

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

Competenze per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata per la facilitazione di servizi telematici (upskilling)

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.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
--

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

63.99.00 - Altre attività dei servizi di informazione nca

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire Obiettivi e risorse	nessuna
Gestire il sistema cliente	nessuna
Produrre beni/erogare servizi	UC - Mediazione e facilitazione dei servizi on line
	UC - Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente
	UC -. Gestione del front office e back office
Gestire i fattori produttivi	UC - Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Mediazione e facilitazione dei servizi on line
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Mediazione e facilitazione dei servizi on line Repertorio Regione Calabria
Risultato atteso	Facilitare l'accesso ai servizi telematici e svolgere attività di mediazione per promuovere la diffusione e l'accesso uniforme alle nuove tecnologie
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> Nozioni di diritto amministrativo per il corretto orientamento nei

	<p>servizi della pubblica amministrazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso delle tecnologie informatiche e relativi strumenti per trasmettere correttamente le necessarie conoscenze • Processi comunicativi e loro sviluppo per verificare (in itinere ed ex post) la comprensione dei vari linguaggi utilizzati
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Assistere gli inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche • Interpretare i codici culturali per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione • Utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente Repertorio Regione Calabria
Risultato atteso	Curare l'utilizzo di strumenti promozionali al fine di facilitare l'accesso ai servizi e contribuire alla costruzione dell'immagine aziendale
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di sociologia e psicologia • Lingue straniere per gestire le comunicazioni e la documentazione in lingua straniera • Strumenti, tecniche e strategie di informazione e comunicazione telematica per la predisposizione e gestione delle informazioni in tempo reale e in formato accessibile • Psicologia della comunicazione per gestire l'approccio con i clienti, comprese le utenze speciali, nell'ambito dello strumento promozionale • Principi di comunicazione aziendale e pubbliche relazioni per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale • Nozioni di organizzazione e gestione di eventi per definire attività adatte alla tipologia di utenza

	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di marketing per incentivare la fruizione e l'utilizzo di servizi • Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei codici promozionali da impiegare nelle modalità di informazione
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso una comunicazione diretta e/o virtuale con l'utenza • Acquisire ampia consapevolezza del ruolo anche rispetto a singoli clienti comprese le utenze speciali • Favorire l'accesso al materiale promozionale e informativo mediante una appropriata diffusione nel rispetto degli utenti con esigenze speciali • Lavorare in team con gli altri collaboratori della struttura al fine di realizzare un'ampia offerta • Realizzare materiale informativo elementare per la promozione dei servizi

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestione del front office e back office
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestione del front office e back office Repertorio Regione Calabria
Risultato atteso	Rispondere alle richieste e alle esigenze del Cliente
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer care per gestire il contatto con il Cliente in caso di disservizio sulla fruizione • Legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte • Legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy • Lingue straniere per la gestione dei contatti con la clientela straniera • Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la

	<p>qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico • Tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza • Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi • Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso all'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa • Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza • Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi • Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso all'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche Repertorio Regione Calabria
Risultato atteso	Utilizzare i supporti informatici e gli strumenti tecnologici adeguati a fornire le informazioni, riducendo al minimo i tempi di attesa
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità degli strumenti informatici e telematici per la gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali e per

	<p>lo svolgimento del compito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei programmi applicativi per la ricerca delle informazioni e per la realizzazione di documenti informativi accessibili • Impiego ed utilizzo della tecnologia in azienda per la gestione della comunicazione con i partner di ruolo interni ed esterni al servizio • Legislazione in materia di informazione, comunicazione, accessibilità e sistemi informativi per la corretta gestione dell'informazione in via telematica • Lingue straniere per gestire le comunicazioni con l'estero • Terminologia dei sistemi informatici e multimediali per gestire efficacemente il loro utilizzo
<p>Abilità minime</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Combinare l'utilizzo di più strumenti operativi per garantire la tempestività delle informazioni e la qualità del servizio • Fornire informazioni agli utenti sulle necessità e modalità di intervento in caso di malfunzionamento • Gestire operativamente le banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, delle prestazioni e al controllo dell'organizzazione dell'ente • Illustrare all'utenza le tipologie di strumenti informativi alternativi e le loro modalità di reperimento • Istruire ed informare l'utenza sulle modalità operative degli strumenti utilizzati • Provvedere alla risoluzione delle problematiche di funzionalità anche attraverso il contatto con i servizi di assistenza tecnica • Supportare l'utenza nell'utilizzo delle apparecchiature informatiche e telematiche per l'accesso alle informazioni • Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la diffusione e la trasmissione delle informazioni in formato accessibile a tutte le utenze

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.

I destinatari del percorso formativo sono beneficiari del Programma GOL, quindi i percettori di ammortizzatori sociali in costanza e in assenza di rapporto di lavoro (NASPI e DIS-COLL), i percettori di reddito di cittadinanza, i lavoratori fragili o vulnerabili (giovani NEET con meno di 30

anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi di 55 anni e oltre, altri lavoratori con minori chances occupazionali e con redditi molto bassi. . In particolare, potranno accedere coloro che in, in esito all'assessment realizzato dai CPI umbri e dalle APL convenzionate con ARPAL Umbria, saranno attribuiti a "cluster" corrispondente al percorso 2 "upskilling". Per accedere al percorso di upskilling per **Competenze per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata per la facilitazione di servizi telematici** non sono richieste conoscenze/competenze in entrata né titoli di studi minimi se non l'aver assolto l'obbligo scolastico.

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

80 – solo aula

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Mediazione e facilitazione dei servizi on line	Mediare e facilitare l'uso dei servizi online	8	/
2	Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente	Gestire la promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente	24	/
3	Gestione del front office e back office	Gestire il front office e back office	24	/
4	Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche	Gestire le informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche	24	/
Totale			80	//

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	Umana Forma Srl
Referente	Sciurpi Michela

	<p>Tel. 075 - 5011743</p> <p>Email michela.sciurpi@umanaforma.it</p> <p>Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) umanaforma@legalmail.it</p>
--	---

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	Meccanotecnica Umbra Academy s.r.l.
Referente	<p>Calisti Giovanna</p> <p>Tel. 320 7211865</p> <p>Email gcalisti@mtuacademy.org</p>

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	<p>Umana Forma Srl</p> <p>Via Settevalli n. 437, Perugia (PG)</p>

N. sede	2
Indirizzo	<p>Fondazione per il Centro Studi "Città di Orvieto"</p> <p>Piazza Corsica n. 2 Orvieto</p>

N. sede	3
Indirizzo	<p>ASP Giovanni Ottavio Bufalini</p> <p>Via San Bartolomeo n. 1 Città di Castello (PG)</p>

N. sede	4
Indirizzo	<p>Radio Scuola Elettra</p> <p>Via Pomerio San Girolamo n. 2/b Città di Castello (PG)</p>

N. sede	5
---------	---

Indirizzo	Radio Scuola Elettra Via C. Marx n. 24 Città di Castello (PG) Cerbara
-----------	--

N. sede	6
Indirizzo	Meccanotecnica Umbra Accademy srl Via Giovanni Agnelli, n.7, Campello sul Clitunno (PG), 06049