

Allegato 7 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi Upskilling ai fini dell’inserimento nel Catalogo regionale dell’offerta formativa GOL

SINTESI

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

UPSKILLING

A.2 Area di formazione di riferimento (*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati)

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 l'accoglienza in azienda

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

SEP 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 - Cura delle funzioni di segreteria

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Produrre beni / erogare servizi	UC.2 Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza
	UC-
	UC-
Gestire il sistema cliente	UC.1 Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche
	UC
	UC-

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche Repertorio degli standard professionali e formativi della Regione Umbria Profilo professionale "Addetto qualificato alla segreteria"
Risultato atteso	Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Modelli teorici di comunicazione (tecniche di comunicazione telefonica e verbale). - Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore. - Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.
Abilità minime	<p>Comunicare in presenza ed al telefono, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi (in presenza e al telefono), a seconda delle loro caratteristiche. - Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione. - Accogliere clienti/fornitori in presenza o al telefono quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni. - Saper fornire chiare informazioni e precise. - Gestire lamentele e situazioni critiche. <p>Comunicare in una lingua straniera con le diverse tipologie di clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni / erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza Repertorio degli standard professionali e formativi della Regione Umbria Profilo professionale "Addetto qualificato alla segreteria"
Risultato atteso	Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.) e gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di informatica ed uso del pc. - Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici. - Internet e posta elettronica. - Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. - Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

Abilità minime

Elaborare documenti scritti secondo lo standard vigente in azienda utilizzando i più diffusi software per l'automazione d'ufficio

- Redigere, modificare e formattare documenti di vario tipo in maniera conforme allo scopo dello scritto ed alle caratteristiche del destinatario, utilizzando i più diffusi software applicativi.
- Redigere resoconti di riunioni, adottando uno stile ed una forma coerente al contesto d'uso ed ai destinatari (verbali interni, rapporti pubblici, etc.).
- Raccogliere, se richiesto, dati ed informazioni relativi all'attività del proprio servizio/settore in vista di eventuali pubblicazioni e rapporti, applicando la normativa vigente in materia di tutela della privacy e sicurezza dei dati.
- 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.

Gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita, assicurando la trasmissione di testi cartacei o elettronici da e verso l'interno

- Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati.
- Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore, utilizzando i più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (ad es., e-mail, fax, corrieri, etc.).
- Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza.

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.

- Possesso da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana, orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

A.12 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD)

68 ore (di cui 0 in FAD)

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Gestione delle relazioni e comunicazione	Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche	20	0
2	Produzione di testi scritti e gestione della corrispondenza	Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza	48	0
Totale			68	0

A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

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	FORMA.Azione S.R.L.
Referente	Cognome e nome TOMAIUOLI LUIGI Tel. 075/5997340 Email tomaiuoli@azione.com Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria)

	amministrazione@pec.azione.com
--	--

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	
Referente	Cognome e nome _____ Tel. _____ Email _____

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	c/o FORMA.Azione srl Via L.Catanelli 23 – p.te S.Giovanni - PERUGIA

N. sede	2
Indirizzo	c/o Museo Rometti Piazza Carlo Marx a Umbertide

N. sede	3
Indirizzo	c/o Villa Paciani – Fraz. Terrai 44 - Spoleto

N. sede	4
Indirizzo	c/o Socrates Formazione Via Luigi Galvani n.11 – Terni

N. sede	5
Indirizzo	Contrada Capannelle nr. 22 - Castel Giorgio (TR)

(ripetere se necessario)