

## 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

Addetto qualificato alla segreteria

##### 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

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

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

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
	UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria”
Gestire il sistema cliente	UC.3 “Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 “Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza”
	UC.5 “Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili”
	UC.6 “Gestire una agenda di lavoro”
Gestire i fattori produttivi	UC.7 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”
	UC.8 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”
	UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Conoscenze minime	<p>Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.</p> <p>Format tipo di contratto.</p> <p>Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.</p> <p>Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.</p> <p>Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali.</p> <p>Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.</p>
Abilità minime	<p>Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale.</p> <p>Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.</p> <p>Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato</p> <p>Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.</p> <p>Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.</p>
Titolo UC	<b>UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria”</b>
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.
Conoscenze minime	<p>CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.</p> <p>Il ruolo del/la segretario/a.</p> <p>Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.</p> <p>Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, centralino telefonico, etc.).</p>
Abilità minime	<p>Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.</p> <p>Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.</p> <p>Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo.</p> <p>Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.</p> <p>Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione</p>

	del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
Titolo UC	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche”</b>
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. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
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	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	Comunicare in presenza ed al telefono, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia. 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. Comunicare in una lingua straniera con le diverse tipologie di clienti. Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
Titolo UC	<b>UC.4 “Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza”</b>
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. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
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	<p>Elementi di informatica ed uso del pc.</p> <p>Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.</p> <p>Internet e posta elettronica.</p> <p>Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p> <p>Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.</p>
Abilità minime	<p>Elaborare documenti scritti secondo lo standard vigente in azienda utilizzando i più diffusi software per l'automazione d'ufficio.</p> <p>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.</p> <p>Redigere resoconti di riunioni, adottando uno stile ed una forma coerente al contesto d'uso ed ai destinatari (verbali interni, rapporti pubblici, etc.).</p> <p>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.</p> <p>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> <p>Gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita, assicurando la trasmissione di testi cartacei o elettronici da e verso l'interno.</p> <p>Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati.</p> <p>Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore, utilizzando i più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (ad es., e-mail, fax, corrieri, etc.).</p> <p>Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza.</p>
Titolo UC	<b>UC.5 “Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili”</b>
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
Risultato atteso	Redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili e, se richiesto, di gestione dei libri sociali. Predisporre verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Conoscenze minime	<p>Principali documenti amministrativo-contabili.</p> <p>Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili, anche mediante software di contabilità.</p> <p>Modalità di archiviazione dei documenti contabili.</p> <p>Gli organi sociali.</p> <p>Modalità di tenuta dei libri sociali.</p> <p>Modalità di redazione di verbali di adunanza e di deliberazione degli organi sociali.</p>
Abilità minime	<p>Collaborare alla realizzazione degli adempimenti amministrativi e contabili.</p> <p>Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, fatture, bolle, etc.).</p> <p>Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e registrazione.</p> <p>Conoscere e sapere applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software specifici.</p> <p>Gestire i libri sociali – Garantire l'aggiornamento dei libri sociali.</p> <p>Predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.</p>
Titolo UC	<b>UC.6 “Gestire una agenda di lavoro”</b>
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	<p>Gestire una agenda di lavoro.</p> <p>Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.</p>
Risultato atteso	Organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi.
Conoscenze minime	<p>Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.</p> <p>Elementi di time management.</p>
Abilità minime	<p>Garantire l'aggiornamento costante dell'agenda di lavoro del proprio responsabile.</p> <p>Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi.</p> <p>Programmare e seguire le attività e le scadenze sia in relazione al proprio lavoro che in relazione a quello del proprio responsabile.</p> <p>Individuare e stabilire priorità operative con l'ausilio di un piano di lavoro a breve, medio e lungo termine.</p>
Titolo UC	<b>UC.7 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”</b>
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro.

Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
Risultato atteso	Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.
Conoscenze minime	Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
Abilità minime	Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività. Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazione in possesso rispetto allo stato delle attività. Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.
Titolo UC	<b>UC.8 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”</b>
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
Risultato atteso	Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).
Conoscenze minime	Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
Abilità minime	Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
Titolo UC	<b>UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito</b>

	<b>dell'erogazione di un servizio”</b>
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio. Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.
Risultato atteso	Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.
Conoscenze minime	Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
Abilità minime	Valutare la qualità del servizio erogato. Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

### **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.*

Assolvimento 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 e tirocinio curriculare)**

**164 ore di aula**

### **A.13 Articolazione del percorso formativo**

N.	Titolo UFC/segmento/tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Accoglienza e messa a livello	-	2:00	
2	UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	UC 1. “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6:00	



3	UFC 2. "L'attività professionale di addetto qualificato alla segreteria"	UC 2. "Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria"	20:00	
4	UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione"	UC.3 "Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche"	20:00	
5	UFC 4. "Produzione di testi scritti e gestione della corrispondenza"	UC 4. "Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza"	48:00	
6	UFC 5. "Elementi di contabilità e amministrazione"	UC 5. "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili"	40:00	
7	UFC 6. "Elementi di time management"	UC 6. "Gestire una agenda di lavoro"	8:00	
8	UFC 7. "Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"	UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"	4:00	
9	UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	UC 8. "Lavorare in sicurezza in ufficio"	8:00	
10	UFC 9. "La valutazione della qualità di un servizio"	UC 9. "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"	8:00	
Totale			164:00	

#### 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	ATHENA FORMAZIONE SRL
Referente	Cognome e nome Muraro Arnaldo Tel. 0743 840765 – 393 901 4480 Email athenaformazione.pg@gmail.com Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) athenaformazione.pg@pec.it

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

Denominazione e ragione sociale	INMETODO SRL UNIPERSONALE
Referente	Cognome e nome Landi Emilio Tel. 800 552 300 – 340 371 5432 Email info@inmetodo.it

**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	Spoletto - Via G. Saragat 16 - 06049
N. sede	2
Indirizzo	Terni - Via Luigi Galvani, 11 - 05100
N. sede	3
Indirizzo	Fossato di Vico - Via Flaminia, 19 - 06022
N. sede	4
Indirizzo	Città di Castello - Via Cacciatori del Tevere, 6 - 06018
N. sede	5
Indirizzo	Gubbio - Via Brunelleschi, snc - 06024
N. sede	6
Indirizzo	Gubbio - Via L. Da Vinci, traversa Fontevole snc - 06024
N. sede	7
Indirizzo	Bastia Umbra - P.zza Moncada, 1 - 06083
N. sede	8
Indirizzo	Todi - Via XXV Aprile, 5 - 06059
N. sede	9
Indirizzo	Perugia - Via Campo di Marte, 22/b -06124
N. sede	10

Indirizzo	Collazzone - Strada dell'Osteria, 82 - 06050
N. sede	11
Indirizzo	Assisi Via Fraz. Costa di Trex, 37 - 06081
N. sede	12
Indirizzo	Perugia - Via L.Catanelli, 23 - 06135
N. sede	13
Indirizzo	Perugia - Via Giuseppe Pisano, 11 - 06122
N. sede	14
Indirizzo	Perugia - Via Campo di Marte, 26 - 06124
N. sede	15
Indirizzo	Foligno - P.zzetta del Reclusorio, 1 - 06034
N. sede	16
Indirizzo	Foligno - Via Polanga, 11/15- 06034
N. sede	17
Indirizzo	Spoletto - Via Pio La Torre, 2 - 06049
N. sede	18
Indirizzo	Terni - Via Porta Spoletina, 6 - 05100
N. sede	19
Indirizzo	Terni - Via Libertini, 20 - 05100
N. sede	20
Indirizzo	Terni - P.zza Clai, 37 - 05100
N. sede	21
Indirizzo	Terni - Via Alfieri, 3 - 05100
N. sede	22
Indirizzo	Terni - Via Aldo Bartocci, 18 - 05100
N. sede	23
Indirizzo	Terni - Via dell'Impresa, 33 - 05100
N. sede	24

Indirizzo	Terni - Str. di Sabbione 28/a - 05100
N. sede	25
Indirizzo	Terni - Via delle Palme n. 2 - 05100
N. sede	26
Indirizzo	Terni - Via Curio Dentato, 55 - 05100
N. sede	27
Indirizzo	Terni - Via Curio Dentato 25h - 05100
N. sede	28
Indirizzo	Narni - Strada Maratta Km. 6+170 - 05035
N. sede	29
Indirizzo	Arrone (TR) - Via delle Rimembranze, 49 - 05031
N. sede	30
Indirizzo	Orvieto - Via dei Gualtieri, 3 - 05018
N. sede	31
Indirizzo	Orvieto - Via Velino, 2 - 05018