

APPRENDISTATO PER OPERATORE DI SPORTELLO

SCHEDE DI APPROFONDIMENTO

16/10/2018

L'apprendistato professionalizzante è un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani nonché al conseguimento di una qualificazione professionale ai fini contrattuali. Attraverso tale istituto, che costituisce uno strumento privilegiato di accesso al mondo del lavoro, gli apprendisti ricevono una formazione sul lavoro volta all'acquisizione di competenze di base, trasversali, tecnico professionali e specialistiche.

Possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di età compresa tra i diciotto e i ventinove anni; con riferimento al limite massimo di età, il contratto può essere sottoscritto fino al giorno precedente il compimento del trentesimo anno di età.

Nel contratto di apprendistato professionalizzante sono indicati il periodo di prova, la durata del contratto, il piano formativo individuale, la qualificazione da conseguire al termine del periodo di apprendistato in base agli esiti della formazione aziendale ed extra aziendale svolta, il livello di inquadramento iniziale e quello successivo previsto dallo specifico percorso, nonché il relativo trattamento economico.

E' prevista la nomina di un **Tutor aziendale**, inserito nell'organizzazione dell'impresa, con formazione e competenze adeguate, che avrà il compito di trasferire la conoscenza del contesto normativo di riferimento e delle metodologie. Ciascun Tutor non potrà affiancare più di cinque apprendisti.

Durata

La durata del contratto di apprendistato è di norma fissata in 36 mesi, ferma restando la possibilità per l'Azienda di definire una durata inferiore, nel rispetto del limite minimo di 6 mesi previsto dalla legge.

Inquadramento

Durante il periodo di apprendistato, il lavoratore è inquadrato al livello immediatamente inferiore rispetto a quello di destinazione finale, con riconoscimento del relativo trattamento economico e normativo.

Formazione

Il percorso formativo dell'apprendista, riportato nel Piano Formativo Individuale, è definito in coerenza con la qualificazione professionale da conseguire e la professionalità posseduta.

Modalità di erogazione della formazione

- Training on the job
- Aula
- On line

Criteri generali e vincoli

Il Piano formativo Individuale deve tenere conto delle ore medie minime annue in funzione del livello di destinazione finale: per il livello di destinazione «C», le ore annue medie di formazione previste sono 100.

La quota delle ore erogate in modalità in eL. non deve essere superiore al 45% delle ore totali erogate.

Scopo e Caratteristiche Generali

Svolgere le operazioni di tipo “transazionale” relative ai servizi postali e finanziari, attività di promozione e vendita su alcuni servizi (es. scoperto di c/c, domiciliazioni, carte di credito, accredito stipendio) e indirizzare la clientela verso l’area dedicata.

Aree di Responsabilità

- Assicura l’espletamento delle procedure operative e amministrative di front end e di back office relative ai servizi e ai prodotti aziendali nel rispetto degli standard di qualità e della normativa;
- Svolge attività di promozione e vendita di alcuni servizi (es. scoperto di c/c, domiciliazioni, carte di credito, accredito stipendio);
- Fornisce informazioni ai clienti sui servizi e prodotti aziendali indirizzandoli verso l’area dedicata;
- Cura la gestione della cassa di sportello e dei valori bollati controllandone la disponibilità ed eventualmente effettuando richiesta di reintegro;
- Esegue le attività di apertura e chiusura dello sportello (avvio/arresto dei sistemi informatici e meccanici, quadratura delle banconote/ valori bollati,..) in coerenza con le procedure operative ricevute;
- Contribuisce a curare il proprio aggiornamento professionale relativo a nuovi prodotti e procedure, utile all’espletamento ottimale della propria attività in coerenza con i piani di addestramento/formazione definiti.

Il piano formativo individuale per le risorse in apprendistato si articola su tre dorsali di intervento, allo scopo di:

- garantire lo sviluppo di conoscenze e capacità legate al ruolo
- acquisire il know-how necessario per operare con competenza e professionalità
- abilitare alla relazione con la clientela in modo corretto e trasparente

Il piano formativo per tali risorse è così strutturato:

- **1° anno**
percorso di affiancamento a risorse esperte, programma di inserimento al ruolo su tematiche normative, procedurali e relative all'offerta di Poste
- **2° anno**
aggiornamento su tematiche normative, formazione specifica sui prodotti Poste, corsi base di relazione con la clientela
- **3° anno**
aggiornamento su tematiche normative, formazione specifica sui prodotti Poste, osservazione on the job di SCF esperti

Saranno garantite nel corso dei tre anni almeno 100 ore medie per un totale di 300 ore nel triennio

Articolazione sintetica del piano formativo individuale triennale:

1° Anno

- Presentazione dell'azienda e dell'articolazione territoriale di Posteitaliane
- Il sistema Up e il ruolo dell'Operatore di Sportello.
- I basics del Neo Osp: Training on the job in affiancamento a risorse esperte
- Formazione Normativa obbligatoria: D.Lgs.81/08 – Generale e Specifica, D.Lgs. 231/2001, Codice Privacy, Sic. informatica, Antiriciclaggio, Trasparenza Bancaria, Gestione del contante, Assegni, SPID
- Formazione su aggiornamenti offerta, procedure e normative (in modalità Aula, eL e on the job)

2° Anno

- Formazione su aggiornamenti offerta, procedure e normative (in modalità Aula, eL e on the job)
- Corso «Dentro il cambiamento»
- Corso relazionale per Operatore di Sportello

3° Anno

- Formazione su aggiornamenti offerta, procedure e normative (in modalità Aula, eL e on the job)
- Job shadowing in affiancamento ad SCF esperti

*Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa.
L'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti.*

Posteitaliane

