

Tecnico/a amministrativo/a

Ordinamento formativo dell'apprendistato di II livello

1. La descrizione del profilo professionale
2. I requisiti per l'accesso
3. La durata dell'apprendistato
4. Il riconoscimento dei crediti formativi
5. Il quadro formativo aziendale
6. La formazione formale
7. Il processo di qualificazione

1 La descrizione del profilo professionale

Il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa

- > ha contatto personale e telefonico con i clienti e i fornitori;
- > riceve i clienti, i fornitori e gli ospiti in azienda;
- > effettua gli ordini, sovrintende e controlla la loro attuazione;
- > spedisce le fatture e le archivia;
- > gestisce la corrispondenza sulla base di modelli e/o parole chiave: offerta, annotazioni, verbali, contratti, ecc.;
- > organizza le commissioni per gli uffici, banche, assicurazioni, ecc.;
- > svolge compiti amministrativi per diverse Ripartizioni;
- > distribuisce la posta in entrata, le e-mail, i fax;
- > comunica con i vari partners di riferimento, anche nella seconda lingua (tedesco o italiano) ed in inglese.

Profilo delle competenze

- > Il contatto personale e telefonico con i clienti ed i fornitori caratterizza l'attività del tecnico amministrativo/della tecnica amministrativa.
- > In quanto collaboratore/trice di direttori/direttrici, direttori/direttrici di Ripartizione e di responsabili presso i reparti/uffici gli operatori/trici amministrativi/e sono in grado di ricevere ed eventualmente di assistere i clienti, i fornitori e gli ospiti.
- > Per la Ripartizione acquisti sono in grado di effettuare ordini e di sovrintendere alla loro attuazione, nonché di controllare l'entrata delle forniture. Nel caso di imprecisioni prendono contatti con gli uffici competenti interni ed esterni.
- > Per la Ripartizione contabilità il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa si occupa della spedizione delle fatture e della loro archiviazione. Gestisce, in maniera autonoma, la cassa ed il registro cassa.
- > Il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa si occupa della posta in uscita e delle relative modalità di spedizione; organizza la suddivisione della posta in entrata, delle E-mail , dei pacchi e simili.
- > Il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa è in grado di sbrigare la corrispondenza sulla base di modelli e/o parole chiave e di redigere, sulla base di modelli prestabiliti, offerte, annotazioni, verbali, relazioni, statistiche, ecc.. Il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa è in grado di gestire l'archiviazione delle pratiche con regolarità.
- > I tecnici amministrativi sono inoltre in grado di trattare domande, di raccogliere informazioni (ad esempio in uffici, presso le banche, presso assicurazioni, ecc.) di predisporre lavori organizzativi relativamente a riunioni, colloqui, trattative o reclami, di fornire informazioni ai clienti, relazioni ed informazioni agli uffici interni.
- > Il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa ha padronanza della moderna elaborazione dei testi e dei dati (livello ECDL).
- > Il tecnico amministrativo/la tecnica amministrativa possiede le seguenti conoscenze linguistiche: tedesco/italiano B1, lingua inglese A2 in base al portfolio linguistico europeo.

2. Le condizioni d'accesso

- > Diploma di una scuola superiore.
- > Diploma di fine apprendistato o diploma di una qualifica professionale almeno triennale nel settore amministrativo.
- > Per coloro che presentano altri certificati di formazione di base è previsto un colloquio di ammissione documentato tra apprendista e datore/datrice di lavoro.

3. La durata dell'apprendistato

36 mesi

4. Il riconoscimento dei crediti formativi

Si applicano le seguenti disposizioni:

Descrizione della formazione pregressa	Riduzione della durata dell'apprendistato ai sensi dell'art. 7 della LP n. 2/2006	Esonero dalla formazione formale ai sensi dell'art. 17 della LP n. 2/2006
Diploma di istituto tecnico commerciale	4 mesi	- Esonero dal modulo 8 »contabilità e gestione della cassa « (40 ore)
Laurea universitaria o diploma di formazione postsecondaria in scienze economiche.		- Esonero da 40 ore (1° anno di apprendistato) del modulo 7 »documenti dell'amministrazione, spedizione«

5. Il quadro formativo aziendale

1. Anno	
Apprendistato e norme di sicurezza	<ul style="list-style-type: none">> Verifica dello svolgimento dell'apprendistato in collaborazione con il tutor aziendale> Conoscenza delle norme di sicurezza esistenti all'interno dell'azienda
Azienda ed organizzazione aziendale.	<ul style="list-style-type: none">> Conoscenza dell'organizzazione aziendale.> Conoscenza dei diversi settori dell'azienda in base alle funzioni, ad esempio, acquisti, vendite e produzione
Corrispondenza	<ul style="list-style-type: none">> Stesura di comunicazioni interne> Conoscenza di tutti i documenti e modelli> Corrispondenza con clienti e fornitori> Archiviazione di tutti i documenti in entrata ed in uscita
Spedizione della merce	<ul style="list-style-type: none">> Conoscenza di base dello svolgimento delle spedizioni della merce> Stesura dei diversi documenti di trasporto, ad esempio bolle di consegna, CMR, B/L, Carnet ATA

2. Anno	
Contabilità generale	<ul style="list-style-type: none">> Conoscenza di base dei diversi documenti della contabilità e dell'amministrazione (Contratti, polizze, ecc).
Amministrazione di cassa	<ul style="list-style-type: none">> Conoscenza della contabilità di cassa
Gestione del telefono	<ul style="list-style-type: none">> Corretto comportamento al telefono nei confronti dei clienti e dei fornitori> Protocollo di tutti i colloqui in entrata e in uscita

	<ul style="list-style-type: none"> > Comportamento in situazioni critiche (passaggio delle comunicazioni) > Raccolta di diverse informazioni
Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> > Conoscenza degli uffici pubblici e delle istituzioni (Uffici, Comune, associazioni, organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori) > Regole di base dell'assistenza agli ospiti (clienti, fornitori, concorrenti, visitatori)
Software dell'amministrazione aziendale	<ul style="list-style-type: none"> > Comprensione delle correlazioni tra i singoli moduli del software aziendale > Registrazione ed aggiornamento dei dati riguardanti i clienti, i fornitori e gli altri contatti

3. Anno

Trasferimento dalla teoria studiata alla pratica

Approfondimento attraverso la pianificazione e realizzazione di un progetto specifico-aziendale	<ul style="list-style-type: none"> > Integrazione nella tesina relazioni tra ripartizioni diverse (vedi formazione formale/modulo 13) > Il formatore aziendale segue con attenzione questa fase e sostiene l'apprendista particolarmente nella pianificazione del lavoro di progetto/tesina scelto e nella realizzazione concreta dello stesso nella prassi quotidiana.
---	---

6. La formazione formale

Requisiti relativi alla seconda lingua:

L'apprendista può iniziare la formazione bilingue formale solo dopo aver acquisito, nella seconda lingua (tedesco o italiano), il **Livello A2** in base al quadro delle referenze del portfolio delle lingue europee.

Articolazione degli obiettivi di studio:

1° Anno formativo:

comunicazione in generale, organizzazione aziendale, documenti dell'amministrazione, spedizione, conoscenze di base della contabilità e dell'amministrazione di cassa, terza lingua, corrispondenza nella seconda lingua.

2° Anno formativo:

comunicazione/situazioni critiche, documenti dell'amministrazione, spedizione, approfondimento della contabilità e dell'amministrazione di cassa.

3° Anno formativo:

Modulo specifico-aziendale –tesina

Modulo 1: introduzione, tesina, preparazione all'esame di fine apprendistato	
Durata	12 ore > Introduzione: 4 ore nel 1° anno di apprendistato > Tesina e preparazione all'esame di fine apprendistato: 4 ore nel 1° anno di apprendistato > Preparazione all'esame di fine apprendistato: 4 ore nel 2° anno di apprendistato
Obiettivi	> Gli apprendisti vengono introdotti nel piano della loro formazione duale ed in particolare nella modalità di realizzazione di un lavoro di progetto/tesina
Contenuti	> Standards concernenti il lavoro di progetto/tesina (forma, pianificazione del progetto) > Esame di fine apprendistato e simulazione di una situazione d'esame

Modulo 2: diritto del lavoro, apprendistato, sicurezza sul lavoro	
Durata	12 ore (primo anno di apprendistato)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti conoscono i loro diritti ed i loro doveri > Tutti gli apprendisti conoscono i rischi legati al posto di lavoro ed al loro ambito di attività nonché i possibili danni alla salute e le misure antinfortunistiche.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Concetti di base del diritto del lavoro > Il contratto di apprendistato: diritti e doveri dell'apprendista e del datore di lavoro > Tipi di retribuzione > Prestazioni sociali dell'azienda

Modulo 3: fondamenti generali della comunicazione, Lingua 1 e 2	
Durata	40 ore > Comunicazione: 40 ore nel 1° anno di apprendistato
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti si confrontano con modelli comunicativi e di conflitto all'interno del gruppo di lavoro > Gli apprendisti si confrontano con l'efficacia della lingua > Giochi di ruolo
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Fondamenti della comunicazione > Fondamenti di retorica > Percezione ed effetto > Messaggio e feedback

Modulo 4: situazioni critiche nella comunicazione (il lingua tedesca ed italiana)	
Durata	40 ore > Comunicazione: 40 ore nel 2° anno di apprendistato
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti si confrontano con modelli comunicativi e di conflitto all'interno del gruppo di lavoro. > Cause ed andamenti dei conflitti > Approccio competente nel colloquio con interlocutori difficili > Gestione professionale dei reclami.
Contenuti	> Regole fondamentali della comunicazione in situazioni di conflitto.

	<ul style="list-style-type: none"> > Tecniche per evitare equivoci > Argomentazione e contro-argomentazione > Gestione dei colloqui con collaboratori in situazioni di conflitto, gestione dei colloqui con clienti e fornitori in situazioni di conflitto (giochi di ruolo). > Evitare problemi con la comunicazione al telefono e con la messa in comunicazione (training telefonico).
--	--

Modulo 5: organizzazione del lavoro, gestione del tempo ed auto-management, gestione della competenza

Durata	<p>16 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> > Organizzazione del lavoro, gestione del tempo ed auto – management: 8 ore nel primo anno di apprendistato > Gestione della competenza: 8 ore nel 1° anno di a pprendistato
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti hanno acquisito una sensibilità nel loro rapporto con il tempo; hanno elaborato dei cambiamenti concreti nella loro organizzazione del lavoro.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Metodi della gestione del tempo e di se stessi. > Organizzazione razionale del lavoro > Definizione del posto di lavoro con l'ausilio del passaporto delle competenze, riflessione riguardo al proprio apprendimento nell'ambito dell'apprendistato

Modulo 6: organizzazione dell'impresa

Durata	8 ore (1° anno di apprendistato)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista è in grado di identificare la struttura organizzativa dell'impresa
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Forme organizzative delle imprese > Organizzazione produttiva dell'impresa > Organizzazione dell'ufficio (organizzazione del lavoro, ordine dei documenti, organizzazione dell'archiviazione)

Modulo 7: documenti dell'amministrazione, spedizione	
Durata	80 ore (rispettivamente 40 ore nel 1°e nel 2°anno di apprendistato)
Obiettivi	> L'apprendista è in grado di distinguere i diversi documenti e di inviarli ai diversi uffici interessati
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Documenti di spedizione a livello nazionale ed internazionale > Bolle di accompagnamento > Fatture in entrata > Fatture in uscita > Accrediti > Polizze di assicurazione > UPS > CMR > B/L > Carnet ATA > Packinglist

Modulo 8: contabilità e gestione della cassa	
Durata	40 ore (rispettivamente 20 ore nel 1°e nel 2°anno di apprendistato)
Obiettivi	> L'apprendista è in grado di distinguere i diversi documenti di rilievo, di inviarli ai diversi uffici interessati e di effettuare pagamenti in contanti
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Gestione della contabilità di cassa > Fatture > Accrediti > Note onorario > Polizze assicurative > Buste paga > F 24 > DM 10 > Ulteriori documenti dell'amministrazione del personale

Modulo 9: assistenza ai visitatori ed agli ospiti	
Durata	24 ore (nel 2° anno di apprendistato)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista conosce le regole di base del comportamento nei confronti dei visitatori e degli ospiti > Apprendimento della gestione dell'assistenza ai visitatori ed agli ospiti
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Comportamento nei confronti di visitatori attesi ed inattesi (gioco di ruolo) > Differenza tra salutare ed accogliere > Corretta presentazione e Small Talk

Modulo 10: importanti uffici ed istituzioni	
Durata	16 ore (2° anno di apprendistato)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti imparano a conoscere diversi uffici e la loro importanza per l'azienda > L'apprendista organizza/gestisce delle commissioni per questi uffici
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Compiti ed importanza della Camera di Commercio > Importanti servizi degli uffici comunali e provinciali > Associazioni di categoria ed organizzazioni sindacali > INPS - NISF > INAIL > Agenzia delle Entrate > Ufficio del libro fondiario, Catasto

Modulo 11: inglese	
Durata	32 ore (rispettivamente 16 ore nel 1° e nel 2° anno di apprendistato)
Obiettivi	> Gli apprendisti sono in grado di gestire semplici colloqui di lavoro e di effettuare la semplice corrispondenza commerciale (ad es. E-mail)
Contenuti	> Conoscenze di base della lingua inglese parlata e scritta

Modulo 12: Corrispondenza commerciale nella seconda lingua	
Durata	80 ore (rispettivamente 40 ore nel 1° e nel 2° anno di apprendistato)
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti sono in grado di comunicare per iscritto con i clienti, i fornitori, le autorità, ecc. > Gli apprendisti sono in grado di raccogliere lamentele e reclami e di avviare il loro iter
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > Conoscenze di base di corrispondenza commerciale > Descrizione dei reclami e delle lamentele dei fornitori > Corrispondenza commerciale con i clienti

Modulo 13: Modulo specifico-aziendale – tesina	
Durata	200 ore
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> > L' apprendista ha elaborato fino alla fine dell' apprendistato una tesina, nella quale ha trattato un quesito rilevante per la sua pratica aziendale. Durante tale lavoro l'apprendista ha il sostegno del formatore/della formatrice. > L' apprendista e il formatore/la formatrice stabiliscono per iscritto in un piano di formazione individuale corsi di formazione adatti.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> > L' apprendista realizza quanto appreso dei primi due anni di apprendistato mediante un progetto intraaziendale. > La tesina scritta deve riguardare più materie e corrispondere a determinati standard formali e di contenuto (vedi modulo 1). > Partecipazione a corsi adatti, che possono essere: <ul style="list-style-type: none"> > Formazione specifica-aziendale (certificato di partecipazione) > Corsi di lingua (certificato di partecipazione) > Corsi ECDL (alla fine dell' apprendistato, l' apprendista deve essere in possesso di 4 certificati di esami ECDL).

7. Procedimento di qualificazione

7.1 Valutazione dei singoli moduli formativi

Ciascun modulo si conclude con un esame per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati.

- > Ogni prova d'esame è valutata sulla base di un voto compreso tra 4 e 10; un esame si considera superato quando si conclude con il voto minimo di 6.
- > Per ogni prova d'esame superata, l'apprendista riceve un certificato.
- > Il voto finale complessivo, relativo ai moduli da 1 a 12, è ottenuto dalla media ponderata dei voti parziali.
- > Ogni prova d'esame può essere sostenuta almeno una volta l'anno.

7.2 Valutazione del progetto aziendale e della sua attuazione pratica

Il/La tutor valuta la tesina e la sua attuazione nell'azienda di formazione in base ai criteri di cui al punto 7.1.

7.3 Ammissione all'esame di fine apprendistato

L'apprendista è ammesso/a all'esame di fine apprendistato quando soddisfa i seguenti requisiti:

1. Ha concluso il suo periodo di formazione.
2. Ha frequentato almeno l'80 per cento delle lezioni.
3. Ha svolto con profitto tutte le prove d'esame e il progetto aziendale (tesina).
4. Seconda lingua (tedesco/italiano)
Al momento dell'esame di fine apprendistato, l'apprendista deve avere conseguito una conoscenza della seconda lingua (tedesco/italiano) equivalente al livello B1 del Quadro Comune di Riferimento del Portfolio Linguistico Europeo. La competenza dell'apprendista nella seconda lingua è accertata mediante un apposito test.
5. Inglese
Al momento dell'esame di fine apprendistato, l'apprendista deve avere conseguito una conoscenza della lingua inglese equivalente al livello A2 del Quadro Comune di Riferimento del Portfolio Linguistico Europeo. La competenza in lingua inglese è accertata mediante un apposito test.
6. ECDL:
L'apprendista deve presentare i certificati attestanti il superamento di almeno 4 dei 7 esami per il conseguimento della Patente europea di guida del computer (ECDL).
7. Ha presentato una documentazione completa relativa al modulo 13 «Modulo specifico-aziendale – tesina» (piano di formazione individuale e certificati di frequenza dei singoli moduli).

7.4 La commissione per l'esame di fine apprendistato

La commissione esaminatrice è composta da

1. un/a insegnante di scuola professionale o di scuola superiore a indirizzo tecnico, oppure un/a esperto/a di comprovata e pluriennale esperienza nel campo dell'istruzione, in qualità di presidente

-
2. un/a specialista in materia con esperienza professionale pluriennale
 3. un/a relatore/trice per la parte della formazione formale.

Le commissioni esaminatrici sono nominate dal/la direttore/trice della ripartizione competente. La nomina dell'insegnante (1) è effettuata su proposta del/la direttore/trice della scuola professionale di riferimento. Il/La specialista (2) è nominato/a invece su proposta delle organizzazioni di rappresentanza a livello provinciale. La proposta di nomina deve essere trasmessa alla ripartizione competente per l'apprendistato entro 30 giorni dal relativo invito. Se il termine anzidetto non viene rispettato, la nomina è effettuata senza tenere conto del diritto di proposta. Per ogni membro della commissione è prevista la nomina di un/a sostituto/a. Ogni membro della commissione rimane in carica per cinque anni e può essere riconfermato.

7.5 Programma dell'esame di fine apprendistato (articolo 20, comma 3, L.P. n. 2/2006)

La tesina redatta dall'apprendista deve pervenire alla commissione esaminatrice 2 settimane prima del colloquio di verifica. Durante l'esame di fine apprendistato, il/la candidato/a espone il proprio progetto esprimendosi nella seconda lingua (tempo a disposizione 10 minuti circa). Successivamente la commissione interroga il/la candidato/a sul progetto (contenuti, attuabilità) sviluppando un colloquio. La lingua di svolgimento di questa parte dell'esame è a discrezione del/la candidato/a.

7.6 Ponderazione dei voti parziali ai fini della determinazione del voto finale

- > Esami relativi ai singoli moduli: 60 %
- > Valutazione del progetto aziendale e della sua attuazione pratica nell'azienda di formazione da parte del/la tutor: 10 %
- > Esame di fine apprendistato: 30%

Tutti gli altri aspetti del procedimento di qualificazione sono disciplinati dall'**ordinamento generale d'esame**, emanato dall'assessore/a provinciale competente ai sensi dell'articolo 20, comma 3, L.P. 2/2006.