

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

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