

## Presentazione della scheda di sintesi relativa al progetto:

Segreteria e front-office: un lavoro spesso sottovalutato, ma dalle mille sfaccettature – IV ed.

## da parte della organizzazione di servizio civile:

Fondazione Franco Demarchi

## in data

17 novembre 2024

La presente SCHEDA DI SINTESI riflette fedelmente quanto contenuto nel documento progettuale integrale.

**Il modello della SCHEDA DI SINTESI non può in alcun modo essere modificato e tutte le caselle devono essere valorizzate.**

L'avvio del progetto è richiesto per il (*vedi calendario della progettazione*) 1 marzo 2024 e, in caso di impossibilità di avvio alla data prevista

si prevede

non si prevede

lo slittamento e la riproposizione per il turno di avvio successivo.

In riferimento alla competenza certificabile indicata nella presente scheda di sintesi (indicare una delle opzioni):

il/la progettista ha individuato la competenza certificabile DOPO essersi confrontato/a con l'esperta della Fondazione Demarchi in data 16/11/2023

il/la progettista ha individuato la competenza certificabile SENZA essersi confrontato/a con l'esperta della Fondazione Demarchi perché \_\_\_\_\_

I contatti di riferimento per l'intera proposta progettuale (di cui la presente SCHEDA DI SINTESI fa parte) sono i seguenti:

<b>Progettista</b>	Andrea Cortelletti
<b>Email e tel. progettista</b>	<a href="mailto:Andrea.cortelletti@fdemarchi.it">Andrea.cortelletti@fdemarchi.it</a> – 0461273639
<b>Referente di progetto</b>	Andrea Cortelletti
<b>Email e tel. referente</b>	<a href="mailto:Andrea.cortelletti@fdemarchi.it">Andrea.cortelletti@fdemarchi.it</a> – 0461273639

Sia la SCHEDA DI SINTESI sia il DOCUMENTO PROGETTUALE devono essere inviate via Pec/PiTre in formato *editabile* (Word, LibreOffice ecc).

## NOTA BENE

- *La scheda di sintesi va compilata cancellando le indicazioni e inserendo al loro posto i contenuti necessari, il cui colore deve essere cambiato in NERO.*
- *La lunghezza complessiva della scheda non deve superare le **tre** facciate di formato A4.*
- *Si raccomanda di redigere con cura la SCHEDA DI SINTESI, avendo attenzione a tenere uno stile semplice e comprensibile, evitando meri copia/incolla di parti del documento progettuale.*
- *Essendo rivolta specificamente ai giovani, la SCHEDA DI SINTESI deve essere accattivante e motivare l'interesse e la rilevanza della proposta.*

Le informazioni contenute in questa prima pagina NON saranno pubblicate.



## 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 2023/ver. 5

<b>Titolo progetto</b>	Segreteria e front-office: un lavoro spesso sottovalutato, ma dalle mille sfaccettature – IV ed.		
<b>Ambito tematico</b>	<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
<b>Ripetizione</b>	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: Segreteria e front office: un lavoro da mille sfaccettature 3.0 <input type="checkbox"/> No		

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

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

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	Mesi: 12	
<b>Posti</b>	Numero minimo: 1	Numero massimo: 2
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Fondazione Demarchi – p.zza S. Maria Maggiore, 7 a Trento	
<b>Cosa si fa</b>	<p>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..</p>	

Cosa si impara	<b>Imparerai:</b> - ad accogliere e dare le giuste informazioni a chi entra negli uffici - 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 al termine del progetto	Repertorio regionale utilizzato	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della regione Emilia Romagna
	Qualificazione professionale	"Titolo Operatore amministrativo-segretariale"
	Titolo della competenza	UNITÀ DI COMPETENZA - 1. Gestione flussi informativi e comunicativi
	Elenco delle conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>• principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li> <li>• tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale</li> <li>• servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.)</li> <li>• funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale</li> <li>• tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>• normative di riferimento sulla sicurezza dei dati</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>
Elenco delle abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro</li> <li>• applicare tecniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici</li> <li>• adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda</li> </ul>	

<b>Vitto</b>	I giovani potranno usufruire del buono pasto come da criteri Scup, è riconosciuto in caso di attività uguale o superiore a 4 ore al giorno.(indifferentemente da quando sono svolte)
<b>Piano orario</b>	L'orario di lavoro sarà mediamente di 30 ore settimanali, organizzato su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì. 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.
<b>Formazione specifica</b>	<p>Il percorso formativo avrà la durata complessiva di 48 ore e sarà così strutturato:</p> <p><b>MODULO 1: Introduzione alla Fondazione Demarchi (4 ore)</b>  <b>CONTENUTI:</b> - Presentazione degli ambiti di azione della fondazione  - Gli uffici e le persone  - Le attività formative di competenza della Fondazione  - Scopi dell'Università della Terza Età e del Tempo Disponibile  <b>DOCENTE:</b> Laura Ravanelli</p> <p><b>MODULO 2: Il ruolo della Reception (13 ore)</b>  <b>CONTENUTI:</b> - 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  - la gestione delle comunicazioni in presenza e a distanza  <b>DOCENTE:</b> Andrea Cortelletti</p> <p><b>MODULO 3: Il ruolo della Segreteria (13 ore)</b>  <b>CONTENUTI:</b> - l'archiviazione dei documenti e l'uso del protocollo  - stesura di procedure  - la gestione delle richieste degli utenti e colleghi  - valutazione delle priorità  - il lavoro d'equipè e i rapporti con i diversi uffici  - l'organizzazione d'eventi: dalla progettazione alla realizzazione  - organizzazione e gestione delle attività formative proposte dall'Università della Terza Età e Del Tempo disponibile  <b>DOCENTE:</b> Andrea Cortelletti</p> <p><b>MODULO 4: Il gestionale e portale informatico della Fondazione Demarchi (8 ore)</b>  <b>CONTENUTI:</b> -Conoscenza del sistema informatico 381  -Conoscenza del portale informatico ECM  <b>DOCENTE:</b> Andrea Cortelletti</p> <p><b>MODULO 5: Il funzionamento di una biblioteca (6 ore)</b>  <b>CONTENUTI:</b> - i servizi di base della biblioteca,  - il Catalogo Bibliografico Trentino,  - il gestionale Alma  <b>DOCENTE:</b> Rolando Iriti</p> <p><b>MODULO 6: Sicurezza sul luogo di lavoro: formazione generale ai sensi dell'art 37 del D.Lgs 81/08 (4 ore)</b>  <b>CONTENUTI:</b> - 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  <b>DOCENTE:</b> Sergio Orsingher</p>

---

## **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

<b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b>	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
<b>Dove inviare la candidatura</b>	La domanda può essere consegnata a mano presso gli uffici della Fondazione Demarchi in Piazza Santa Maria Maggiore, 7 – 38122 Trento o inviata per e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:andrea.cortelletti@fdemarchi.it">andrea.cortelletti@fdemarchi.it</a>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	
<b>Altre note</b>	