

## Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

### Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

#### SINTESI

#### A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

#### A.2 Area di formazione di riferimento (\*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

#### A.3 Titolo del percorso formativo

**Competenze per la gestione dei processi aziendali anche con soluzioni di intelligenza artificiale**

#### A.4. Inquadramento livello EQF

3

#### A.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

24. Area Comune

## A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria  
ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza  
ADA.24.04.11 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita  
ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care  
ADA.24.02.03 - Gestione del bilancio d'esercizio e dei processi amministrativi e contabili  
ADA.24.02.06 (ex ADA.25.229.746) - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

## A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

## A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

Tutti i settori, con particolare riferimento a:  
82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio  
63.99.00 – Altre attività dei servizi di informazione nca  
69.20.12 Servizi forniti da esperti contabili

## A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	
Gestire il sistema cliente	UC 1 – Acquisire, gestire e fidelizzare il cliente utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale
Produrre beni/erogare servizi	UC 2 – Gestire le attività di front office e le attività di back office e segreteria utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale
	UC 3 – Gestire il processo amministrativo-contabile utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale
Gestire i fattori produttivi	UC 4 – Utilizzare i sistemi informativi aziendali
	UC 5 – Utilizzare efficacemente l'intelligenza artificiale comprendendone le potenzialità e applicandola ai principali processi aziendali
	UC 6 – Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio

## C.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Acquisire, gestire e fidelizzare il cliente utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC integra conoscenze e abilità afferenti alla UC "Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM" del profilo "Tecnico esperto del Customer Relationship Management", presente nel Repertorio della Regione Campania. Approfondisce in particolare le modalità di identificazione e applicazione delle più adeguate tecnologie digitali per l'esecuzione dell'attività e le modalità di integrazione di queste con le nuove funzionalità offerte dall'AI.
Risultato atteso	Individuare le principali caratteristiche del processo aziendale di acquisizione, gestione e fidelizzazione del cliente. Individuare i principali software applicativi a sostegno dell'attività di acquisizione, gestione e fidelizzazione del cliente (CRM). Integrare gli strumenti offerti dall'AI nel sistema informativo aziendale per la gestione delle attività di customer management. Rilevare e formalizzare dati e informazioni relative alla soddisfazione dei clienti/utenti. Rispondere ai quesiti posti dal cliente/utente, utilizzando efficacemente i software a disposizione e l'AI.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principali caratteristiche del processo aziendale di acquisizione, gestione e fidelizzazione del cliente</li> <li>- Procedure di rilevazione di customer satisfaction</li> <li>- Modelli e tecniche di customer care</li> <li>- Elementi di analisi ed elaborazione dei dati</li> <li>- Elementi di teoria del marketing operativo per favorire l'acquisto da parte del cliente</li> <li>- Principi, strategie e strumenti di customer engagement</li> <li>- Customer Relationship Management - CRM: definizione, componenti e finalità</li> <li>- Presentazione dei principali software per la gestione del cliente</li> <li>- Ruolo dell'AI nelle attività di acquisizione, gestione e fidelizzazione del cliente</li> <li>- Integrazione degli strumenti offerti dall'AI con il software CRM</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare tecniche e strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti</li> <li>- Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative</li> <li>- Rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul data base per la rintracciabilità e interventi tecnici e commerciali successivi</li> <li>- Adottare modalità di illustrazione e descrizione dell'offerta utili alla massima valorizzazione del prodotto/servizio</li> <li>- Reperire informazioni consultando data base, schede di prodotto e liste di informazioni partendo da specifici quesiti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborare e implementare iniziative di customer engagement</li> <li>- Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali</li> <li>- Realizzare attività di CRM con excel</li> <li>- Realizzare attività di CRM con software gestionali specifici</li> <li>- Integrare gli strumenti di AI ai software per la gestione delle relazioni con i clienti</li> </ul>
--	--

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	Gestire le attività di front office e accoglienza e le attività di back office e di segreteria utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni / erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC integra conoscenze e abilità afferenti alle UC "Accoglienza" e "Gestione dei flussi informativi" del profilo "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni", presente nel Repertorio della Regione Toscana con conoscenze e abilità afferenti alla UC "Gestione del front office e back office" del profilo "Addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico", presente nel Repertorio della Regione Calabria e con conoscenze e abilità afferenti alla UC "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili" del profilo "Addetto qualificato alla segreteria", presente nel Repertorio della Regione Umbria.
Risultato atteso	<p>Assicurare una adeguata accoglienza a clienti e visitatori dell'azienda, identificando l'interlocutore e il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso e informando i settori/referenti dell'azienda.</p> <p>Gestire la comunicazione telefonica in entrata e in uscita.</p> <p>Rispondere alle richieste e alle esigenze del cliente/utente in funzione delle modalità organizzative dell'azienda/ente.</p> <p>Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata e in uscita.</p> <p>Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali ecc.).</p> <p>Redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili.</p> <p>Integrare gli strumenti di AI ai software per la gestione delle attività di front office e di segreteria.</p>
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il processo di gestione delle attività di front office</li> <li>- Principi di organizzazione e comunicazione aziendale</li> <li>- Tecniche di time management per una gestione adeguata di appuntamenti e priorità</li> <li>- Tecniche di comunicazione</li> <li>- Normativa in materia di trattamento dei dati personali e privacy a garanzia della riservatezza delle informazioni</li> <li>- Principi normative in materia di informazione, comunicazione e accessibilità</li> <li>- Elementi di customer care</li> <li>- Modelli e tecniche di gestione della comunicazione, della relazione e del conflitto</li> <li>- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali ecc.)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processi e cicli di lavoro del proprio servizio e dell'azienda in cui si opera</li> <li>- Il processo di gestione delle attività di back office</li> <li>- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo</li> <li>- Principali documenti amministrativo-contabili</li> <li>- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili</li> <li>- Modalità di archiviazione dei documenti contabili</li> <li>- Software per la gestione della relazione con il cliente</li> <li>- Software per la gestione delle attività di back office e segreteria</li> <li>- Introduzione ai software per la gestione delle procedure contabili</li> <li>- Integrazione degli strumenti di AI ai sistemi applicativi utilizzati per la gestione delle attività di front office e back office</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire l'agenda degli appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità</li> <li>- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro</li> <li>- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail, software preposti)</li> <li>- Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento e applicarli a quelle in uscita</li> <li>- Applicare lo stile comunicativo più adeguato ed efficace in relazione alle caratteristiche del cliente/utente</li> <li>- Gestire criticità e reclami, fornendo assistenza e supporto nel quadro delle procedure previste</li> <li>- Rilevare criticità in relazione ai servizi erogati e formulare proposte correttive e migliorative</li> <li>- Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni</li> <li>- Individuare e applicare modalità informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio</li> <li>- Elaborare documenti scritti secondo lo standard vigente in azienda utilizzando i più diffusi software per l'automazione d'ufficio</li> <li>- Redigere, modificare e formattare documenti di vario tipo in maniera conforme allo scopo dello scritto e alle caratteristiche del destinatario, utilizzando i più diffusi software applicativi</li> <li>- Garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati</li> <li>- Gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita, assicurando la trasmissione di testi cartacei o elettronici da e verso l'interno</li> <li>- Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati</li> <li>- Collaborare alla realizzazione degli adempimenti amministrativi e contabili</li> <li>- Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento</li> <li>- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e di registrazione</li> <li>- Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare i principali software per la gestione della relazione con il cliente</li> <li>- Utilizzare i principali software per la gestione delle attività di back office e segreteria</li> <li>- Integrare gli strumenti di AI ai sistemi applicativi utilizzati per la gestione delle attività di front office e back office</li> </ul>
--	--

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	Gestire il processo amministrativo-contabile utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Riprende e integra la UC "Gestire il processo amministrativo-contabile" del profilo "Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale" del Reperto Regionale Umbria
Risultato atteso	Gestire il processo amministrativo-contabile attraverso la registrazione di ogni movimento contabile - scritture contabili di base e la tenuta dei registri obbligatori, utilizzando sistemi applicativi, software gestionali specifici e gli strumenti di AI.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principi di contabilità generale</li> <li>- Scritture contabili, libro giornale e partita doppia</li> <li>- Tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità</li> <li>- Principali documenti amministrativo-contabili</li> <li>- Modalità di archiviazione dei documenti contabili</li> <li>- Principali software di contabilità</li> <li>- Nuovi sistemi informatizzati per la gestione integrata dell'impresa a livello economico-finanziario che commerciale (p.e. Enterprise Resource Planning (ERP) e il System, Applications and Products in Data Processing)</li> <li>- Modalità di integrazione degli strumenti di AI ai software di gestione delle procedure amministrativo-contabili</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare gli adempimenti amministrativi e contabili osservando gli obblighi di legge in materia civilistico-fiscale</li> <li>- Pianificare l'attività di contabilità</li> <li>- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>- Effettuare le registrazioni contabili in partita doppia</li> <li>- Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di documenti contabili con il supporto di software specifici</li> <li>- Applicare gli strumenti di AI alle attività di gestione amministrativo-contabile, integrandoli ai sistemi informativi in uso</li> </ul>

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	Utilizzare i sistemi informativi aziendali
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il	La UC integra conoscenze e abilità afferenti al profilo "Addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico", presente nel Repertorio

repertorio regionale di riferimento	della Regione Calabria.
Risultato atteso	Utilizzare i supporti informatici e gli strumenti tecnologici adeguati a gestire le principali attività aziendali, riducendo al minimo errori, disfunzionalità e tempi di attesa e ottimizzando i processi di lavoro.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionalità degli strumenti informatici e telematici per la gestione delle comunicazioni telefoniche e interpersonali e per lo svolgimento del compito</li> <li>- Funzionalità dei programmi applicativi per la ricerca delle informazioni e per la realizzazione di documenti informativi accessibili</li> <li>- Funzionalità dei programmi applicativi per la creazione e la gestione di basi di dati</li> <li>- Impiego e utilizzo della tecnologia in azienda per la gestione della comunicazione con i partner di ruolo interni ed esterni al servizio</li> <li>- Legislazione in materia di informazione, comunicazione, accessibilità e sistemi informativi per la corretta gestione dell'informazione</li> <li>Terminologia dei sistemi informatici e multimediali per gestire efficacemente il loro utilizzo</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Combinare l'utilizzo di più strumenti operativi per garantire la tempestività delle informazioni e la qualità della gestione</li> <li>- Gestire operativamente le banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, delle prestazioni e al controllo dell'organizzazione dell'ente</li> <li>- Provvedere alla risoluzione delle problematiche di funzionalità anche attraverso il contatto con i servizi di assistenza tecnica</li> <li>- Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la diffusione e la trasmissione delle informazioni in formato accessibile a tutte le tipologie di utenza</li> </ul>

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	Comprendere il potenziale dell'intelligenza artificiale applicata ai processi aziendali e utilizzarla efficacemente
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Riprende e integra la UC "Definire, coordinare, curare l'organizzazione e la gestione nell'ambito di attività/progetti strategici aziendali" del Repertorio Provincia Autonoma di Bolzano.
Risultato atteso	<p>Individuare i principi base della tecnologia alla base dell'AI.</p> <p>Comprendere i concetti chiave e delle potenzialità dell'intelligenza artificiale.</p> <p>Comprendere come funziona l'AI.</p> <p>Comprendere i concetti di apprendimento automatico (machine learning), rete neurale (neural network) e apprendimento profondo (deep learning) e le caratteristiche distintive di ciascuno.</p> <p>Identificare la necessità dell'AI e riconoscere esempi di come l'IA supporta l'estrazione di dati, l'elaborazione del linguaggio naturale e il processo decisionale.</p> <p>Riconoscere i limiti ma anche l'impatto sociale ed economico, nonché le potenzialità e le implicazioni dell'AI.</p> <p>Utilizzare le tecniche fondamentali di prompt engineering per tutti i modelli</p>

	<p>di intelligenza artificiale generativa. Integrare efficacemente gli strumenti di AI con i principali sistemi informativi per la gestione dei processi aziendali.</p>
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie di business aziendale</li> <li>- Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>- Strategia di sviluppo organizzativo</li> <li>- Management dell'innovazione</li> <li>- Cos'è l'intelligenza artificiale</li> <li>- Le tre fasi dell'intelligenza artificiale: ristretta (o debole), generale (forte, profonda), super (consapevole)</li> <li>- Le tappe fondamentali nello sviluppo dell'intelligenza artificiale</li> <li>- Come funziona l'IA</li> <li>- I principi chiave alla base dell'intelligenza artificiale: algoritmi, complessità, euristiche</li> <li>- Apprendimento automatico (machine learning) e sue caratteristiche principali</li> <li>- Rete neurale e sue caratteristiche principali</li> <li>- Apprendimento profondo (deep learning) e sue caratteristiche principali</li> <li>- Esempi comuni di IA</li> <li>- La presenza dell'intelligenza artificiale nelle organizzazioni e nella società</li> <li>- Esempi comuni di come l'intelligenza artificiale supporta l'estrazione e organizzazione dei dati (data mining)</li> <li>- Esempi comuni di come l'intelligenza artificiale supporta il riconoscimento di immagini</li> <li>- Esempi comuni di come l'intelligenza artificiale supporta l'elaborazione del linguaggio naturale</li> <li>- Esempi di come l'intelligenza artificiale supporta i processi decisionali</li> <li>- Adozione dell'IA: sfide e potenzialità</li> <li>- I limiti dell'intelligenza artificiale</li> <li>- Le linee guida etiche che dovrebbero guidare il funzionamento dell'intelligenza artificiale: chiarezza e desiderabilità dello scopo, trasparenza, competenza nelle operazioni</li> <li>- L'impatto sociale ed economico dell'intelligenza artificiale</li> <li>- Il potenziale e le implicazioni dell'intelligenza artificiale per diversi settori: sanità, giustizia, giornalismo, finanza, impresa</li> <li>- Le implicazioni dell'adozione dell'intelligenza artificiale in un determinato scenario</li> <li>- Prompt Engineering</li> <li>- Che cosa è un prompt e a cosa serve</li> <li>- Tipi di prompt esistenti</li> <li>- Creare un prompt zero shot</li> <li>- Il ruolo dell'intelligenza artificiale e il suo impatto sull'output</li> <li>- Il contesto del prompt</li> <li>- Come il contesto può cambiare l'impatto del prompt sulla risposta</li> <li>- Il formato e il tono dell'output</li> <li>- Come modificare il formato e il linguaggio dell'output</li> <li>- Prompt few-shots. Prompt a feedback</li> <li>- Prompt a template</li> <li>- I prompt per i modelli text-to-image</li> <li>- Modalità di integrazione degli strumenti di AI alla gestione dei principali</li> </ul>



	<p>processi azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valore aggiunto dell'utilizzo degli strumenti di AI nella gestione dei principali processi azienda</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cogliere e analizzare il contesto di riferimento delle attività aziendali</li> <li>- Valutare le modalità di realizzazione delle attività aziendali</li> <li>- Applicare tecniche di decision making</li> <li>- Identificare, selezionare azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative e gestionali, funzionali a garantire un ottimale svolgimento delle attività o dei progetti</li> <li>- Analizzare, avviare e gestire processi di innovazione</li> <li>- Ottimizzare l'organizzazione dei processi</li> <li>- Comprendere cos'è l'intelligenza artificiale</li> <li>- Comprendere come funziona l'IA</li> <li>- Individuare e comprendere i principi chiave alla base dell'intelligenza artificiale</li> <li>- Comprendere le modalità di applicazione dell'intelligenza artificiale nelle organizzazioni e nella società</li> <li>- Individuare sfide e potenzialità derivanti dall'adozione dell'IA</li> <li>- Individuare il potenziale e le implicazioni dell'IA per diversi settori</li> <li>- Utilizzare efficacemente le tecniche di Prompt Engineering</li> <li>- Utilizzare efficaci modalità di integrazione degli strumenti di AI alla gestione dei principali processi azienda</li> <li>- Comprendere il valore aggiunto dell'utilizzo degli strumenti di AI nella gestione dei principali processi azienda</li> </ul>

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Reperto Regionale Umbria
Risultato atteso	Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive</li> </ul>
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali</li> <li>- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico</li> <li>- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti</li> <li>- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi</li> </ul>

### **A.11 Destinatari del percorso formativo – eventuali requisiti di accesso**

*Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.*

Per il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti dal percorso, in relazione all'utenza GOL a cui lo stesso si rivolge, sono state definite le caratteristiche dei destinatari in termini di competenze necessarie per la partecipazione.

Rappresentano dunque requisiti di accesso al percorso:

- il possesso di competenze di base nell'utilizzo del PC e delle sue principali applicazioni (ICDL Computer Essentials), da accertarsi tramite test in ingresso o tramite acquisizione da parte del candidato di specifica attestazione
- per i cittadini stranieri: la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro comune europeo per la conoscenza delle lingue (QCER), da accertarsi tramite lo svolgimento di specifiche prove valutative in ingresso o tramite l'acquisizione da parte del candidato di specifica attestazione

per i cittadini extracomunitari: possesso di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

### **A.12 Durata complessiva del percorso** *(distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curricolare)*

154 ore, di cui:

- 78 ore aula
- 76 ore FAD

### A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Segmento di accoglienza e messa a livello		2	0
2	Gestione delle e relazioni e della comunicazione con il sistema cliente utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale	Acquisire, gestire e fidelizzare il cliente utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale	32	16
3	Gestione delle attività di front office e accoglienza e delle attività di back office e di segreteria utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale	Gestire le attività di front office e le attività di back office e segreteria utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale	32	16
4	Gestione del processo amministrativo-contabile utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale	Gestire il processo amministrativo-contabile utilizzando soluzioni di intelligenza artificiale	32	16
5	Sistemi informativi aziendali	Utilizzare i sistemi informativi aziendali	24	12
6	Potenziale, strumenti e modalità di applicazione dell'intelligenza artificiale in azienda	Utilizzare efficacemente l'intelligenza artificiale comprendendone le potenzialità e applicandola ai principali processi aziendali	24	12
7	Sicurezza sul luogo di lavoro	Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio	8	4
Totale			154	76

### A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): \_\_\_\_\_

Eventuali Note:

### A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e ragione sociale	ZEFIRO SISTEMI E FORMAZIONE SRL
Referente	Cognome e nome SIMONELLI MARCELLO Tel. 075/8042416 E-mail m.simonelli@zefiro.org Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) zefirosistemi@pec.it

**in partenariato con** (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	
Referente	Cognome e nome _____ Tel. E-mail

**A.19 Sedi di svolgimento del percorso** (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede	1
Indirizzo	Via Patrono d'Italia, 58 – 06081 Assisi (PG)

N. sede	2
Indirizzo	Piazzetta del Reclusorio, 1 – 06034 Foligno (PG)

N. sede	3
Indirizzo	Via Brunelleschi, snc – 06024 Gubbio (PG)

N. sede	4
Indirizzo	Via Santa Maria di Sette – 06014 Montone (PG)

N. sede	5
Indirizzo	Via Don Lorenzo Milani, 9F – 06012 Città di Castello (PG)

N. sede	6
Indirizzo	Via Casentino, 13 – 06024 Gubbio (PG)
N. sede	7
Indirizzo	Via Santa Maria delle Rose, 17 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	8
Indirizzo	Via dell'Osteria, 5 – 06073 Corciano (PG)
N. sede	9
Indirizzo	Via Gerardo Dottori, 85 – 06132 Perugia (PG)
N. sede	10
Indirizzo	Via Patrono d'Italia, 12 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	11
Indirizzo	Via Pietro Cestellini, 17 – 06135 Perugia (PG)
N. sede	12
Indirizzo	Fraz. Costa di Trex, 37 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	13
Indirizzo	Via XXV Aprile, 5 – 06059 Todi (PG)
N. sede	14
Indirizzo	Via Andrea Vici, 20 – 06034 Foligno (PG)
N. sede	15
Indirizzo	Via dell'Artigianato, 1 – 06034 Foligno (PG)
N. sede	16
Indirizzo	Via Saragat, 16 – 06049 Spoleto (PG)
N. sede	17

Indirizzo	Piazza San Giovanni Decollato 1 – 05100 Terni (TR)
N. sede	18
Indirizzo	Piazza Enrico Fermi, 2/3/4 – 05100 Terni (TR)
N. sede	19
Indirizzo	Via Donato Bramante, 103 – 05100 Terni (TR)
N. sede	20
Indirizzo	Via I Maggio, 224 – 05022 Amelia (TR)
N. sede	21
Indirizzo	Via delle Acacie, 12 – 05018 Orvieto (TR)

(ripetere se necessario)