



# OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

## **Percorso Biennale di Istruzione e Formazione Professionale**

Corso di Qualifica di III Liv. IeFP – OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

Approvato con Decreto Del Dirigente Del Settore Formazione Professionale, Orientamento  
E Aree Di Crisi Complesse n.746 del 31 luglio 2023.

Cod. Siform 1090194 PR Marche FSE+ 2021/2027

Asse Giovani - OS 4.f - DGR n. 547/2023 e DDS n. 410/2023

## **CORSO GRATUITO FINANZIATO DALLA REGIONE MARCHE**

Il corso della durata di 2 anni si rivolge a tutti quei ragazzi tra i 16 e i 19 anni non compiuti che hanno assolto l'obbligo di istruzione ma non hanno conseguito una qualifica professionale triennale corrispondente al III livello europeo e che desiderino frequentare un corso altamente professionalizzante nel mondo Amministrativo-Segretariale.

## OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

L'Operatore ai servizi di impresa interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale in maniera responsabile ed autonoma. Svolge attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile.

È in grado di usare principali software applicativi d'ufficio e padroneggia le principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale; conosce la terminologia tecnica e specifica del settore almeno in un'altra lingua.

Possiede inoltre competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro.

## PROSPETTIVE LAVORATIVE E SBOCCHI PROFESSIONALI

Il percorso formativo da Operatore ai servizi di impresa è indicato a coloro che desiderano trovare lavoro in ambito amministrativo-segretariale.

Il corso offre l'opportunità di svolgere attività di assistente amministrativo nelle segreterie o nei reparti amministrativo-contabili di aziende di piccole, medie o grandi dimensioni di qualsiasi settore produttivo, commerciale e dei servizi.

## OPPORTUNITÀ

I percorsi leFP sono pensati proprio per favorire un veloce inserimento nel mercato del lavoro.

Il corso da OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA, altamente professionalizzante, consentirà di:

- inserirsi direttamente nel mondo del lavoro con titolo di qualifica riconosciuto;
- proseguire il proprio progetto formativo accedendo al IV anno nell'ambito dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale per il conseguimento del Diploma Professionale di Tecnico (IV livello EQF) come evoluzione verticale delle figure dell'operatore professionale e, successivamente, l'accesso ai percorsi del Sistema di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS);
- inserirsi negli anni conclusivi della scuola secondaria di secondo grado, previo il riconoscimento dei propri crediti formativi e, quindi, con la possibilità di iscriversi all'Università e l'accesso ai percorsi del Sistema dell'Istruzione Tecnica Superiore (ITS).

Il titolo acquisito con il superamento dell'Esame finale ha validità su tutto il territorio nazionale e nell'Unione Europea.

QUALIFICA PROFESSIONALE III LIV OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

## DESTINATARI

L'intervento formativo è rivolto a un numero massimo di 15 Giovani di **età compresa tra i 16 e i 19 anni non compiuti alla data di avvio delle attività formative, che hanno assolto l'obbligo di istruzione ma non hanno conseguito una qualifica professionale triennale corrispondente al III livello europeo.**

L'obbligo di istruzione si intende assolto: nel caso in cui è stato conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado e si è frequentato almeno un anno di scuola secondaria di secondo grado con successo; si è in possesso della certificazione delle competenze chiave di cittadinanza negli assi culturali indicati nel DM 22/08/2007, n. 139, rilasciata da parte di un soggetto pubblico, con l'utilizzo del modello di certificazione allegato al DM n. 9 del 27/01/2010.

**La frequenza dell'azione formativa è totalmente gratuita per gli allievi, ai quali è assicurata sempre gratuitamente, la fornitura di materiali didattici, rimborsi spese viaggio, certificazioni informatiche e linguistiche, sportelli di orientamento e di recupero crediti scolastici.**

## LA DIDATTICA

Il percorso di Istruzione e Formazione Professionale è caratterizzato da momenti di formazione in aula, da attività laboratoriali, impresa simulata, tirocini aziendali, alternanza scuola/lavoro o apprendistato. L'obiettivo è quello di favorire il successo formativo dei nostri ragazzi grazie ad attività esperienziali, metodologie didattiche innovative, stage, personalizzazione degli interventi e figure professionali a supporto della didattica.

L'offerta formativa sarà finalizzata alla acquisizione di competenze atte a comprovare le capacità, le conoscenze, e le abilità del profilo professionale in uscita;

Il presente intervento formativo permetterà allo studente di:

- Mettere in pratica nelle diverse situazioni di vita quotidiana e professionale le competenze acquisite nel contesto formativo (aula e stage) in modo pertinente ed appropriato;
- Incrementare progressivamente il livello di padronanza delle proprie competenze in termini di autonomia e responsabilità;
- Autovalutare i livelli di padronanza delle competenze acquisite e comprenderne gli aspetti da sviluppare.

### **Azioni volte a favorire il conseguimento degli obiettivi formativi previsti:**

- Tutor didattico per accogliere i ragazzi e per facilitare il cammino educativo;
- Il portfolio delle competenze e il libretto formativo per documentare il percorso educativo e formativo degli alunni;
- Apprendistato o Alternanza Scuola Lavoro: esperienza di affiancamento al lavoro in azienda come parte integrante del curriculum per facilitare il passaggio scuola/lavoro;
- Riconoscimento crediti formativi
- Visite aziendali, workshop e meeting con professionisti, esperti che andranno a dare una connotazione più pratica ed esperienziale alle attività didattiche offrendo materiale per la progettazione dell'alternanza simulata;
- Partecipazioni a campus e attività orientative promosse dalla Regione o da attori sociali territoriali (Campus Ancona salone dell'orientamento promosso da Regione Marche, Future Campus Confindustria, ecc.)

### **Interventi per la valorizzazione del percorso formativo, a supporto degli studenti:**

ORIENTAMENTO SPECIALISTICO E PERMANENTE

ACCOGLIENZA

SPORTELLI PER ELABORARE PIANI D'AZIONE PERSONALIZZATI per formare, accompagnare e riavvicinare il beneficiario al mondo dell'istruzione e della formazione professionale e alla socialità.

PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI per adattare la formazione alle caratteristiche degli utenti, degli stili cognitivi e dei contesti di apprendimento, focalizzando l'attenzione sulle competenze necessarie ed acquisibili per la crescita della persona e per il conseguimento della qualifica.

CALENDARIO DIDATTICO mirato ad agevolare il più possibile l'accesso al corso.

LABORATORI DI RECUPERO E A SOSTEGNO DEGLI APPRENDIMENTI presso la sede del corso e a distanza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA E SUPPORTO PSICOLOGICO Interventi mirati a soggetti con problemi di carattere psicologico e relazionale o di disagio sociale, economico-culturale.

## ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

Percorso Biennale della durata complessiva di 1980 ore di formazione teorico/pratica:  
990 ore/anno.

All'interno del percorso, vengono sviluppate le seguenti aree.

- Area linguistica, storica, socio-economica;
- Area matematica, scientifica, tecnologica ;
- Area professionalizzante: relativa alle competenze professionalizzanti del profilo da sviluppare e da consolidare nei periodi di alternanza o in apprendistato o nell'impresa formativa simulata.

Le competenze tecnico-professionali renderanno gli allievi in grado di:

- pianificare ed organizzare il proprio lavoro, compresa la preparazione di strumenti e attrezzature e la loro manutenzione ordinaria;
- operare nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza e di salvaguardia ambientale;
- collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi, anche in lingua straniera, necessari all'attività, utilizzando le tecnologie e la strumentazione adatte;
- redigere, registrare e archiviare la documentazione amministrativo-contabile;
- programmare e organizzare riunioni, eventi e viaggi di lavoro.

A partire dal primo anno fino al termine del percorso formativo gli allievi inizieranno l'alternanza scuola lavoro per rafforzare il patrimonio di conoscenze, abilità, competenze e capacità personali. Nel secondo anno, per concludere il percorso formativo, verranno consolidati gli standard formativi delle competenze tecnico professionali dell'operatore ai servizi di impresa e verrà rafforzata l'autonomia della persona in vista del futuro ruolo professionale anche mediante l'assunzione di puntuali compiti operativi.

L'alternanza Scuola Lavoro attraverso l'inserimento in uno specifico contesto lavorativo consentirà allo studente di svolgere responsabilmente compiti qualificanti, che permettono l'acquisizione di abilità che facilitino l'inserimento nel mondo del lavoro.

Al termine del percorso verranno svolti gli esami finali per il rilascio della qualifica di terzo livello europeo.

## ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

MODULI	I° ANNUALITÀ	II° ANNUALITÀ
ORIENTAMENTO	10	-
LINGUA E LETTERATURA ITALIANA	70	20
MATEMATICA	70	20
TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE	40	20
INGLESE	50	10
STORIA CONTEMPORANEA	30	15
DIRITTO ED ECONOMIA	25	20
COMPETENZE SOCIALI E CIVICHE	30	-
COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA	30	15
SCIENZE MOTORIE	35	15
SCIENZE DELLE FINANZE	40	15
COMPETENZE DIGITALI	30	15
ECONOMIA AZIENDALE	40	20
EDUCAZIONE AMBIENTALE E SOSTENIBILITA'	30	
FUNZIONI DI SEGRETERIA	65	30
GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	65	30
ORGANIZZAZIONE MEETING ED EVENTI DI LAVORO	40	20
TRATTAMENTO DOCUMENTI AMMINISTRATIVI CONTABILI	45	20
SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	20	20
BUSINESS ENGLISH	30	30
TIME MANAGEMENT	25	-
MANUTENZIONE E CURA DEL MATERIALE E DELLA STRUMENTAZIONE DA UFFICIO	20	-
IMPRESA SIMULATA	150	-
ALTERNANZA SCUOLA LAVORO	-	640
ORIENTAMENTO FINALE	-	15
<b>TOTALE</b>	<b>990</b>	<b>990</b>

### ESAME FINALE PER IL CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA

Alle prove finali possono essere ammessi tutti gli allievi che abbiano raggiunto tutti gli esiti di apprendimento relativi alla Qualifica Professionale e che abbiano frequentato un numero di ore non inferiore al 75% della durata complessiva dell'ultima annualità.

Possono essere altresì ammessi allievi:

- che concludono il percorso formativo con un punteggio complessivo di ammissione di almeno 30 punti su 50, relative delle competenze di base e tecnico professionali: 30 punti su 50 in qualità di "credito formativo di ammissione";
- che, pur non avendo raggiunto il 75% della frequenza a causa di specifiche e documentate motivazioni (a titolo esemplificativo: malattia, infortunio, gravi situazioni familiari, provvedimenti restrittivi dell'Autorità giudiziaria, trasferimento ad altra residenza, etc.), hanno raggiunto, a giudizio dell'équipe dei docenti/ formatori della classe, tutti gli esiti di apprendimento previsti;

- che hanno frequentato regolarmente, nell'anno formativo precedente, analogo percorso e che, pur ammessi agli esami, non hanno sostenuto le prove, a causa di gravi e giustificati motivi riconosciuti dalla Commissione dell'anno di riferimento

## IL SISTEMA DUALE

Il "sistema duale" è un modello formativo integrato tra scuola e lavoro che crea un rapporto continuativo e coerente tra i sistemi dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro.

Valido strumento capace di contrastare la dispersione scolastica e la disoccupazione giovanile, favorisce l'inserimento dei più giovani nel mercato del lavoro.

## IMPRESA SIMULATA

L'impresa formativa simulata è una modalità di realizzazione dell'alternanza scuola lavoro, che verrà attivata nella prima annualità. Verrà costituita un'impresa virtuale animata dagli/le allievi/e che consentirà di simulare le attività aziendali attraverso l'organizzazione e la gestione di un'impresa virtuale grazie all'utilizzo di uno spazio attrezzato per acquisire una visione complessiva della realtà aziendale e dell'intero ciclo di lavoro. L'obiettivo è di favorire l'esperienza e l'applicazione concreta delle competenze acquisite facilitando la loro sedimentazione.

## ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Periodi di formazione in azienda mediante esperienze di lavoro che faranno parte integrante del percorso formativo, volti alla realizzazione del profilo educativo, culturale e professionale del corso e degli obiettivi generali e specifici di apprendimento stabiliti a livello nazionale e regionale.

Apprendimento esperienziale in cui l'azienda assume un ruolo formativo di rilievo in un percorso formativo in cui l'alternanza scuola lavoro costituisce, all'interno di un progetto unitario, un momento chiave per il consolidamento delle competenze di base e professionalizzanti della qualifica professionale.

## APPRENDISTATO DI 1° LIVELLO

Il sistema duale può trovare applicazione pratica anche attraverso l'apprendistato per il conseguimento della qualifica o del diploma professionale. Nei percorsi LeFP, l'apprendistato prevede che l'organizzazione didattica del percorso si articoli con periodi di formazione presso l'agenzia formativa e periodi di formazione presso l'azienda. L'obiettivo è quello di raggiungere l'acquisizione delle competenze caratterizzanti la qualifica dell'operatore ai servizi di impresa.

## RICONOSCIMENTO CREDITI

Il riconoscimento dei crediti formativi avverrà con il coinvolgimento di operatori o rappresentanti dei diversi sistemi interessati: istruzione, formazione, lavoro base della documentazione presentata dal candidato in fase di selezione e della valutazione, anche mediante colloquio, del livello di preparazione dell'allievo.

Tale riconoscimento dei crediti potrà dar vita a percorsi di studio personalizzati e ridotti.

Riconoscimento dei crediti:

- o IN INGRESSO
- o IN ITINERE
- o FINALE

Documentazione prodotta:

- **SCHEDA CAPACITÀ E CONOSCENZE:** elenco delle capacità e conoscenze acquisite dall'allievo a fronte di evidenze (competenze di profilo);
- **CERTIFICATO DI COMPETENZE:** elenco delle competenze della qualifica di riferimento acquisite dall'allievo a fronte di evidenze in esito ad esame o colloquio valutativo, allegato con elenco delle capacità e conoscenze correlate e riconosciute;
- **CERTIFICATO DI QUALIFICA:** competenze della qualifica e correlate capacità e conoscenze acquisite dall'allievo a fronte di evidenze in esito ad esame.

Nel caso specifico Qualifica Professionale EQF 3 OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA.

Modalità di riconoscimento crediti, gestione passaggi e certificazioni prodotte come disciplinato da:  
Accordo in conferenza Stato-Regioni del 1agosto2019, repertorio atti n. 155/CSR;  
Accordo CSR Rep. 100 del 10/5/2018;  
DM 267 del 24/08/2021 (Adozione del Certificato di Competenze);  
D.Lgs. n. 61/2017 - Revisione dei percorsi dell'istruzione professionale e raccordo con i percorsi dell'istruzione e formazione professionale;  
Accordo CSR Rep. 100 del 10/5/2018 - Passaggi

## INTERVENTI DI ORIENTAMENTO E ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Attività di COACHING, MENTORING e/o TOTORING a favore dei partecipanti come accompagnamento a percorsi di crescita personale/professionale e di miglioramento di carriera sulla base di esigenze specifiche del discente;

ORIENTAMENTO NELLA FASI DIVERSE DEL PERCORSO FORMATIVO con psicologi esperti su dispersione scolastica e problematiche legate all'età adolescenziale:

ORIENTAMENTO INIZIALE

ORIENTAMENTO IN ITINERE

ORIENTAMENTO FINALE E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO LAVORATIVO

TOTORING: aula, laboratoriale, alternanza rafforzata svolto da figure esperte al fine di

- Favorire la costituzione di un gruppo classe e di un clima favorevole;
- Favorire il recupero e al sostegno degli apprendimenti;
- Prevenire allontanamenti/abbandoni;
- Favorire eventuali inserimenti ad attività già avviata;
- Favorire e supportare il discente nelle fasi di passaggio e di attuazione dell'alternanza rafforzata
- Curare continuità formativa ed organizzativa affiancando e mettendo tra loro in contatto docenti, esperti, discenti, genitori e imprese coinvolte nello stage.

Per tutto il percorso formativo gli allievi saranno accompagnati, aiutati e sostenuti dalla figura di un tutor formativo da considerare come punto di riferimento. Il Tutor Formativo, farà da mediatore tra i ragazzi, i docenti e il coordinatore del corso; avrà una relazione diretta con i partecipanti per cogliere al meglio le loro esigenze formative e comunicarle ai docenti e ai conduttori degli interventi; favorirà l'assimilazione e la personalizzazione delle competenze verificandone il raggiungimento degli obiettivi, favorendo eventuali recuperi e attività di rinforzo.

Sono previste attività di sostegno per studenti in difficoltà mediante l'utilizzo dei LARSA (laboratori di recupero e sviluppo degli apprendimenti) e per tutti quegli studenti che avendo rendimenti scolastici differenti, necessiteranno di interventi diversificati.

Recuperi gestiti in collaborazione con il CENTRO STUDI ICARO.

I moduli di sostegno che potranno essere realizzati all'interno di ciascun ciclo dovranno essere attivati sulla base di una valutazione formativa ed essere progettati sulle esigenze del singolo allievo.

L'azione formativa persegue il duplice obiettivo della piena integrazione in ambito scolastico - formativo e contestualmente la definizione di un progetto di vita, allo scopo di facilitare la transizione verso il mondo del lavoro e favorire la vita sociale del ragazzo.

## MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO

L'Ente Gestore fornirà a ciascun allievo ammesso al corso:

- Materiale di Cancelleria costituito da Cartellina, Matita, Gomma, Penna, Block-notes, ecc,
- Materiale Didattico ovvero Libri di Testo, Dispense e materiale di consumo;
- Rimborso Spese Viaggio;
- Sportelli Di Orientamento (orientamento permanente)

Il percorso sarà invece propedeutico per il conseguimento delle seguenti certificazioni:

- CERTIFICAZIONE DI INFORMATICA - Patente Europea di Guida del Computer (ECDL)
- CERTIFICAZIONE DI LINGUA INGLESE PET
- CERTIFICAZIONE CILS conoscenze di lingua italiana - L2 (per cittadini stranieri con comprovata necessità)

Presenza di un SERVIZIO RISTORAZIONE per coloro che causa non coincidenza dei mezzi pubblici, potrebbero aver necessità di consumare un pasto

## ATTIVITÀ EDUCATIVO RICREATIVE

In collaborazione con associazioni ed organizzazioni del territorio che hanno la loro sede nei pressi della sede formativa, al fine di incentivare la frequenza al corso, creare un ambiente educativo stimolante e favorirne l'accesso per coloro che frequentano, sono stati stipulati accordi di partenariato a favore degli allievi che prevedono rispettivamente:

- Attività sportiva con A.S.D. MANTOVANI CALCIO A 5
- Incontri formativi culturali con ASSOCIAZIONE CASA DEI GIOVANI PIERO ALFIERI
- Attività di volontariato presso le strutture per disabili del CENTRO PAPA GIOVANNI XXIII

**Sede corso:** Via Madre Teresa di Calcutta 1, Ancona c/o Centro Papa Giovanni XXIII Onlus

**Scadenza Iscrizioni:** 31 Ottobre 2023

**Contatti:** Tel. 071 2140199 int. 3 – UFFICIO FORMAZIONE  
formazione@centropapagiovanni.it  
formazione.centropapagiovanni.it