica

COORDINATE DEL PROGETTO

Atlante del lavoro INAPP *https://atlantelavoro.inapp.org/*	
SEP	24 – Area comune
PROCESSO	Affari generali, segreteria e facility management
SEQUENZA DI PROCESSO	Organizzazione e conduzione di attività di segreteria
AREA/E DI ATTIVITÀ	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria ADA.24.01.06 - Realizzazione delle 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

Classificazione delle professioni CP11 ISTAT *https://professioni.istat.it/sistemainformativoprofessioni/cp2011/*	
UNITÀ PROFESSIONALE	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria

COMPETENZE OBIETTIVO DI APPRENDIMENTO

Competenze tecnico-professionali	**Discipline interessate**
Registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili	Tecniche di comunicazione Diritto Tecniche professionali dei servizi commerciali
Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con tecnologie digitali	Tecniche di comunicazione Tecniche professionali dei servizi commerciali Lingua inglese
Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con le necessità aziendali	Tecniche di comunicazione Tecniche professionali dei servizi commerciali Lingua inglese

Principali competenze trasversali da Linee guida MIUR	**Discipline interessate**

Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	Tutte
Competenza imprenditoriale	Tutte
Competenza in materia di cittadinanza	Tutte
Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	Tutte

Competenze tecnico-professionali: dettaglio

Descrittore	**Contenuto**
Denominazione	Registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
Risultato atteso	Archiviare documenti amministrativi contabili, in applicazione delle procedure previste
Conoscenze	Tecniche di comunicazione verbale Tecniche di comunicazione scritta Principali software
Abilità	Applicare le tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
Livello EQF	3

Descrittore	**Contenuto**
Denominazione	Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con tecnologie digitali
Risultato atteso	Gestire i flussi comunicativi in entrata e in uscita, sulla base delle indicazioni date
Conoscenze	Terminologia tecnica specifica del settore, anche in una lingua comunitaria Tecniche di comunicazione verbale Tecniche di comunicazione scritta Principali software
Abilità	Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici
Livello EQF	3

Descrittore	**Contenuto**
Denominazione	Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con le necessità aziendali
Risultato atteso	Organizzare riunioni, eventi e viaggi di lavoro attraverso tecnologie internet
Conoscenze	Tecniche di comunicazione verbale Tecniche di comunicazione scritta Principali software Terminologia tecnica specifica del settore, anche in una lingua comunitaria Internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
Abilità	Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi di lavoro Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro Supportare l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di viaggio e pernottamenti
Livello EQF	3

Competenze trasversali: dettaglio

Competenza	**Descrittori** (selezionati da Linee guida MIUR)

Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	Capacità di imparare e di lavorare sia in maniera collaborativa che autonoma Capacità di comunicare costruttivamente in ambienti diversi Capacità di creare fiducia e provare empatia Capacità di esprimere e comprendere punti di vista diversi
Competenza imprenditoriale	Capacità di assumere iniziativa Capacità di lavorare sia in maniera collaborativa che autonoma Capacità di mantenere il ritmo dell’attività Capacità di possedere spirito di iniziativa e auto-consapevolezza
Competenza in materia di cittadinanza	Capacità di pensiero critico Capacità di impegnarsi efficacemente con gli altri
Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	Curiosità nei confronti del mondo, apertura per nuove possibilità

Competenze Europass Supplement interessate dal PCTO

Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento razionale, critico e responsabile di fronte alla realtà, ai suoi fenomeni, ai suoi problemi Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete Padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un’altra lingua comunitaria per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali Identificare e applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti Documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento

COMPITI DI REALTÀ DEL PCTO

Compiti di realtà da assegnare agli studenti	**Funzioni cognitive interessate**				
	riconoscimento	**rielaborazione**	**applicazione**	**rappresentazione**	**trasferimento**
Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento	x	x	x	x	x
Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)	x	x	x	x	x
Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni Protocollazione	x	x	x	x	x
Comunicazione e assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi	x	x	x	x	x

CONTESTO DI APPRENDIMENTO E MODALITÀ REALIZZATIVE DEL PCTO

Lezioni svolte da esperti esterni, relative alle funzioni e mansioni della figura professionale.
Esercitazioni pratiche di laboratorio.
Stage aziendale in ufficio

Rielaborazione individuale dell’esperienza, sulla base dei documenti (diario di bordo) predisposti dal Consiglio di Classe