

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

### SINTESI

#### A.1 Titolo del percorso formativo

Attività di Segreteria e Team Working

#### 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

SEP.24 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

A.9

| N. | Unità di competenza                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | “Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche”           |
| 2  | “Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza”                          |
| 3  | “Gestire una agenda di lavoro”                                                |
| 4  | “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro” |
| 5  | “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”                                 |

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

| Unità di competenze                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolo UC                                                                          | Gestione relazioni e comunicazione con il sistema cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Repertorio e profilo di riferimento                                                | Regione/PA: UMBRIA<br>Profilo: Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Area di Attività (ADA)                                                             | ADA.24.02.06 (ex ADA.25.229.746) - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili<br>ADA.24.02.08 (ex ADA.25.229.748) - Gestione delle operazioni di cassa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | La UC è dedicata a Gestire il sistema cliente e Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda<br><br>Repertorio Profili professionali della Regione Umbria /area comune                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Risultato atteso                                                                   | Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Conoscenze minime                                                                  | Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali<br>Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni. Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione. Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali. Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Abilità minime                                                                     | Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale. Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative; Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti. Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti Riconoscere le varie tipologie di |

interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche..

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolo UC 2                                                                        | UC 2 - Utilizzare un personal computer, gestire file ed elaborare documenti di testo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Repertorio e profilo di riferimento                                                | Regione/PA: UMBRIA<br>Profilo: Operatore Office Automation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Area di Attività (ADA)                                                             | <b>ADA.24.01.06 - Realizzazione di attività di ufficio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | La UC è dedicata alle applicazioni di elaborazione dei testi, dette anche word processor. Sono utilizzate per creare file di testo digitali facilmente personalizzabili, aggiornabili, stampabili e condivisibili. I word processor sono usati per scrivere lettere commerciali, fatture e altri documenti utilizzati quotidianamente in ufficio.<br><br>Repertorio Profili professionali della Regione Umbria /area comune                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Risultato atteso                                                                   | Utilizzare le normali funzioni di un personal computer: conoscere e gestire un sistema operativo. Gestire file. Produrre, modificare, ottimizzare e formattare, attraverso un programma di videoscrittura, documenti di testo secondo le procedure di qualità in uso e le caratteristiche grafiche ed estetiche funzionali agli scopi propri dei documenti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Conoscenze minime                                                                  | La gestione di un sistema operativo. Le funzioni fondamentali del sistema operativo. Organizzazione dei documenti: gestione dei file e delle cartelle, creazione ed utilizzo dei collegamenti. Problematiche legali relative al diritto di riproduzione (copyright) e alla protezione dei dati associate all'impiego dei computer. Principali software antivirus. Gestione delle stampe. Principali software di videoscrittura: funzioni e utilizzo. Regole di archiviazione dei documenti informatici.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Abilità minime                                                                     | Utilizzare un personal computer e gestire i file. Utilizzare le funzioni principali del sistema operativo Operare nell'ambiente di desktop e utilizzare un ambiente grafico. Conoscere ed applicare i concetti principali della gestione dei file al fine di organizzare in modo efficace i file e le cartelle. Utilizzare programmi per comprimere ed estrarre file di grandi dimensioni Utilizzare un software antivirus per proteggere il computer. Gestire stampe disponibili nel sistema operativo e stampare un testo scritto utilizzando software per la videoscrittura. Creare, modificare e salvare documenti. Applicare formattazioni diverse ai documenti per migliorarne l'aspetto prima della distribuzione. Inserire tabelle, immagini e oggetti grafici nei documenti. Preparare i documenti per le operazioni di stampa unione. Modificare le impostazioni di pagina dei documenti, controllare e correggere errori di ortografia prima della stampa finale. Gestire la stampa dei documenti. |

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| Titolo UC 3 | UC.3 “Gestire una agenda di lavoro” |
|-------------|-------------------------------------|

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Repertorio e profilo di riferimento                                                | Repertorio: Regione Umbria<br>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.<br>Presente nel Repertorio regionale umbro delle qualificazioni e degli standard di processo.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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. |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titolo UC 4                                                                        | UC.4 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Repertorio e profilo di riferimento                                                | Repertorio: Regione Umbria<br>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.<br>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 5                                                                        | UC.5 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Repertorio e profilo di riferimento                                                | Repertorio: Regione Umbria<br>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.<br>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.                                   |

#### 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.*

Per questo precorso formativo occorre essere:  
Disoccupati con l'assolvimento dell'obbligo di istruzione  
- Per i cittadini stranieri è consigliata la 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)

**80 ore (0 fad)**

#### A.13 Articolazione del percorso formativo

##### A.14

| N. | Titolo UFC/segmento/   | Denominazione UC di riferimento | Durata (ore) | di cui FAD |
|----|------------------------|---------------------------------|--------------|------------|
| 1  | UFC 1. “Gestione delle | UC.1 “Gestire le relazioni e le | 20           | 0          |

|   |                                                                               |                                                                                      |    |   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|   | relazione e comunicazione”                                                    | comunicazioni in presenza e telefoniche”                                             |    |   |
| 2 | UFC 2. “Utilizzo del pc, gestione dei file e elaborazione documenti di testo” | UC.2 “Utilizzare un personal computer, gestire file ed elaborare documenti di testo” | 34 | 0 |
| 3 | UFC 3. “Elementi di time management”                                          | UC 3. “Gestire una agenda di lavoro”                                                 | 8  | 0 |
| 4 | UFC 4. “Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo”                        | UC.4 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”   | 10 | 0 |
| 5 | UFC 5. “Sicurezza sul luogo di lavoro”                                        | UC 5. “Lavorare in sicurezza in ufficio”                                             | 8  | 0 |
|   |                                                                               | Totale                                                                               | 80 | 0 |

#### A.15 Tipo di attestazione prevista

X ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

☐ ABILITAZIONE

☐ ALTRO (indicare): \_\_\_\_\_

☐ Eventuali Note: \_\_\_\_\_

#### A.16 Riferimenti del soggetto richiedente l’inserimento della proposta nel Catalogo dell’offerta formativa GOL

|                                 |                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione e ragione sociale | FENICE FORMAZIONE SRL                                                                                            |
| Referente                       | PODDI LETIZIA<br>Tel. 0744086679<br>Email info@feniceformazione.com<br>Indirizzo PEC feniceformazione.srl@pec.it |

in partenariato con (compilare se necessario)

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

**A.17 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<br>Via g. Di Vittorio,45- 05100 Terni -TR |

|           |                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| N. sede   | 2                                                                              |
| Indirizzo | SCUOLA RADIO ELETTRA<br>Viale Pomerio San Girolamo, 2/B Città di Castello (PG) |

|           |                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| N. sede   | 3                                                      |
| Indirizzo | ROSATINET<br>Via Madonna dei Perugini, 1 Gubbio , (PG) |

|           |                                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| N. sede   | 4                                                                          |
| Indirizzo | NEW CONSULTING CORSI & CO sas<br>Via Flaminia, 19 – Fossato di Vico , (PG) |

|           |                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------|
| N. sede   | 5                                                         |
| Indirizzo | PUNTO FORMAZIONE SRL<br>Via delle Industrie, Foligno (PG) |

|           |                                                                               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| N. sede   | 6                                                                             |
| Indirizzo | EFFETTI SRL<br>Via del Campanile SNC – San Terenziano di Gualdo Cattaneo (PG) |
| N. sede   | 7                                                                             |
| Indirizzo | ATHENA FORMAZIONE SRL<br>Via G. Saragat, 16 06049 Spoleto (PG)                |
| N. sede   | 8                                                                             |
| Indirizzo | ACINORCIA SAS di ANGELETTI A&C<br>Via Giovanni XXIII, 2 Norcia (PG)           |
| N. sede   | 9                                                                             |
| Indirizzo | UNIDES-IEAO SRL<br>Via Savonarola, 76 Perugia (PG)                            |
| N. sede   | 10                                                                            |
| Indirizzo | NEW CONSULTING CORSI & CO sas<br>Via Carducci, 7KL -Castiglione del Lago (PG) |
| N. sede   | 11                                                                            |



|           |                                                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo | EFFETTI SRL<br>Via Fratelli Rosati, 11/13 Todi (PG)                         |
| N. sede   | 12                                                                          |
| Indirizzo | NEW ORION SAS<br>Via Gustavo Benucci, 137 -Ponte San Giovanni (PG)          |
| N. sede   | 13                                                                          |
| Indirizzo | SCUOLA D'ARTE CERAMICA "ROMANO RANIERI"<br>Via Tiberina Sud 330 Deruta (PG) |
| N. sede   | 14                                                                          |
| Indirizzo | PRO CIVTATE CHRISTIANA<br>Via Ancajani,3 - Assisi (PG)                      |
| N. sede   | 15                                                                          |
| Indirizzo | AUTOSCUOLA GALILEO SNC<br>Via dei Giardini, 4 - Amelia (TR)                 |
| N. sede   | 16                                                                          |
| Indirizzo | AUTOSCUOLA GALILEO SNC<br>Via della Stazione, 7 – Narni Scalo (TR)          |
| N. sede   | 17                                                                          |
| Indirizzo | PROFESSIONAL TRAINING SRL<br>Via delle Acacie, 39 -Orvieto (TR)             |
| N. sede   | 18                                                                          |
| Indirizzo | Co.Ge.S.T.A.<br>Via delle Acacie, 12 -Orvieto (TR)                          |

Per il Legale Rappresentante L.  
Via G. di Vittorio, 45  
Liberotti Rosanna  
P.Iva: 01530100553