



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

Scheda di sintesi 2021

Titolo progetto	Segreteria e front-office: un lavoro dalle mille sfaccettature 2.0		
Forma	<input checked="" type="checkbox"/> SCUP_PAT	<input type="checkbox"/> SCUP_GG	
Ambito tematico	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Assistenza	<input type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Cultura	<input checked="" type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Sport e turismo
Ripetizione	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: Segreteria e front-office: un lavoro dalle mille sfaccettature <input type="checkbox"/> No		

INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

Organizzazione	Fondazione Franco Demarchi
Nome della persona da contattare	Andrea Cortelletti
Telefono della persona da contattare	0461273639
Email della persona da contattare	Andrea.cortelletti@fdemarchi.it
Orari di disponibilità della persona da contattare	09.00 – 12.00 14.00 – 16.00
Indirizzo	Piazza S. Maria Maggiore, 7 – 38122 Trento

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Durata	Numero di mesi 12		
Posti	Numero minimo:	1	Numero massimo: 2
Sede/sedi di attuazione	Fondazione Demarchi – p.zza S. Maria Maggiore, 7 a Trento		

Cosa si fa	Affiancherai gli addetti alla reception e alla segreteria generale della Fondazione. Svolgerai attività quali: il monitoraggio degli accessi alla struttura fornendo le corrette informazioni, lo smistamento delle telefonate e la gestione della posta, la predisposizione delle aule e dei materiali necessari per lo svolgimento delle diverse attività; l'archiviazione di pratiche amministrative e inserimento di dati nei sistemi informatici, risponderai alle esigenze espresse dai colleghi valutandone le priorità e aiuterai nell'organizzazione di eventi sia interni che rivolti alla comunità.
Cosa si impara	<p>Imparerai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ad accogliere e dare le giuste informazioni a chi entra negli uffici ❖ a saper ascoltare e rilevare le esigenze mostrate dagli utenti al fine di migliorare le dinamiche all'interno dell'attività ❖ a lavorare in equipe ❖ a saper organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro ❖ ad allestire gli spazi, i materiali e le strumentazioni necessarie per lo svolgimento delle attività, garantendo il funzionamento delle strumentazioni anche di tipo informatico ❖ a saper elaborare, compilare, classificare informazioni e dati ❖ a conoscere il funzionamento di una biblioteca, il sistema di archiviazione dei libri e le modalità per prenderli in consultazione, ❖ a organizzare eventi.
Competenza da certificare	<p>I nostri obiettivi in termini di competenze fanno riferimento al profilo professionale di "Titolo Operatore amministrativo-segretariale" descritto all'interno del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della regione Emilia Romagna. La competenza che il giovane potrà certificare è: UNITÀ DI COMPETENZA - 1. Gestione flussi informativi e comunicativi RISULTATO ATTESO: Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse</p> <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni • principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) • tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale • servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.) • funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale • tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati • normative di riferimento sulla sicurezza dei dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) <p>ABILITÀ/CAPACITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • adottare i mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail, pec, ecc.) avendo cura delle dotazioni in uso • applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro • applicare tecniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici • adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda
Vitto	Nei giorni in cui sarà svolto l'orario spezzato, di 7,5 ore, il Giovane potrà usufruire del buono pasto
Piano orario	L'orario di lavoro sarà mediamente di 30 ore settimanali, organizzato su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì.

	<p>Per 3 giorni lavorativi l'orario sarà dalle 8.30 alle 13.30, mentre per gli altri due giorni sarà dalle 8.30-12.30 e 13.30-17.00. I giorni saranno concordati tenendo presente anche le esigenze del Giovane.</p>
Formazione specifica	<p>Il percorso formativo avrà la durata complessiva di 48 ore e sarà così strutturato:</p> <p>MODULO 1: Introduzione alla Fondazione Demarchi (4 ore) CONTENUTI: Conoscenza dei diversi ambiti di azione e uffici della Fondazione Demarchi e del personale DOCENTE: Laura Ravanelli</p> <p>MODULO 2: Il ruolo della Reception (13 ore, 6 ore teoriche e 7 ore di formazione sul campo) CONTENUTI: - conoscenza delle principali funzioni del Receptionist - l'accoglienza degli utenti - raccogliere e gestire le informazioni - la predisposizione dei setting formativi - la gestione delle comunicazioni interne ed esterne DOCENTE: Andrea Cortelletti</p> <p>MODULO 3: Il ruolo della Segreteria (13 ore, 6 ore teoriche e 7 ore di formazione sul campo) CONTENUTI: - conoscenza delle principali funzioni della segreteria generale - l'archiviazione dei documenti - la gestione delle richieste - valutazione delle priorità - il lavoro d'equipe - l'organizzazione d'eventi: dalla progettazione alla realizzazione DOCENTE: Andrea Cortelletti</p> <p>MODULO 4: Il gestionale e portale informatico della Fondazione Demarchi (8 ore) CONTENUTI: -Conoscenza del sistema informatico 381 -Conoscenza del portale informatico e delle informazioni da veicolare DOCENTE: Andrea Cortelletti</p> <p>MODULO 5: Il funzionamento di una biblioteca (6 ore) CONTENUTI: - i servizi di base della biblioteca, - il Catalogo Bibliografico Trentino, - il gestionale Oli suite, - il portale Osee Genius DOCENTE: Rolando Iriti</p> <p>MODULO 6: Sicurezza sul luogo di lavoro: formazione generale ai sensi dell'art 37 del D.Lgs 81/08 (4 ore) CONTENUTI: - conoscenza della norma vigente - i concetti di rischio, danno e prevenzione - il concetto di protezione - organizzazione della prevenzione in azienda -organi di vigilanza, controllo e assistenza DOCENTE: Sergio Orsingher</p>

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Caratteristiche ricercate nei partecipanti	<p>Per aderire al progetto non sono richiesti titoli di studio specifici, ma alcune caratteristiche e predisposizioni personali. Attitudine a lavorare in team, flessibilità e capacità organizzative sono doti che lo aiuteranno ad integrarsi nel contesto</p>
Dove inviare la candidatura	<p>La domanda può essere consegnata a mano presso gli uffici della Fondazione</p>

datura	Demarchi in Piazza Santa Maria Maggiore, 7 – 38122 Trento o inviata per e-mail all'indirizzo: andrea.cortelletti@fdemarchi.it
Eventuali particolari obblighi previsti	Eventuali specifici obblighi dettati dalla peculiarità dell'attività svolta e non codificati in modo formale.
Altre note	Possono essere fornite indicazioni aggiuntive, utili ad indirizzare ed orientare i giovani