

## Scheda sintetica corso di formazione Upskilling Catalogo regionale dell'offerta formativa GOL (rev. Gennaio 2025)

### SINTESI

#### A.1 Titolo del percorso formativo

**Competenze per l'accoglienza, la segreteria e la gestione del cliente con strumenti informatici e di intelligenza artificiale**

#### A.2 Area di formazione di riferimento

- 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 Inquadramento livello EQF

3

#### A.4 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

24. Area Comune

#### A.5 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio

ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria

ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

#### A.6 Classificazione ISTAT CP 2011

4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria

#### A.7 Classificazione ISTAT ATECO 2007

Tutti i settori, con particolare riferimento a:  
82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio

### A.8 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

N.	Unità di competenza
1	UC - Assistere la direzione nella gestione amministrativa
2	UC - Gestire operativamente l'accoglienza e l'assistenza al cliente
3	UC - Definire e utilizzare gli strumenti della AI generativa
4	UC - Utilizzare software applicativi integrati con strumenti di AI

### A.9 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Unità di competenze	
Titolo UC	Assistere la direzione nella gestione amministrativa
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Marche Profilo: Addetto alle attività amministrativo-segretariali
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC fa diretto riferimento alla UC "Assistenza alla direzione nella gestione organizzativa" del profilo Addetto alle attività amministrativo-segretariali presente nel Repertorio della Regione Marche.
Risultato atteso	Assistere la direzione nella gestione della documentazione aziendale e nell'organizzazione dell'agenda degli impegni, sulla base delle priorità e direttive ricevute.
Conoscenze minime	Tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro Funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione e organizzazione degli appuntamenti Modalità di tenuta dell'agenda di lavoro Tecniche e modalità di redazioni dei verbali societari
Abilità minime	Affiancare la direzione nelle riunioni di lavoro effettuando anche la redazione dei verbali societari Provvedere alla consegna dei libri societari Fissare gli appuntamenti sull'agenda direzionale, tenendo conto delle disponibilità e dando precedenza alle questioni più rilevanti Ricordare, attraverso recall, i diversi impegni della direzione, sintetizzando l'oggetto dell'incontro Provvedere alla calendarizzazione degli appuntamenti/incontri di lavoro sull'agenda direzionale, anche utilizzando gli specifici software e strumenti elettronici

Unità di competenze	
Titolo UC	Gestire operativamente l'accoglienza e l'assistenza al cliente

Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Friuli Venezia Giulia Profilo: Gestione operativa dell'accoglienza e dell'assistenza al cliente
Area di Attività (ADA)	ADA.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC fa diretto riferimento alla UC "Gestione operativa dell'accoglienza e dell'assistenza al cliente" presente nel Repertorio della Regione Friuli Venezia Giulia.
Risultato atteso	Sulla base della strategia commerciale e del piano di vendita prestabilito, pianificare il fabbisogno in termini di personale e gestire la loro operatività in coerenza con le esigenze di servizio, monitorando il raggiungimento degli obiettivi ed operando con consapevolezza nella realizzazione delle attività che caratterizzano i processi di accoglienza e assistenza del cliente.
Conoscenze minime	Cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia Normative in tema di contrattualistica del commercio Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro Tecniche di gestione di gruppi di lavoro Metodi di rilevazione della customer satisfaction Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting Normativa generale sui contratti di lavoro Elementi di statistica Fondamenti di organizzazione aziendale Elementi di psicologia delle organizzazioni
Abilità minime	Elaborare ipotesi di intervento per il superamento delle criticità Identificare gli scostamenti tra risultati effettivi e previsti, e le cause di tali scostamenti Valutare la performance complessiva e l'efficacia del servizio Applicare tecniche per la definizione della turnazione Individuare soluzioni operative nella turnazione in risposta a mutate esigenze di servizio Determinare la allocazione operativa del personale Identificare i target di performance Definire i volumi previsionali di servizio e il conseguente fabbisogno di personale

<b>Unità di competenze</b>	
Titolo UC	Definire e utilizzare gli strumenti della AI generativa
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Profilo:
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	UC INTEGRATIVA, non presente in nessun Repertorio regionale

Risultato atteso	<p>Individuare i principi base della tecnologia alla base dell'AI. Comprendere i concetti chiave e delle potenzialità dell'intelligenza artificiale. Comprendere come funziona l'AI. Riconoscere i limiti ma anche l'impatto sociale ed economico, nonché le potenzialità e le implicazioni dell'AI. Utilizzare le tecniche fondamentali di prompt engineering per tutti i modelli di intelligenza artificiale generativa.</p>
Conoscenze minime	<p>Cos'è l'intelligenza artificiale Come funziona l'AI Esempi comuni di AI La presenza dell'intelligenza artificiale nelle organizzazioni e nella società I limiti dell'intelligenza artificiale Le linee guida etiche che dovrebbero guidare il funzionamento dell'intelligenza artificiale L'impatto sociale ed economico dell'intelligenza artificiale Il potenziale e le implicazioni dell'intelligenza artificiale per diversi settori Cos'è il Prompt Engineering Fattori che influenzano la qualità dei prompt Principi di base per la scrittura di prompt efficaci Tecniche di Prompt Engineering Personalizzazione dei prompt Modalità di integrazione degli strumenti di AI alla gestione dei principali processi aziendali Valore aggiunto dell'utilizzo degli strumenti di AI generativa nella gestione dei principali processi aziendali</p>
Abilità minime	<p>Comprendere cos'è l'intelligenza artificiale e come funziona Comprendere le modalità di applicazione dell'intelligenza artificiale nelle organizzazioni e nella società Individuare sfide e potenzialità derivanti dall'adozione dell'AI Individuare il potenziale e le implicazioni dell'AI per diversi settori Utilizzare efficacemente le tecniche di Prompt Engineering Utilizzare efficaci modalità di integrazione degli strumenti di AI alla gestione dei principali processi aziendali</p>

#### Unità di competenze

Titolo UC	Utilizzare software applicativi integrati con strumenti di AI
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Profilo:
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	UC INTEGRATIVA, non presente in nessun Repertorio regionale

Risultato atteso	Utilizzare le applicazioni informatiche e gli strumenti tecnologici adeguati a gestire le principali attività aziendali, integrandoli con gli strumenti dell'Intelligenza Artificiale, riducendo al minimo errori, disfunzionalità e tempi di attesa e ottimizzando i processi di lavoro.
Conoscenze minime	<p>Funzionalità dei software applicativi maggiormente utilizzati in azienda</p> <p>Microsoft Office 365</p> <p>Copilot in Microsoft Office 365: principi di funzionamento e applicazioni</p> <p>Word, applicazioni e funzioni Copilot</p> <p>PowerPoint, applicazioni e funzioni Copilot</p> <p>Excel, applicazioni e funzioni Copilot</p> <p>Outlook, applicazioni e funzioni Copilot</p> <p>Teams, applicazioni e funzioni Copilot</p> <p>OneNote, applicazioni e funzioni Copilot</p> <p>Procedure e applicazioni informatiche per la gestione delle attività di back office</p> <p>Procedure e applicazioni informatiche per la gestione delle attività di front office</p> <p>Procedure e applicazioni informatiche per la gestione delle azioni commerciali e dei rapporti con il cliente</p>
Abilità minime	<p>Utilizzare i principali software applicativi per la gestione dei processi aziendali</p> <p>Utilizzare gli strumenti dell'intelligenza artificiale anche mediante l'integrazione con i principali software applicativi aziendali</p> <p>Sfruttare le funzionalità principali di Copilot in ogni applicativo Microsoft 365 per migliorare la produttività e il flusso di lavoro</p> <p>Usare le funzionalità di intelligenza artificiale di Copilot per: la comunicazione interna ed esterna all'organizzazione, l'elaborazione di documenti, la realizzazione di presentazioni, l'elaborazione di prospetti di calcolo e analisi di dati, la gestione della posta elettronica, la gestione del lavoro agile ecc.</p>

#### A.10 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:

- livello di istruzione
- competenze necessarie per la partecipazione.

Rappresentano dunque requisiti di accesso al percorso:

- l'assolvimento del diritto-dovere di istruzione e formazione
- per i cittadini stranieri: la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Europeo di Riferimento Europeo delle Lingue, 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: il possesso di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

#### A.11 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD)

80 ore, di cui 40 in aula e 40 in FAD

### A.12 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC / segmento	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Assistenza alla direzione nella gestione organizzativa	Assistere la direzione nella gestione amministrativa	20	12
2	Gestione operativa dell'accoglienza e dell'assistenza al cliente	Gestire operativamente l'accoglienza e l'assistenza al cliente	16	8
3	AI: strumenti e applicazioni	Definire e utilizzare gli strumenti della AI generativa	12	4
4	Software applicativi integrati con strumenti di AI	Utilizzare software applicativi integrati con strumenti di AI	32	16
Totale			80	40

### A.13 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

ABILITAZIONE

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

Eventuali Note: \_\_\_\_\_

### A.14 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 CIPRIANO CLAUDIA Tel. 0753743291 Email c.cipriano@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. Email

	PEC
--	-----

**A.15 Sedi di svolgimento del percorso** (fare riferimento esclusivamente alle sedi riconosciute in esito agli Avvisi ex DGR n. 627/2022 e DCS n. 2130/2024)

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 dell'Arboreto, 62 – 06024 Gubbio (PG)

N. sede	7
Indirizzo	Via Patrono d'Italia, 43/2 – 06081 Assisi (PG)

N. sede	8
Indirizzo	Via dell'Osteria, 5 – 06073 Corciano (PG)

N. sede	9
Indirizzo	Via Orazio Tramontani, 52 – 06135 Perugia

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 Tiberina, 84/R – 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	Via Aurelio Saffi, 8 – 05100 Terni

N. sede	18
Indirizzo	Via Mentana, 27/E – 05100 Terni

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)