

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

SINTESI

A.1 Titolo del percorso formativo

Addetto qualificato alla Segreteria

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 e DCS n. 2781 del 23.12.2024)*

- ☐ 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) *(indicare il SEP prevalente)* con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

Area comune

A.5 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.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.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
2	UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria”
3	UC.3 “Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche”
4	UC.4 “Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza”
5	UC.5 “Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili”
6	UC.6 “Gestire una agenda di lavoro”
7	UC.7 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”
8	UC.8 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”
9	UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”
10	TIROCINIO – tutte le UC

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

Unità di competenze	
Titolo UC	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
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. Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Conoscenze minime	Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. Format tipo di contratto. Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
Abilità minime	Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale. Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato. Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria"
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.
Conoscenze minime	CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto. Il ruolo del/la segretario/a. Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa. Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, centralino telefonico, etc.).
Abilità minime	Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria. 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. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo. Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria. Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema

	contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.3 “Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche”
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche. Repertorio Regione Umbria
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.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.4 “Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza”
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria

(ADA)	
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza. Repertorio Regione Umbria
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	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.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.5 "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili"
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
Descrivere l'Unità di Competenza e	Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili.

indicare il repertorio regionale di riferimento	Repertorio Regione Umbria
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	Principali documenti amministrativo-contabili. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili, anche mediante software di contabilità. Modalità di archiviazione dei documenti contabili. Gli organi sociali. Modalità di tenuta dei libri sociali. Modalità di redazione di verbali di adunanza e di deliberazione degli organi sociali.
Abilità minime	Collaborare alla realizzazione degli adempimenti amministrativi e contabili. Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, fatture, bolle, etc.). Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e registrazione. Conoscere e sapere applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software specifici. Gestire i libri sociali – Garantire l'aggiornamento dei libri sociali. Predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.6 “Gestire una agenda di lavoro”
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire una agenda di lavoro. Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi. .
Conoscenze minime	Modalità organizzative di un'agenda di lavoro. Elementi di time management

Abilità minime	Garantire l'aggiornamento costante dell'agenda di lavoro del proprio responsabile. Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi. Programmare e seguire le attività e le scadenze sia in relazione al proprio lavoro che in relazione a quello del proprio responsabile. Individuare e stabilire priorità operative con l'ausilio di un piano di lavoro a breve, medio e lungo termine.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.7 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro. Repertorio Regione Umbria
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.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.8 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria

Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio. Repertorio Regione Umbria
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.
Unità di competenze	
Titolo UC	UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Regione Umbria Profilo: Addetto qualificato alla segreteria
Area di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria
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. Repertorio Regione Umbria
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.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.

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.11 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

164 di aula e 70 ore di tirocinio

A.12 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
0	Segmento di accoglienza e messa a livello		2	0
1	UFC 1. "Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	"Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	6	0
2	UFC 2. "L'attività professionale di addetto qualificato alla segreteria"	UC 2. "Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria"	20	0
3	UFC 3. "Gestione delle relazione e comunicazione"	UC.3 "Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche"	20	0
4	UFC 4. "Produzione di testi scritti e gestione della corrispondenza"	UC 4. "Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza"	48	0
5	UFC 5. "Elementi di contabilità e amministrazione"	UC 5. "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo- contabili"	40	0
6	UFC 6. "Elementi di time management"	UC 6. "Gestire una agenda di lavoro"	8	0

7	UFC 7. "Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"	UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"	4	0
8	UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	UC 8. "Lavorare in sicurezza in ufficio"	8	0
9	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	0
10	TIROCINIO CURRICULARE	TUTTE LE UC	70	0
				0
Totale			234 (164 +70 h di tirocinio)	

A.13 Tipo di attestazione prevista

☐ ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

☒ QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

☐ 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	FENICE FORMAZIONE SRL
Referente	PODDI LETIZIA Tel. 0744086679 Email info@feniceformazione.com Indirizzo PEC feniceformazione.srl@pec.it

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	SIMPES SRL
Referente	VERDENELLI SILVANO Tel.0744424830 Email info@simpes.it Indirizzo PEC simpes@jccert.it

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 FENICEFORMAZIONE SRL

Via g. Di Vittorio,45- 05100 Terni -TR

N. sede 2

Indirizzo SCUOLA RADIO ELETTRA

Viale Pomerio San Girolamo, 2/B Città di Castello (PG)

N. sede 3

Indirizzo ROSATINET

Via Madonna dei Perugini, 1 Gubbio , (PG)

N. sede 4

Indirizzo NEW CONSULTING CORSI & CO sas

Via Flaminia, 19 – Fossato di Vico , (PG)

N. sede 5

Indirizzo PUNTO FORMAZIONE SRL

Via delle Industrie, Foligno (PG)

N. sede 6

Indirizzo EFFETTI SRL

Via del Campanile SNC – San Terenziano di Gualdo Cattaneo (PG)

N. sede 7

Indirizzo ATHENA FORMAZIONE SRL

Via G. Saragat, 16 06049 Spoleto (PG)

N. sede 8

Indirizzo ACINORCIA SAS di ANGELETTI A&C

Via Giovanni XXIII, 2 Norcia (PG)

N. sede 9

Indirizzo UNIDES-IEAO SRL

Via Savonarola, 76 Perugia (PG)

N. sede 10

Indirizzo NEW CONSULTING CORSI & CO sas

Via Carducci, 7KL -Castiglione del Lago (PG)

N. sede 11

Indirizzo EFFETTI SRL

Via Fratelli Rosati, 11/13 Todi (PG)

N. sede 12

Indirizzo NEW ORION SAS

Via Gustavo Benucci, 137 -Ponte San Giovanni (PG)

N. sede 13

Indirizzo SCUOLA D'ARTE CERAMICA "ROMANO RANIERI"

Via Tiberina Sud 330 Deruta (PG)

N. sede 14

Indirizzo PRO CIVITATE CHRISTIANA

Via Ancajani,3 - Assisi (PG)

N. sede 15

Indirizzo

AUTOSCUOLA GALILEO SNC

Via dei Giardini, 4 - Amelia (TR)

N. sede 16

Indirizzo

AUTOSCUOLA GALILEO SNC

Via della Stazione, 7 – Narni Scalo (TR)

N. sede 17

Indirizzo

PROFESSIONAL TRAINING SRL

Via delle Acacie, 39 -Orvieto (TR)

N. sede 18

Indirizzo

Co.Ge.S.T.A.

Via delle Acacie, 12 -Orvieto (TR)

Per il Legale Rappresentante
Via G. di Vittorio, 45
Orvieto (TR)
Liberotti Rosanna
P.Iva: 01530100553