

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	<p>Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza</p> <p>Repertorio degli standard professionali e formativi della Regione Umbria Profilo professionale "Addetto qualificato alla segreteria"</p>
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	<p>Elaborare documenti scritti secondo lo standard vigente in azienda utilizzando i più diffusi software per l'automazione d'ufficio</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita, assicurando la trasmissione di testi cartacei o elettronici da e verso l'interno</p> <ul style="list-style-type: none">- 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)