

PROGETTO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

(Convenzione stipulata in data _____)

NOMINATIVO DEL TIROCINANTE	
DATA E LUOGO DI NASCITA	
RESIDENZA	
TELEFONO	
CODICE FISCALE	

ATTUALE CONDIZIONE (segnare con una x la casella corrispondente)	
<input type="checkbox"/>	Studente scuola secondaria superiore
<input type="checkbox"/>	Universitario
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post-diploma
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post laurea
<input type="checkbox"/>	Allievo della formazione professionale
<input type="checkbox"/>	Disoccupato/ in mobilità
<input type="checkbox"/>	Inoccupato
<input type="checkbox"/>	Portatore di handicap

AZIENDA OSPITANTE	
NUMERO DIPENDENTI	
NUMERO TIROCINANTI IN CORSO	
SETTORE DI ATTIVITA'	
SEDE DEL TIROCINIO	
TEMPI e ORARIO DI ACCESSO AI LOCALI AZIENDALI	
ORE SETTIMANALI PREVISTE	
PERIODO DI TIROCINIO	<i>(l'inizio del Tirocinio Formativo è comunque subordinato alla nomina da parte dell'Ufficio Provinciale del Lavoro territorialmente competente del Tutor Didattico-Formativo).</i>
TUTOR INDICATO DALL'ENTE PROMOTORE	
TUTOR AZIENDALE E QUALIFICA	
RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	
MEDICO COMPETENTE	
POLIZZA ASSICURATIVA: INFORTUNI SUL LAVORO INAIL POSIZIONE N.	
POLIZZA ASSICURATIVA: RESPONSABILITA' CIVILE N. POLIZZA E COMPAGNIA	

OBIETTIVI E MODALITA' DEL TIROCINIO

OPERATORE AMMINISTRATIVO – FRONT OFFICE

Provvede ad attività al servizio dell'intera struttura, ovvero collabora alle attività amministrative e contabili dell'unità organizzativa cui è addetto, conformemente alle istruzioni ricevute, con particolare riferimento a quelle inerenti operazioni connesse alla gestione dei processi, mediante l'utilizzo di apparecchiature informatiche semplici o anche complesse, ma di uso semplice.

COMPETENZE DI BASE

Sapere:

- conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso, gli obiettivi del servizio, le funzioni assolute, la relativa struttura organizzativa;
- Conoscere i più aggiornati supporti informatici e saper operare mediante l'utilizzo di Windows e dei pacchetti applicativi per la gestione di un ufficio automatizzato;
- Conoscere i principali diritti e doveri dei lavoratori;
- Conoscere la tecnica alberghiera, in particolare dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile.

Saper fare:

- Disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia;
- Parlare e comprendere vocaboli ed espressioni idiomatiche relativi al servizio erogato ed al contesto operativo, in almeno due lingue straniere (inglese obbligatorio più almeno un'altra lingua prescelta in relazione alla vocazione turistica del territorio).

Saper essere

- Gestire la comunicazione (cultura dell'accoglienza ed abilità sociali, immagine personale, tipologia di clienti);
- Essere imprenditivi rispetto al proprio contesto lavorativo.

COMPETENZE TRASVERSALI

- Saper essere;
- Adattarsi alle diverse situazioni;
- Garantire stabilità delle prestazioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo rapportandosi correttamente ai superiori ed ai colleghi;
- Sviluppare soluzioni creative con gusto estetico e abilità manuali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Sapere

- Conoscere gli elementi di organizzazione aziendale: comunicazione organizzativa, modelli e cultura aziendale;
- Conoscere le caratteristiche delle attrezzature d'uso nell'ufficio: fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.;
- Conoscere gli elementi di base dell'ambiente Windows e dei relativi software: Word, Excel e Powerpoint;
- Conoscere i servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica;
- Conoscere le tipologie dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e registrazione;
- Conoscere le principali tecniche di comunicazione scritta (corrispondenza, verbali, rapporti), verbale e digitale (e-mail, internet);
- Conoscere le tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e di dati;
- Conoscere le tecniche di time management;
- Conoscere le disposizioni a tutela della sicurezza del lavoro d'ufficio.

Saper fare

- utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail ecc;
- riconoscere la corrispondenza in entrata, smistandola agli uffici/funzioni di riferimento, e dotare quella in uscita dei necessari elementi identificativi;
- applicare le principali tecniche manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio;
- applicare le principali tecniche per la formulazione di lettere, comunicazioni, avvisi e convocazioni d'uso comune;
- utilizzare gli applicativi informatici per l'elaborazione e produzione di documenti, presentazioni e testi scritti;
- riconoscere le principali regole grammaticali e inflessioni linguistiche per la stesura e traduzione di documenti anche in lingua straniera;
- riconoscere e interpretare un documento contabile;
- predisporre la documentazione di vendita ed acquisto (redazione ordini, emissione bolle/ricevute/fatture);
- applicare tecniche di registrazione e archiviazione di documenti contabili (fatture in entrata e in uscita, pagamenti, incassi, ecc.);
- controllare disponibilità di calendario e registrare appuntamenti;
- predisporre viaggi e trasferte prenotando biglietti di viaggio e pernottamenti;

- preparare gli spazi e provvedere ai comfort per riunioni ed incontri di lavoro.

Saper essere

- Sapersi rapportare ai servizi collegati;
- Stabilire con il cliente e con i suoi colleghi un rapporto relazionale orientato ai criteri di qualità nell'erogazione del servizio;
- Porsi in atteggiamento di continuo autoaggiornamento, riconoscendo e valorizzando le fonti e le occasioni di apprendimento;
- Possedere una discrezione assoluta e cura nel vestire e della propria igiene personale;
- Garantire stabilità delle prescrizioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo utilizzando ed integrando competenze diverse.

ESPERIENZE FORMATIVE COLLATERALI	Capacità di creare un buon canale comunicativo sia con i colleghi sia con i clienti
----------------------------------	---

MODALITA' DI VALUTAZIONE INIZIALE, IN ITINERE E FINALE	Attraverso colloqui individuali ed osservazioni sul campo. Somministrazione di specifica scheda di valutazione
--	--

MODALITA' DELLA TUTORSHIP INTERNA ED ESTERNA	L'attività di tutoring espletata per tutto il periodo di tirocinio ha la caratteristica di ottimizzare il processo di apprendimento. Le verifiche avverranno attraverso colloqui individuali ed osservazione sistematica.
--	---

FACILITAZIONI PREVISTE	
<input type="checkbox"/> RIMBORSO SPESE	
<input type="checkbox"/> INCENTIVI	
<input type="checkbox"/> ASSUNZIONE	
<input type="checkbox"/> ALTRO	

OBBLIGHI DEL TIROCINANTE

- Seguire le indicazioni dei tutor e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze;
- Rispettare gli obblighi di riservatezza circa processi produttivi, prodotti od altre notizie relative all'azienda di cui venga a conoscenza, sia durante che dopo lo svolgimento del tirocinio;
- Rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza.

Consenso al trattamento dei dati personali del tirocinante da parte del soggetto ospitante, in applicazione Dlgs 196/03 e successive modifiche ed integrazione.

➤ **Barrare in caso di assenso**

Palermo,

Firma per presa visione ed accettazione del tirocinante _____

Firma tutor indicato dal soggetto promotore _____

Firma tutor aziendale _____

Firma e Timbro dell'Azienda

Firma e Timbro Soggetto promotore
