

## **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione dell'agenda di lavoro: **5 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Trattare la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili riferite al personale, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie, ecc.)

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione della documentazione contabile riferita al personale: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Comunicazione scritta: **5 casi**

**Dimensione 2** - Comunicazione verbale in presenza o telefonica: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Viaggi di lavoro: **3 casi**

**Dimensione 2** - Riunioni e assemblee aziendali: **5 casi**

**Dimensione 3** - Eventi per la stampa e per il pubblico: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1 - Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi**

**1 - GESTIONE DELL'AGENDA DI LAVORO**

Grado di complessità 4

**1.4 CON ATTIVITÀ ALL'ESTERO E USO DELLA LINGUA STRANIERA**

Organizzare gli appuntamenti da realizzarsi in contesti esteri o in patria con interlocutori stranieri tenendo in considerazione le consuetudini del paese, le caratteristiche/abitudini dell'interlocutore ed utilizzando le opportune lingue veicolari

Grado di complessità 3

**1.3 AGENDA DI UN GRUPPO IN CONTESTO NAZIONALE**

Organizzare gli appuntamenti di un gruppo di referenti tenendo conto dei diversi bisogni, impegni, priorità con attività limitate al contesto nazionale e con uso della lingua madre

Grado di complessità 2

**1.2 ORGANIZZAZIONE DELL'AGENDA DI UN REFERENTE**

Organizzare gli appuntamenti del proprio referente tenendo conto: sue caratteristiche personali e professionali, tipologie e specifiche delle attività/eventi che lo coinvolgono, priorità, scadenze e ordine d'urgenza ed eventuali emergenze (eventi imprevisti come ritardi, malattie, cambiamento ordine priorità, ecc.)

Grado di complessità 1

**1.1 GESTIONE CONTATTI**

Implementare ed aggiornare il registro cartaceo o informatico dei contatti utili alle funzioni di riferimento e all'azienda rispettando la legislazione vigente e le procedure aziendali

**1.1 COMPILAZIONE DELL'AGENDA**

Implementare, secondo le procedure aziendali, gli appuntamenti dei proprio/propri referenti sulla base delle indicazioni ricevute (es. disponibilità di tempo, fasce orarie, durata dell'evento, ecc.)

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Personal computer, principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici; posta elettronica; internet
- Registri cartacei o informatici dei contatti utili
- Caratteristiche organizzative dell'impresa/organizzazione in cui si opera
- Caratteristiche personali e professionali dei referenti per cui si gestisce l'agenda
- Caratteristiche del contesto/organizzazione in cui si prende l'appuntamento/impegno
- Tipologie di informazioni/ricieste finalizzate alla programmazione degli impegni per conto terzi
- Norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di acquisizione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Tecniche di time management

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Attività e scadenze programmate secondo priorità stabilite
- Agenda di lavoro aggiornata

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

**1.** Due tipologie di referenti e di contesti organizzativi a differente complessità in cui organizzare e gestire un'agenda di lavoro (p.e. in contesto nazionale o estero; direttore di grande azienda industriale; dottore di studio medico; professore di dipartimento universitario, ecc.)

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

- 1.** Prova prestazionale: pianificazione e gestione dell'agenda di una settimana di lavoro, mediante l'applicazione diretta di tecniche di gestione del tempo, con riferimento alla tipologia di input forniti
- 2.** Colloquio tecnico relativo a tecniche di gestione del tempo

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Trattare la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili riferite al personale, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie, ecc.)

**1 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CONTABILE RIFERITA AL PERSONALE**

Grado di complessità 2

**1.2 CONTROLLO E REGISTRAZIONE**

Dopo aver controllato la documentazione ricevuta relativa al personale interno, registrare i dati su supporto informatico interno per la successiva gestione da parte dell'ufficio personale interno e/o studio commercialista esterno, rispettando la legislazione vigente e le procedure aziendali

Grado di complessità 1

**1.1 RACCOLTA**

Sulla base delle disposizioni ricevute, raccogliere la documentazione fornita dal personale (es. malattie, aspettative, assegni familiari, richiesta permessi, missioni, rimborsi spese) in maniera da trasmetterla per la successiva gestione interna o esterna (servizi esternalizzati)

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Personal computer, principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici; posta elettronica
- Informazioni, documentazione e modulistica tipicamente trasmesse dal personale (p.e. relativa a malattie, aspettative, assegni familiari, richiesta permessi, missioni, rimborsi spese)
- Norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati
- Normativa di settore
- Procedure aziendali

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Modalità di registrazione della documentazione secondo le procedure aziendali e la normativa vigente
- Modalità di trasmissione della documentazione agli uffici interni o ai consulenti esterni competenti

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Documentazione a supporto di attività amministrativo contabili riferite al personale raccolta, registrata e trasmessa

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle modalità di registrazione della documentazione a supporto di attività amministrativo contabili riferite al personale

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo alle caratteristiche ed alle scadenze di registrazione della documentazione a supporto delle attività amministrativo contabili del personale; destinatari della gestione della documentazione

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 3** - Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

**1 - COMUNICAZIONE SCRITTA**

Grado di complessità 3

**1.3 TESTO IN LINGUA STRANIERA**

Curare la digitazione, il controllo e la modellazione di comunicazioni interne ed esterne in lingua straniera

Grado di complessità 2

**1.2 CONTROLLO DEL TESTO IN MADRELINGUA**

Effettuare il controllo del documento prodotto in termini sia di corrispondenza al contenuto originale sia di correttezza ortografica e lessicale mediante l'uso dei comandi di controllo ortografico e semantico di un software per l'elaborazione testi

**1.2 MODELLI**

Usare i comandi di formattazione stili di un software per l'elaborazione testi in modo tale da conseguire l'impostazione standardizzata di documenti ricorrenti così da velocizzare il lavoro e conseguire uno stile aziendale

Grado di complessità 1

**1.1 DIGITAZIONE TESTI IN MADRELINGUA**

Trasferire fedelmente in formato digitale comunicazioni ricevute in lingua madre (ad esempio comunicazioni interne) trasmettendoli, secondo le indicazioni ricevute, ai soggetti interni o esterni destinatari

**1.1 FORMATTAZIONE TESTO DIGITALE**

Utilizzare i comandi di formattazione testo e paragrafo di un software per l'elaborazione testi al fine di rendere il documento più leggibile e chiaro

**2 - COMUNICAZIONE VERBALE IN PRESENZA O TELEFONICA**

Grado di complessità 3

## ADA.24.01.05 - CURA DELLE FUNZIONI DI SEGRETERIA

### 2.3 GESTIONE COMUNICAZIONE IN LINGUA STRANIERA

Nel rispetto dell'immagine aziendale, condurre comunicazioni orali in lingua straniera, tenendo conto che l'interlocutore è straniero

Grado di complessità 2

### 2.2 GESTIONE COMUNICAZIONE IN MADRE LINGUA

Nel rispetto dell'immagine aziendale, effettuare comunicazioni orali in madre lingua utilizzando stili comunicativi differenziati, offrendo eventuali risposte e/o chiarimenti in maniera efficace ponendo particolare attenzione, a secondo del canale, al linguaggio corporeo proprio e dell'interlocutore e al timbro di voce

Grado di complessità 1

### 2.1 TRASMISSIONE MESSAGGIO

Trasferire puntualmente in forma verbale comunicazioni ricevute in lingua madre

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Personal computer, principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici
- Centralino telefonico, telefoni, fax, scanner
- Tipologie e caratteristiche di documenti scritti (verbali, report, corrispondenza interna e verso l'esterno, ecc.)
- Norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati
- Modelli standard di documenti
- Protocolli e procedure di comunicazione - verbale e scritta - aziendale

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di acquisizione di appunti
- Tecniche ed operatività di redazione di documenti in formato digitale
- Tecniche ed operatività di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo
- Tecniche ed operatività di comunicazione telefonica e verbale

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Testi e documenti digitati in modo corretto secondo la forma e lo stile aziendale
- Comunicazioni e informazioni trasmesse ad interlocutori interni od esterni all'azienda anche in lingua straniera

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di documenti scritti e delle tecniche di comunicazione verbale

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: redazione di almeno due tipologie di documenti in formato digitale, di cui uno in lingua straniera
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità e differenze di comunicazione verbale in presenza e telefonica

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 4** - Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione

**1 - VIAGGI DI LAVORO**

Grado di complessità 3

**1.3 ORGANIZZARE VIAGGI DI ALL'ESTERO**

Realizzare in prima persona le prenotazioni di biglietti di viaggio e/o pernottamenti all'estero

Grado di complessità 2

**1.2 ORGANIZZARE VIAGGI DI LAVORO IN ITALIA**

Realizzare in prima persona le prenotazioni di biglietti di viaggio e/o pernottamenti in territorio nazionale individuando gli strumenti di riserva e pagamento più in linea con le esigenze dell'azienda e del personale coinvolto nel viaggio

Grado di complessità 1

**1.1 INCARICARE TERZI**

Effettuare prenotazioni di biglietti di viaggio e/o pernottamenti relativi alle trasferte del personale attraverso il ricorso a fornitori specializzati (es. agenzie viaggi) che ci forniscono preventivi

**2 - RIUNIONI E ASSEMBLEE AZIENDALI**

Grado di complessità 3

**2.3 CONVOCAZIONE ASSEMBLEE**

Redigere lettere di convocazione di assemblee aziendali formali (es. consigli del CDA), utilizzando i canali e i format appropriati affinché la comunicazione sia valida

**2.3 EVENTO A DISTANZA**

Predisporre la strumentazione multimediale affinché possa realizzarsi una riunione/assemblea a distanza (es. conference call) effettuando le opportune prove di funzionalità prima della realizzazione della stessa

Grado di complessità 2

## ADA.24.01.05 - CURA DELLE FUNZIONI DI SEGRETERIA

### 2.2 REALIZZAZIONE COMUNICAZIONE RIUNIONE INFORMALE

Elaborare comunicazioni di convocazione di riunioni aziendali informali, individuando canali e format appropriati a seconda della tipologia della riunione (ad es. riunione interna di staff, riunione con partner, incontro con fornitori/clienti ecc.)

### 2.2 ORGANIZZAZIONE LOGISTICA

Individuare gli ambienti e le attrezzature necessarie alla realizzazione dell'incontro sulla base delle finalità e delle caratteristiche dello stesso, curando, se necessario, la buffetteria (bevande e cibo) e altri servizi accessori (es. servizi di traduzione, ecc.)

Grado di complessità 1

### 2.1 SUPPORTO NELL'ORGANIZZAZIONE

Supportare le funzioni direttive di riferimento nell'organizzazione dell'evento (es. trasmissione comunicazioni, allestimento spazi, predisposizione strumentazione, predisposizione supporti cartacei, ecc.)

## 3 - EVENTI PER LA STAMPA E PER IL PUBBLICO

Grado di complessità 2

### 3.2 EVENTI RISERVATI AL PUBBLICO IN GENERE

Supportare l'organizzazione di eventi destinati al pubblico (es. canali di comunicazione evento, trasporti, location, buffetteria, registrazioni, ecc.)

Grado di complessità 1

### 3.1 EVENTI RISERVATI ALLA STAMPA

Supportare la funzione direttiva incaricata dell'organizzazione di conferenze stampa o eventi riservati ai giornalisti (es. inviti, location, contenuti, registrazione presenze, gift pack, ecc.)

## **SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4**

### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Personal computer, principali software applicativi, posta elettronica, internet
- Budget a disposizione
- Tipologie di fornitori (agenzie di viaggi, vettori di trasporto, gestori di accomodation, catering, fornitori di attrezzature e strumenti di presentazione, etc.)
- Per l'attività di organizzazione viaggi di lavoro: siti web e portali di prenotazioni viaggi on line; informazioni e caratteristiche delle località di destinazione
- Per l'attività di organizzazione riunioni e assemblee: elenco partecipanti; tipologie e caratteristiche di strumenti ed attrezzature a supporto di presentazioni, riunioni, meeting, etc.; tipologie di servizi accessori all'organizzazione di eventi e riunioni; protocolli e modelli aziendali di comunicazione per la diramazione di convocazioni ed inviti

### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di selezione e gestione dei fornitori
- Modalità di organizzazione di viaggi e di prenotazioni con l'ausilio di fornitori o direttamente on line
- Tecniche di organizzazione delle diverse tipologie di eventi (conferenze stampa, presentazioni pubbliche, meeting, assemblee, etc.)
- Modalità di comunicazione per la diramazione di convocazioni ed inviti

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Viaggio di lavoro o evento organizzato

### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Due tipologie di organizzazione: evento e viaggio di lavoro

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: redigere il planning delle azioni per l'organizzazione di un evento con riferimento alla tipologia di input forniti
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di organizzazione dell'alternativa non oggetto di prova prestazionale

## ADA.24.01.05 - CURA DELLE FUNZIONI DI SEGRETERIA

### FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante  
Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG  
Mansionari aziendali dei soggetti intervistati  
Siti specializzati in offerte di lavoro