

## Area comune

Project manager .....	2
Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale .....	12
Tecnico dell'export per le PMI .....	25
Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D .....	44
Tecnico del marketing operativo .....	56
Tecnico del marketing turistico .....	94
Tecnico della gestione delle risorse umane .....	108
Addetto qualificato alle paghe e contributi .....	120
Addetto qualificato alla segreteria .....	132
Operatore Office Automation .....	143
Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale.....	158
Sistema di competenze necessario a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio .....	169
Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia.....	181
Disegnatore CAD .....	194
Tecnico del controllo di gestione.....	208
Assistente di direzione – affari generali .....	220
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico....	232

## Project manager

- **Denominazione del profilo**

*Project manager*

- **Definizione**

Il Project manager utilizza strumenti e metodologie rivolti all'organizzazione, pianificazione e controllo di un'attività complessa, mediante la gestione delle variabili rilevanti (tempi, costi, risorse e qualità) per il buon funzionamento di un processo produttivo.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011:  
*3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
  - ATECO 2007: tutti i settori
  - Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.219.706 - Gestione dei progetti (Project management)
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Identificazione del team di progetto e degli stakeholders*
  - *Sviluppo del piano di progetto e definizione degli obiettivi e delle attività*
  - *Stima delle risorse e definizione delle specifiche organizzative di progetto*
  - *Definizione operativa delle sequenze di attività e della stima dei tempi e dei costi*
  - *Identificazione e valutazione dei rischi (Threat modeling risk)*
  - *Individuazione e controllo degli indicatori di performance della qualità*
  - *Pianificazione degli approvvigionamenti e selezione e gestione dei fornitori*
  - *Pianificazione e gestione della comunicazione*
  - *Sviluppo del team di progetto e gestione degli stakeholders*
  - *Gestione del processo di controllo (obiettivi, risorse, team, tempi, costi...)*
  - *Gestione delle fasi di chiusura del progetto e dei deliverables previsti*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**  
Coloro che operano in contesti organizzativi in cui si attua la "gestione per progetti" esercitano un grado di autonomia variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai operato in contesti produttivi organizzati "per commessa", inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo tali da consentire loro di

familiarizzare con l'organizzazione in vigore. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa e di successive specializzazioni, dette risorse ricopriranno ruoli di carattere più propriamente gestionale, che richiedano un maggior grado di iniziativa, responsabilità ed autonomia.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o di esperienza professionale nel settore.

## Descrizione attività

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Definizione della struttura del progetto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuare le singole attività in cui si articola il progetto, definendo le loro mutue relazioni.</li><li>• Attribuire le responsabilità attuative.</li><li>• Determinare il fabbisogno economico (stima dei costi, <i>cash-flow</i> di commessa, conto economico previsionale).</li><li>• Allocare le risorse strumentali e stimare la durata delle singole attività.</li><li>• Realizzare lo <i>scheduling</i> delle attività operative.</li><li>• Identificare e valutare i rischi (Threat modeling risk).</li><li>• Individuare indicatori di performance.</li><li>• Pianificare gli approvvigionamenti e selezionare fornitori.</li></ul>
Realizzazione del controllo economico-temporale del progetto	Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati raggiunti – applicando la metodologia di controllo in uso (indicatori definiti) – al fine di verificare: <ul style="list-style-type: none"><li>• lo stato di avanzamento del progetto, il rispetto degli obiettivi intermedi, delle modalità e dei tempi stabiliti;</li><li>• la situazione economico-finanziaria della commessa;</li><li>• la corretta gestione dei fornitori, ...</li></ul>
Gestione delle fasi di chiusura del progetto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire le fasi di chiusura di un progetto, realizzare la reportistica e la comunicazione dei risultati, secondo quanto definito in fase di progettazione.</li></ul>
Organizzazione e coordinamento delle risorse coinvolte nel progetto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuare le specifiche risorse da coinvolgere nel progetto ed assegnare loro compiti e responsabilità.</li><li>• Monitorare lo svolgimento dei compiti assegnati e in caso di difficoltà supportare i propri collaboratori o procedere ad una nuova attribuzione degli incarichi.</li><li>• Prevedere momenti periodici di incontro e confronto volti a favorire lo scambio di opinione circa l'andamento del progetto e delle singole attività, nonché ad affrontare eventuali problematiche sorte in corso d'opera.</li></ul>

## Unità di competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di Project manager"
	UC.3 "Pianificare il progetto"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.4 "Realizzare il controllo economico-temporale del progetto ed effettuare le operazioni di chiusura"
Gestire i fattori produttivi	UC.5 "Gestire il <i>team</i> di progetto"
	UC.6 "Lavorare in sicurezza"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2 “Esercitare la professione di Project manager”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

### ***Abilità***

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
  
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario;
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commissa entro cui le proprie attività saranno svolte;
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze;
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
  
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali in ambito della gestione dei sistemi qualità, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

### ***Conoscenze minime***

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico della gestione del sistema qualità aziendale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Modelli organizzativi e figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità: ruoli, attività e responsabilità.
- Principi di programmazione, gestione e controllo delle attività proprie della professione in oggetto.

## UC.3 “Pianificare il progetto”

### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Partendo dalle condizioni date di vincoli/risorse, strutturare un piano di lavoro che consenta il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati del progetto, bilanciando le esigenze di ottimizzazione dell'impiego dei fattori produttivi con le esigenze di gestione del cliente.

#### **Abilità**

- **Elaborare un piano di lavoro formalizzato che espliciti le differenti fasi di attuazione del progetto**
  - Conoscere e saper individuare le caratteristiche fondamentali del contesto organizzativo del progetto;
  - Definire, tenendo in conto i vincoli contrattuali, obiettivi e risultati sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto;
  - Identificare la struttura analitica di progetto (*Work Breakdown Structure - WBS e Work Packages - WP*), individuando le relazioni sequenziali tra le diverse attività, la durata di ognuna di esse e la tempistica complessiva del progetto, attraverso diagrammi di programmazione reticolare;
  - Individuare i principali traguardi intermedi, i pacchetti di attività necessari per il loro raggiungimento nonché gli indicatori intermedi di progetto che consentano di valutare il grado di raggiungimento delle diverse fasi attuative.
  
- **Determinare le risorse necessarie per attuare il progetto**
  - Determinare le competenze professionali necessarie per realizzare le attività programmate, attraverso la costruzione della matrice “compiti-responsabilità” ed identificare le responsabilità all'interno del progetto;
  - Identificare le risorse economiche, finanziarie e tecnologiche necessarie per la realizzazione ottimale del progetto, attraverso la costruzione del budget di progetto;
  - Identificare e valutare rischi (*Threat modeling risk*);
  - Individuare indicatori di performance;
  - Pianificare gli approvvigionamenti e selezionare fornitori.

#### **Conoscenze minime**

- Compiti e ruolo del *Project Manager*.
- I sistemi di produzione: le principali differenze concettuali tra lavorare per commessa e realizzare un prodotto finito.
- Definizione della struttura del progetto, individuazione delle risorse, attribuzione delle responsabilità, individuazione delle fasi e stima delle durate, *scheduling* delle attività operative (ad es. diagrammi di *Pert, Gantt, ...*).
- Il budget del progetto.
- Tecniche per implementare un sistema di controllo.
- Stima del fabbisogno finanziario, il calcolo del *cash-flow* di commessa.
- Modelli di analisi e valutazione dei rischi
- Principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività.

## UC.4

### “Realizzare il controllo economico-temporale del progetto ed effettuare le operazioni di chiusura”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Verificare lo stato di avanzamento del progetto e la situazione economico-finanziaria della commessa in rapporto alla programmazione operata. Effettuare le operazioni di chiusura di un progetto.

#### **Abilità**

- **Determinare lo stato di avanzamento fisico delle attività e, conseguentemente, dell'intero progetto**
  - Individuare la tecnica di rilevazione degli avanzamenti più indicata al progetto in atto;
  - Acquisire i dati relativi alle variabili di riferimento e quantificare i risultati raggiunti;
  - Comparare i risultati raggiunti con gli indicatori intermedi di progetto fissati in fase di pianificazione per verificare il grado di raggiungimento delle diverse fasi del attuative.
  
- **Analizzare la situazione economica e finanziaria della commessa**
  - Esaminare il livello dei componenti di reddito, in particolare i costi sostenuti e quelli di completamento, per verificare l'andamento del margine;
  - Analizzare la dinamica della liquidità attraverso i saldi dei conti accesi ad incassi e pagamenti, e i movimenti dei conti accesi ai debiti e crediti di regolamento, allo scopo di individuare il comportamento dei flussi monetari relativi alla commessa;
  - Individuare i fattori produttivi legati durevolmente all'impresa (immobilizzazioni, risorse umane, servizi) e quantificarne i costi fissi;
  - Pervenire ad una valutazione sintetica della situazione e, qualora si fossero riscontrati elementi negativi o variazioni, ipotizzare interventi correttivi.
  
- **Effettuare le operazioni di chiusura di un progetto**
  - Chiudere il progetto e disallocare le risorse;
  - Gestire l'accettazione dei risultati prodotti;
  - Disseminare i risultati ottenuti ai committenti.

#### **Conoscenze minime**

- Gli obiettivi del controllo di un progetto.
- Tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto: On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, *earned value* ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato.
- *Cost Report*: analisi delle variazioni/degli scostamenti.
- Stime di avanzamento.
- Individuazione delle azioni correttive, ri-programmazione delle attività e ridefinizione delle fasi.
- Reportistica di chiusura del progetto.
- Principali software per la gestione dei flussi informativi.

## UC.5 “Gestire il *team* di progetto”

**Inquadramento EQF: 4**

### **Risultato generale atteso**

Costituire e guidare il *team* di progetto al raggiungimento degli obiettivi.

### **Abilità**

- **Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto**
  - Individuare le risorse professionali alle quali affidare gli incarichi, alla luce delle competenze necessarie per realizzare le attività in programma;
  - Assegnare alle risorse scelte incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni adeguate in merito agli obiettivi del progetto, ai risultati attesi, alle attività da svolgere per realizzarli, alla tempistica e alle risorse a disposizione;
  - Motivare i membri del team mettendo in luce la corrispondenza tra gli obiettivi del progetto e gli obiettivi individuali;
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.
  
- **Comunicare e lavorare in gruppo in un team di progetto**
  - Incoraggiare la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i membri del team e fare in modo che anche gli attori meno attivi esprimano il proprio punto di vista;
  - Facilitare la relazione tra/con i membri del team, favorendo lo scambio di opinioni e il confronto;
  - Fare emergere le eventuali posizioni divergenti presenti prima che siano prese decisioni;
  - Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e proponendo soluzioni;
  - Intervenire per annullare l’impatto negativo di alcuni ruoli sulla produttività del gruppo.

### **Conoscenze minime**

- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.
- Gestione dei *focus group* e metodologie di lavoro di gruppo.
- Tecniche di comunicazione: ascolto e restituzione.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Psicologia, metodologia ed etica della negoziazione
- Tecniche di motivazione dei collaboratori.
- Gestione del processo decisionale del *team*.
- Tecniche di *problem solving*.

## UC.6 “Lavorare in sicurezza”

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

***Abilità***

• **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***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.

# Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale

- **Definizione**

L'addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale si occupa del trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alle normative vigenti. Egli effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, tenuta dei registri obbligatori), collabora alla stesura del bilancio, effettua gli adempimenti fiscali e previdenziali - utilizzando procedure e strumenti informatici e osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTATCP 2011:  
4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

– --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:
  - Tutti i settori

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.25.229.745 - Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Supporto alla formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili*
  - *Organizzazione delle attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta libri*
  - *Monitoraggio delle procedure amministrativo-contabili*
  - *Gestione operativa delle attività di contabilità generale ed analitica*
  - *Gestione delle registrazioni contabili periodiche e delle registrazioni di chiusura di contabilità annuale*
  - *Realizzazione delle procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio*
  - *Redazione del bilancio d'esercizio e calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione*
  - *Gestione delle procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni*
- ADA.25.229.746 - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Aggiornamento delle scritture di contabilità generale e di contabilità analitica*
- *Aggiornamento delle scritture di contabilità di bilancio*
- *Realizzazione delle registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori*
- *Gestione del sistema di emissione di fatture attive*
- *Registrazione e archiviazione delle fatture passive*
- *Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)*
- *Gestione degli archivi amministrativi*
- *Esecuzione delle operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti*
- *Evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali*
- ADA.25.229.748 - Gestione delle operazioni di cassa
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Realizzazione di previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità*
  - *Supporto alla definizione di obiettivi e vincoli di cassa nei pagamenti e negli incassi*
  - *Acquisizione e analisi delle previsioni di entrata*
  - *Monitoraggio degli incassi e pagamenti*
  - *Verifica degli estratti bancari con le operazioni effettuate e verifica dei saldi*
  - *Esecuzione di operazioni di compensazione tra conti correnti bancari (versamenti, prelievi, giacenze, ecc.)*
  - *Strutturazione di un piano di pagamenti (per scadenze, per tipologia, ecc.) coerente con la pianificazione delle uscite*
  - *Compilazione dei mandati di pagamento ed esecuzione dei pagamenti pianificati*
  - *Gestione degli incassi e registrazione dei movimenti di cassa*
  - *Monitoraggio delle situazioni creditizie, classificazione degli insoluti e sollecito dei pagamenti*
  - *Attivazione di azioni legali (ufficio legale interno o legali esterni) e gestione delle trattative con i debitori*
  - *Elaborazione di report sulla situazione della tesoreria e sulla posizione verso le banche*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Come addetto inserito in azienda, generalmente fa parte di un gruppo di lavoro che segue le direttive di un responsabile amministrativo, svolgendo attività di registrazione della contabilità generale con i clienti, i fornitori e con le banche. Al presente la contabilità è gestita in tutti i tipi di aziende, comprese quelle di piccole dimensioni, da software specifici, che semplificano molto il lavoro, di conseguenza l'addetto contabile non si limita alla sola registrazione delle informazioni, ma sempre di più legge ed interpreta i dati aziendali. Gli orari di lavoro sono quelli classici di ufficio. Nell'esercizio della propria attività l'addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale è chiamato a mostrare un'attenzione particolare agli aggiornamenti normativi in materia fiscale e previdenziale e alle scadenze temporali dettate dalla normativa.
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede generalmente il possesso di diploma di scuola secondaria

di secondo grado, preferibilmente di ragioneria e/o una qualifica specialistica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di formazione professionale o da un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

### Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Gestione operazioni di cassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità.</li> <li>• Supportare la definizione di obiettivi e vincoli di cassa nei pagamenti e negli incassi.</li> <li>• Acquisire stime delle previsioni di entrata.</li> <li>• Monitorare incassi e pagamenti.</li> <li>• Verificare gli estratti bancari con le operazioni effettuate e verifica dei saldi.</li> <li>• Eseguire le operazioni di compensazione tra conti correnti bancari (versamenti, prelievi, giacenze, ...).</li> <li>• Strutturare un piano di pagamenti (per scadenze, per tipologia, ...) coerente con la pianificazione delle uscite.</li> <li>• Compilare mandati di pagamento ed esecuzione dei pagamenti pianificati.</li> <li>• Gestire gli incassi e la registrazione dei movimenti di cassa.</li> <li>• Monitorare le situazioni creditizie, classificare gli insoluti e sollecitare i pagamenti.</li> <li>• Attivare azioni legali (ufficio legale interno o legali esterni) e gestire trattative con i debitori.</li> <li>• Elaborare report sulla situazione della tesoreria e sulla posizione verso le banche.</li> </ul>
Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornare le scritture di contabilità generale.</li> <li>• Aggiornare le scritture di contabilità di bilancio.</li> <li>• Effettuare le registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori.</li> <li>• Gestire il sistema di emissione di fatture attive.</li> <li>• Registrare e archiviare le fatture passive.</li> <li>• Verificare e controllare la correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ...).</li> <li>• Gestire gli archivi amministrativi.</li> <li>• Eseguire le operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti.</li> <li>• Effettuare l'evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali.</li> </ul>
Collaborazione alla redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili	<p>Collaborare con i responsabili della redazione del bilancio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– alla formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili;</li> <li>– alle registrazioni di chiusura di contabilità annuale;</li> <li>– alla realizzazione delle procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio;</li> <li>– alla redazione del bilancio d'esercizio e calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato all'amministrazione e alla contabilità generale"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Gestire le operazioni di cassa"
	UC.5 "Gestire le operazioni fiscali e previdenziali"
	UC.6 "Gestire il processo amministrativo-contabile"
	UC.7 "Collaborare alla redazione del bilancio aziendale"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio"
	UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Esercitare la professione di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale”

#### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso**

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel settore di riferimento**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere e alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario;
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte;
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze;
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito amministrativo e della contabilità, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un addetto qualificato all’amministrazione e alla contabilità generale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa

### UC.3

#### **“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

##### ***Abilità***

- ***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.
- ***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.
- ***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.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4

### Gestire le operazioni di cassa

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire, registrare e monitorare i movimenti in entrata e in uscita che hanno impatto sulla liquidità aziendale.

#### ***Abilità***

- **Gestire e registrare le operazioni di cassa – entrate e uscite – monitorare la liquidità aziendale**
  - Realizzare previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità.
  - Monitorare incassi e pagamenti;
  - Eseguire le operazioni di compensazione tra conti correnti bancari (versamenti, prelievi, giacenze, ...);
  - Gestire gli incassi e i pagamenti e la registrazione dei movimenti di cassa.
- **Monitorare le situazioni creditizie, classificare gli insoluti e sollecitare i pagamenti**
  - Attivare azioni legali - con ufficio legale interno o legali esterni - e gestire trattative con i debitori.

#### ***Conoscenze minime***

- Prima nota, il registro incassi, i libri contabili.
- Elementi di tecnica bancaria.
- Modalità di controllo insoluti e di sollecito pagamenti.
- Modalità di archiviazione documenti.

## UC.5

### “Gestire le operazioni fiscali e previdenziali”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Effettuare l'evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali.

#### ***Abilità***

- **Evadere gli adempimenti fiscali su indicazione di referenti esperti interni e/o esterni all'azienda**
  - Eseguire modalità di calcolo della fiscalità differita;
  - Gestire le scadenze contabili-fiscali;
  - Effettuare procedure di calcolo dei versamenti fiscali;
  - Gestire adempimenti IVA;
  - Eseguire procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito.
- **Evadere gli adempimenti previdenziali su indicazione di referenti esperti interni e/o esterni all'azienda**
  - Effettuare procedure di calcolo dei versamenti contributivi;
  - Eseguire procedure di gestione contabile dei contributi previdenziali;
  - Compilare il modello per la comunicazione dei percettori di compensi soggetti a contribuzione INPS.
- **Gestire i pagamenti**
  - Identificare vincoli e alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale;
  - Applicare procedure per la gestione pagamenti;
  - Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi;
  - Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici.

#### ***Conoscenze minime***

- Normativa fiscale e tributaria.
- Normativa previdenziale.
- Elementi di Scienza delle finanze.
- Adempimenti e scadenze fiscali.
- Adempimenti IVA.
- Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo.
- Vocabolario tecnico fiscale.
- Pratiche di trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali.
- Applicativi *home banking*.

## UC.6

### “Gestire il processo amministrativo-contabile”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire il processo amministrativo-contabile attraverso la registrazione di ogni movimento contabile - scritture contabili di base e la tenuta dei registri obbligatori.

#### ***Abilità***

- **Realizzare gli adempimenti amministrativi e contabili osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale**
  - Pianificare l'attività di contabilità;
  - Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione;
  - Effettuare le registrazioni contabili in partita doppia sugli appositi libri e registri;
  - Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di documenti contabili con il supporto di software specifici.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto commerciale.
- Elementi di diritto civile.
- Principi di contabilità generale.
- Scritture contabili, libro giornale e partita doppia.
- Tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità.
- Principali documenti amministrativo-contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- *Principali software* di contabilità.
- Nuovi sistemi informatizzati per la gestione integrata dell'impresa a livello economico-finanziario che commerciale (p.e. *Enterprise Resource Planning (ERP) e il System, Applications and Products in Data Processing*).

## UC.7

### “Collaborare alla redazione del bilancio aziendale”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Collaborare alla redazione del bilancio aziendale fornendo i dati necessari alla redazione dello stesso.

#### ***Abilità***

- **Collaborare alla esecuzione delle operazioni di chiusura e di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civili e fiscali**
  - Redigere un inventario di esercizio;
  - Registrare tutte le scritture di assestamento (ratei, risconti e ammortamenti);
  - Collaborare, se richiesto, alla redazione del bilancio d'esercizio e al calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione;
  - Collaborare, se richiesto, alla redazione della nota integrativa.

#### ***Conoscenze minime***

- L'inventario e le scritture di assestamento.
- Natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio.
- Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio.
- Bilancio CEE IV Direttiva.

## UC.8 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.9

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

# Tecnico dell'export per le PMI

- **Denominazione del profilo**

Tecnico dell'export per le PMI

- **Definizione**

Il tecnico dell'export per le PMI è colui che analizza il mercato internazionale, cogliendone le opportunità e le tendenze, definisce il piano strategico di internazionalizzazione/commercio estero, elaborando il posizionamento e la promozione dei prodotti; rileva le informazioni pertinenti per selezionare i mercati e selezionare l'intermediario più adatto alle esigenze dell'impresa; presidia le problematiche fiscali, assicurative, finanziarie e legali attinenti ad un'attività di export; sviluppa e gestisce attività di promozione e vendita anche con l'utilizzo di strumenti di Web 2.0; infine definisce gli obiettivi del team, sia per l'attività di *back office* sia per l'attività commerciale sul campo.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 6

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

- 2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Area-Comune*
- ATECO 2007:
  - C - ATTIVITA' MANIFATTURIERE
  - 82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.224.724 - *Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Definizione delle strategie commerciali per la massimizzazione del fatturato di vendita*
  - *Individuazione delle soluzioni operative per l'attuazione delle strategie commerciali*
  - *Sviluppo del piano di vendita di prodotti/servizi sulla base del piano di marketing*
  - *Definizione delle politiche di incentivazione della forza di vendita*
  - *Supporto tecnico alle funzioni di marketing nel monitoraggio dei mercati e nelle stime di previsione delle vendite*
  - *Sviluppo di strategie per l'acquisizione e la gestione del portafoglio clienti dell'impresa*
  - *Valutazione del raggiungimento degli obiettivi commerciali*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il “Tecnico dell’export” generalmente opera nell'ambito della Direzione commerciale di imprese impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo, oppure in agenzie specializzate in marketing e/o servizi di impresa. Si relaziona ed interagisce con i settori marketing, vendite e con le aree a monte: produzione e progettazione. Quando opera come dipendente di una organizzazione medio-grande, generalmente non presidia l'intero processo commerciale e di marketing, in caso di imprese di piccole e medie dimensioni ha una maggiore autonomia operativa e presidia l'intero processo.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, o meglio il possesso di laurea magistrale o triennale in materie economiche-giuridiche. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Definizione delle strategie commerciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire il piano strategico di internazionalizzazione/commercio estero, individuando il posizionamento e la promozione dei prodotti</li> </ul>
Analisi dei mercati esteri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare e rilevare le informazioni pertinenti per selezionare i mercati in cui immettere i prodotti: analizzare le caratteristiche del prodotto da immettere sul mercato estero e le caratteristiche del mercato individuato (aspetti geo-economici e nuove opportunità di business, variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ...)</li> </ul>
Sviluppo del piano di marketing operativo per il lancio del prodotto sul mercato estero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettare il lancio del prodotto sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati.</li> <li>Individuare il prezzo di vendita del prodotto da immettere sul mercato estero.</li> <li>Selezionare l'intermediario più adatto alle esigenze dell'impresa di riferimento</li> <li>Individuare i più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato.</li> <li>Individuare e implementare i canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato (anche attraverso strumenti della tecnologia multimediale).</li> <li>Sviluppare di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale.</li> </ul>
Monitoraggio dell'andamento del piano commerciale operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing e commerciale implementato.</li> <li>Valutare gli scostamenti.</li> <li>Attivare eventuali azioni correttive e di miglioramento del piano.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di Tecnico per l'export per le PMI"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"
	UC.4 "Gestire le relazioni internazionali di una PMI"
	UC.5 "Analizzare il mercato internazionale rilevandone le tendenze e le opportunità"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.6 "Attuare operazioni di posizionamento e promozione di prodotti/servizi"
	UC.7 "Elaborare un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione"
	UC.8 "Supervisionare la fase di contrattualizzazione"
	UC.9 "Gestire gli strumenti finanziari ed assicurativi a sostegno dell'esportazione"
	UC.10 "Gestire attività di web marketing e social media marketing"
Gestire i fattori produttivi	UC.11 "Lavorare in sicurezza"
	UC.12 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2 “Gestire l’attività professionale di tecnico dell’export”

### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico per l’export**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di internazionalizzazione delle imprese;
  - analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato
  
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore export, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di Tecnico per l’export nelle PMI in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche delle professioni del settore cultura europea e di impresa.
- Caratteristiche del mercato internazionale.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di internazionalizzazione.
- Documenti di programmazione in materia di internazionalizzazione d’impresa della Regione Umbria.

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, supportare la rete di vendita nella gestione strategica e operativa delle attività di comunicazione.

#### ***Abilità***

- **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.
- **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.
- **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.
- **Gestire le relazioni con la rete di vendita per il supporto nelle delle attività di comunicazione.**
  - Supportare la rete di vendita nella definizione delle modalità di comunicazione e delle strategie di vendita.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4 “Gestire le relazioni internazionali di una PMI”

### ***Inquadramento EQF: 6***

### ***Risultato generale atteso***

Valorizzare le differenze culturali per supportare la profittabilità di progetti e operazioni internazionali.

### ***Abilità***

- **Gestire le interazioni con clienti, personale e sistemi organizzativi di culture diverse nel mercato globale**
  - interagire con persone di diverse nazionalità rispettandone e valorizzandone la diversità;
  - rimuovere gli ostacoli culturali per l’instaurazione di rapporti di partnership internazionali;
  - elaborare strategie volte all'integrazione tra approcci culturali diversi
- **Tenere in considerazione la diversità culturale nella concezione ed attuazione di azioni di management**
  - identificare i problemi chiave interculturali e le opportunità che si presentano alle aziende che operano nel business globale;
  - valutare l’influenza delle variabili culturali sul comportamento d’acquisto dei consumatori, sugli stili manageriali, professionali e sulle modalità di comunicazione;
  - gestire un’equipe di lavoro multiculturale.
- **Riconoscere e valutare i modelli imprenditoriali a livello internazionale**
  - identificare e valutare le caratteristiche gestionali dei principali modelli imprenditoriali internazionali;
  - effettuare un’analisi comparativa di diversi modelli per determinarne criticità ed opportunità.

### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di mediazione culturale.
- Management Interculturale.
- Scenari della competitività internazionale.
- Competitività e internazionalizzazione delle imprese italiane

## UC.5

### “Analizzare il mercato internazionale rilevandone le tendenze e le opportunità”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Analizzare specifici segmenti del mercato internazionale allo scopo di posizionare/riposizionare un particolare bene e/o servizio.

#### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato potenziale di riferimento in termini di comparto produttivo o del servizio**
  - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare;
  - individuare informazioni relative al mercato di un particolare bene e/o servizio ;
  - interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato;
  - analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo
  - individuare restrizioni o proibizioni alla vendita di prodotti;
  - decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...;
- **Elaborare i dati raccolti e condividere le informazioni utili alla definizione del piano commerciale operativo**
  - Definire i criteri dell'impresa per la scelta dei paesi in cui effettuare un investimento;
  - individuare il rischio politico - commerciale dei paesi;
  - comprendere l'analisi dell'impatto sulla gestione strategica dell'impresa delle variabili individuate;
  - selezionare, all'interno dell'impresa, i destinatari delle informazioni acquisite e condividerle.

#### ***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, etc.
- Metodologie e strumenti di *benchmarking*.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Elementi di statistica applicata.
- Market Profitability.
- Analisi PEST (Politica, Economia, Società, Tecnologia)

## UC.6

### “Attuare operazioni di posizionamento e promozione di prodotti/servizi”

#### **Inquadramento EQF: 6**

#### **Risultato generale atteso**

Ideare ed attuare strategie di *product management* e *brand management* con particolare riferimento alle PMI ed ai loro prodotti/servizi. Individuare il posizionamento che consenta all'impresa di ottimizzare i risultati.

#### **Abilità**

- **Utilizzare strumenti e tecniche del marketing strategico per la definizione delle strategie di internazionalizzazione:**
  - definire gli obiettivi del processo di internazionalizzazione;
  - riformulare le politiche di marketing locali tenendo conto delle specificità di comportamento del cliente estero;
  - identificare cluster di clienti simili per bisogni e risposte alle politiche di marketing mix adottate;
  - identificare il segmento obiettivo e definire il posizionamento da assumere;
  - definire l'approccio di marketing in base ad analogie tra aree geografiche, profilo demografico del paese, comportamento individuale, stile di vita, attitudine, consumi etnici, analisi psicografica;
  - definire la tipologia di internazionalizzazione (attiva/passiva) e le strategie di espansione (esportazione diretta, esportazione indiretta, joint venture, concessione di licenze, investimenti diretti ecc.).
- **Utilizzare strumenti e tecniche del marketing operativo per il posizionamento del portafoglio prodotti:**
  - definire le caratteristiche del prodotto o servizio progettato per soddisfare le esigenze di un determinato segmento di consumatori esteri;
  - definire le politiche di prezzo adottate;
  - definire i canali attraverso cui l'impresa porta il prodotto ai diversi target di consumatori esteri;
  - definire le attività di comunicazione e attraverso cui l'impresa può far conoscere,
- **Pianificare gli obiettivi, le strategie e le azioni necessarie a realizzare la commercializzazione di un prodotto o di una linea di prodotti sul mercato internazionale:**
  - misurare l'impatto delle soluzioni ideate (redditività, soddisfazione del cliente, ecc.) e apporto di eventuali misure correttive;
  - monitorare del ciclo di vita del prodotto (PLC);
  - studiare la presentazione e la confezione del prodotto;
  - verificare l'esistenza di brevetti legati direttamente o indirettamente al prodotto e di eventuali vincoli legali connessi alla produzione del lo stesso;
  - pianificare il *revamping* delle linee di prodotti o il lancio di nuovi;
  - collaborare all'ideazione, alla pianificazione e all'esecuzione di campagne pubblicitarie e di promozione;
  - stendere rapporti per la direzione.
- **Ideare ed attuare azioni volte ad ottenere un miglioramento dell'immagine aziendale o di un prodotto e l'aumento del valore percepito dai consumatori:**

- definire il *brand name*;
- definire le politiche di *branding*;
- creare una corretta architettura di marca;
- sviluppare gli *asset* immateriali di un prodotto o servizio o di un'azienda;
- veicolare i valori e l'immagine di una persona o di una corporazione, creando *goodwill* nel pubblico di riferimento.
- **Interpretare l'immaginario del pubblico internazionale relativamente alla rappresentazione di specifiche aree territoriali**
  - analizzare le forme con cui attualmente luoghi, risorse naturali e popolazioni vengono percepiti e rappresentati nelle complesse arene del dibattito politico-culturale-economico globale;
  - attuare strategie di *product* e *brand management* per consolidare o modificare la percezione collettiva di specifiche aree territoriali.

### **Conoscenze minime**

- Elementi di *project management* (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).
- Strategie di internazionalizzazione.
- Fattori di impresa e fattori di mercato.
- Le leve del marketing mix (*product* e *brand management*; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione)
- Marketing territoriale
- Il prodotto: standardizzazione VS adattamento.
- Canali di distribuzione.
- Politiche di prezzo nei mercati internazionali

## UC.7

### “Elaborare un piano per l'internazionalizzazione e gestirne la relativa attuazione”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Pianificare e gestire gli interventi di sviluppo internazionale delle piccole e medie imprese.

#### ***Abilità***

- **Pianificare e programmare il processo di internazionalizzazione**
  - attivare contatti con *stakeholder* del mercato estero di riferimento;
  - effettuare trasferte nei paesi esteri;
  - ricercare le opportunità di finanziamento del processo di internazionalizzazione;
  - redigere uno studio di fattibilità;
  - redigere il business plan;
  - ricercare ed individuare partner di affari esteri in base a criteri che dipendono dagli aspetti socio-politici del paese scelto e dalla modalità di ingresso sul mercato estero;
  - adattare i prodotti e i servizi offerti alle esigenze dei mercati esteri;
  - tenere in considerazione i punti di forza e di debolezza individuati durante l'analisi del mercato effettuata;
  - scegliere un modello di internazionalizzazione;
  - stendere un piano operativo del progetto di internazionalizzazione secondo la logica del Project Management.
- **Verificare le risorse utili al piano di internazionalizzazione**
  - verificare le risorse interne in termini di competenze tecniche ed esperienza delle risorse umane;
  - verificare la disponibilità di risorse finanziarie da investire e la capacità produttiva in termini di volume ed eventuale adattabilità del prodotto alle richieste del mercato estero.
- **Gestire il processo di internazionalizzazione:**
  - effettuare la scelta dei fornitori;
  - effettuare scelte tecnologiche;
  - definire ed attuare le strategie commerciali;
  - consolidare i rapporti con gli interlocutori esteri;
  - gestire la vendita sistematica di prodotti all'estero;
  - gestire la concessione di licenze di fabbricazione a produttori esteri;
  - gestire la creazione di reti di vendita all'estero;
  - gestire l'allestimento di impianti di produzione all'estero;
  - gestire la fondazione di una società all'estero e coordinarne la gestione sul piano multinazionale;
  - valutare la performance aziendale e confrontare la produttività e l'efficienza con i concorrenti.

#### ***Conoscenze minime***

- I modelli organizzativi delle imprese internazionalizzate.
- Specificità e nodi critici nella internazionalizzazione delle Imprese, con particolare riferimento alle PMI.
- Il sistema istituzionale ed i programmi comunitari a sostegno dell'espansione estera

dell'impresa.

- La gestione delle operations in una organizzazione produttiva internazionale.
- Valutazione dei processi di internazionalizzazione nelle PMI.

## UC.8 “Supervisionare la fase di contrattualizzazione”

### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Analizzare i contratti di compravendita internazionale e individuare le soluzioni logistiche più efficaci.

#### ***Abilità***

- **Applicare le regole base della contrattualistica internazionale, riconoscere le diverse forme di fiscalità internazionale**
  - Predisporre i contratti di acquisto dei prodotti, nel rispetto delle norme doganali;
  - redigere fatture calcolando le imposte previste dalle disposizioni intra ed extra UE;
  - ricorrere ai più opportuni mezzi di spedizione e conservazione della merce;
  - analizzare i costi e valutare i tempi di un operazione di export.

#### ***Conoscenze***

- La normativa italiana ed estera sulle diverse tipologie contrattuali e sui titoli di Credito
- Le fonti del diritto commerciale internazionale
- I contratti internazionali: scelta della legislazione, modelli contrattuali, clausole standard
- Le tecniche di redazione ed esecuzione del contratto
- La compravendita internazionale
- Lo scenario e l'evoluzione delle problematiche logistiche e trasportistiche Internazionali
- I regolamenti doganali per i trasporti
- Le frontiere nell'unione europea
- Il quadro normativo di riferimento
- Le dogane e i documenti doganali
- Le modalità di compilazione della modulistica
- I costi doganali e la loro pianificazione
- I riflessi organizzativi della logistica
- I contratti relativi ai trasporti marittimi, aerei, terrestri, multimodali
- Le tecniche di controllo vendite (budget, indici di rendimento, ecc.)
- Le procedure di gestione portafoglio ordini

## UC.9 “Gestire gli strumenti finanziari ed assicurativi a sostegno dell’esportazione”

### ***Inquadramento EQF: 6***

### ***Risultato generale atteso***

Utilizzare i diversi strumenti finanziari a disposizione di una PMI per il finanziamento degli investimenti per l'internazionalizzazione. Gestire gli aspetti relativi ai pagamenti internazionali. Gestire i trattamenti fiscali e assicurativi.

### ***Abilità***

- **Utilizzare i più appropriati strumenti finanziari e assicurativi a sostegno dell’esportazione**
  - Applicare gli strumenti finanziari in modo efficace;
  - gestire gli aspetti relativi ai pagamenti internazionali;
  - gestire i rapporti con le banche e le assicurazioni.

### ***Conoscenze***

- Le forme di pagamento anticipato
- Le tipologie di pagamenti alla consegna e i legami con gli Incoterms
- Le modalità di pagamento posticipato
- Le garanzie bancarie
- La lettera di credito documentario
- La territorialità dell'imposta
- Le vendite extra U
- Le cessioni intracomunitarie
- Gli acquisti intracomunitari
- Le operazioni triangolari
- L'Intrastat
- Finanziamenti regionali, nazionali, comunitari
- Quadro normativo di riferimento
- Tipologie di rischi connessi all’attività di export
- Modalità di copertura dei rischi
- Finanziamento agevolato alle esportazioni
- Il ruolo degli intermediari creditizi

## UC.10 “Gestire attività di web marketing e social media marketing”

### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Gestire e/o collaborare all'attività di web marketing e di e-commerce; gestire l'attività di social media marketing, collaborando alla costruzione e all'animazione di comunità virtuali.

#### **Abilità**

- **Gestire l'attività di web marketing**
  - Effettuare la Web Analysis;
  - collaborare alla ideazione e implementazione di un sito web;
  - definire le modalità d'utilizzo del web a supporto delle attività di sviluppo commerciale all'estero.
- **Gestire un sistema di e-commerce**
  - definire le opportune soluzioni per un ottimale sistema di vendita telematica;
  - definire le migliori strategie di vendita online rispetto al prodotto o servizio;
  - analizzare le transazioni avvenute, il traffico dei visitatori del negozio virtuale e le loro preferenze sui prodotti/servizi proposti;
  - organizzare i servizi di assistenza online e offline per la clientela telematica nazionale e internazionale.
- **Gestire l'attività di Media Social Marketing**
  - creare, gestire e promuovere attività commerciali online attraverso la costruzione e l'animazione di comunità virtuali

#### **Conoscenze**

- Internet: sistemi e tecniche di navigazione web
- Tecniche di marketing online e di comunicazione on e offline,
- Principi di marketing, design e progettazione web
- Standard di misurazione del web attraverso la lettura dei log (click, impression, audience, visitors, ecc.)
- Motori di ricerca come strumento di analisi, ricerca, promozione
- Google e il Page Rank
- Google Analytics, SEO e SEM
- Google Adwords e il Keyword advertising
- Web usability
- Questioni normative inerenti la privacy e le politiche antispam
- Architetture web per servizi e supporti e-commerce,
- Tecniche di vendita on e offline,
- Sistemi di pagamento online,
- Metodi e servizi di assistenza alla clientela (CRM), aspetti normativi, fiscali e legali dell'e-commerce
- Social Media Marketing:
  - Progettazione, creazione e gestione di un blog aziendale,
  - Utilità dei social media nella web promotion: fare marketing sui social media
  - Creazione di messaggi virali

- La scrittura per il web e per i social
- e-mail marketing

## **UC.11**

### **“Lavorare in sicurezza”**

***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

– **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***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.

## UC.12

### “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

##### **– Valutare la qualità del proprio operato**

- 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

# Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D

- **Denominazione del profilo**

Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D

- **Definizione**

Il Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D svolge le attività di ideazione, progettazione e realizzazione – sotto forma di prototipo o di prodotto finito - di manufatti di artigianato, in vario materiale, attraverso l'utilizzo della stampante 3D.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni

3.1.3.7.1 - Disegnatori tecnici

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Area-Comune*

- ATECO 2007:

- *74.10.30 - Attività dei disegnatori tecnici*

- *C - ATTIVITA' MANIFATTURIERE*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.25.221.714 - Realizzazione di disegni tecnici

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Analisi e traduzione delle richieste del cliente esterno/interno per l'elaborazione di un progetto grafico*

- *Definizione delle specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico*

- *Esecuzione dei disegni tecnici con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto*

- *Esecuzione dei disegni tecnici di dettaglio degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare (particolari architettonici e strutturali di altre opere civili, di macchine, di apparecchiature meccaniche, di prodotti industriali e di beni di consumo, ecc)*

- *Realizzazione di prototipi con tecniche tradizionali o stampanti 3d*

- *Illustrazione di manuali d'uso*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Tecnico della progettazione e della stampa con tecnologia 3D svolge la sua attività sia in modo autonomo, come consulente per il design, la progettazione e la prototipazione a supporto di

imprese di artigianato artistico o di produzioni industriali, sia alla dipendenze delle imprese stesse, in staff all'ufficio progettazione/tecnico.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Analisi e traduzione delle richieste del cliente per l'elaborazione di un progetto grafico dell'oggetto da produrre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizzare le richieste del committente e le caratteristiche del mercato di riferimento (variabili descrittive dei consumatori, spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, struttura offerta/domanda,) al fine di ideare un prodotto artistico o industriale da immettere sul mercato</li></ul>
Ideazione dell'oggetto da produrre, esecuzione del disegno tecnico, progettazione del prototipo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborare un progetto di massima dell'idea creativa e/o innovativa</li><li>• Realizzare un bozzetto del manufatto di artigianato, definendone la destinazione d'uso</li><li>• Eseguire il disegno tecnico comprensivo degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare</li><li>• Applicare tecniche di rendering e di animazione a rappresentazione CAD 3D</li><li>• Preparare e ottimizzare un file 3D per la stampa;</li><li>• Realizzare i prototipi con stampanti 3d</li><li>• Sviluppare manuali d'uso</li></ul>
Produzione oggetti con stampante 3D	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzare prototipi e piccole fabbricazioni/produzioni in serie di manufatti attraverso l'utilizzo della stampante 3D</li></ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di tecnico della progettazione e Stampa con tecnologia 3D"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.4 "Ideare creativamente un manufatto/oggetto di design"
	UC.5 "Progettare prototipi e manufatti per la stampa in 3D"
	UC.6 "Produrre manufatti con stampante 3D"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Lavorare in sicurezza"
	UC.8 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Esercitare la professione di tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D”

#### *Inquadramento EQF: 4*

#### **Risultato generale atteso**

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D nell'ambito di un'impresa, con particolare riferimento alla piccola o media impresa

#### **Abilità**

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3D**
  - 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 di progettazione e produzione, con particolare riferimento alla produzione con l'utilizzo della stampante 3D.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore sviluppo prodotto, progettazione e produzione, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Tecnico della progettazione e stampa con tecnologia 3d come libero professionista e nell'ambito di un'impresa manifatturiera.
- Caratteristiche e peculiarità dell'attività di progettazione e produzione con stampante 3D e sue principali tendenze evolutive.

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **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.
- **Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale**
  - Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione.
  - Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera.
  - Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4

### “Ideare creativamente un manufatto/oggetto di design”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Sviluppare l'idea creativa e/o innovativa o collaborare al processo di ideazione di un manufatto/oggetto di design sulla base delle richieste del cliente e delle tendenze del mercato di riferimento. Individuare tra il panel di idee innovative quella da privilegiare e realizzare, valutandone la fattibilità.

#### ***Abilità***

- **Analizzare la richiesta del committente, le tendenze evolutive e le esigenze del mercato di riferimento**
  - Individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze del territorio e del contesto di riferimento
  - Utilizzare strumenti, documentazione e tecniche specifiche per reperire e condividere informazioni e istruzioni
- **Sviluppare l'idea creativa**
  - Elaborare un progetto di massima dell'idea creativa e/o innovativa
  - Valutare la sostenibilità dell'idea creativa e/o innovativa nel contesto di riferimento
  - Prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità
  - Realizzare un bozzetto del manufatto di artigianato, definendone la destinazione d'uso
  - Applicare tecniche di disegno creativo
  - Definire le forme, le dimensioni, le caratteristiche, le linee e i volumi essenziali

#### ***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto.
- Nozioni relative agli aspetti culturali, storici e naturalistici del territorio, al fine di valorizzare i prodotti artigianali locali.
- Normativa a tutela del made in Italy.
- Tecniche grafiche di tipo tradizionale.
- Tecnologie informatiche per il disegno.
- Tecniche di elaborazione di bozzetti per la realizzazione di manufatti di artigianato.
- Applicazione di concetti innovativi a settori/filiere di vocazione del Made in Italy (Contaminazione di tecnologia e creatività).
- Tecniche di design.

## UC.5

### “Progettare prototipi e manufatti per la stampa in 3D”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Realizzare il progetto esecutivo dell’idea, del prototipo o del manufatto da produrre con stampante 3D, basandosi su quanto definito in fase di ideazione creativa, definendo le specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico

#### **Abilità**

- **Utilizzare software CAD per disegno, modellazione e progettazione per la realizzazione di prototipi e manufatti**
  - Progettare un manufatto di artigianato attraverso i più diffusi software di progettazione (CAD 2D/3D);
  - Interpretare disegni tecnici e definire le loro caratteristiche;
  - Realizzare, modificare, stampare rappresentazioni bidimensionali e tridimensionali;
  - Applicare tecniche di *rendering* e di animazione a rappresentazione CAD 3D, in modo da accrescerne il realismo ed evidenziare i funzionamenti;
  - Preparare e ottimizzare un file 3D per la stampa;
  - Effettuare la modellazione di solidi complessi e la realizzazione di rendering di oggetti tridimensionali;
  - Riprodurre l’oggetto da realizzare attraverso lo scanner 3D e salvare il modello nel formato digitale;
  - Caricare il file in formato digitale in un software apposito.

#### **Conoscenze minime**

- Concetti base di geometria.
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Principali software di progettazione (CAD 2D);
- Principi di modellazione bidimensionale e tridimensionale.
- Principali software di modellazione in 3D.
- Principi base di Rendering.
- Principi base di animazione.
- Caratteristiche dello scanner 3D.
- Caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiali utilizzabili (gessi, resine, polimeri, polveri ceramiche, ecc.).
- Sistemi di prototipazione.
- Sviluppo manuali d’uso.

## UC.6 “Produrre manufatti con stampante 3D”

***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Realizzare prototipi e piccole fabbricazioni/produzioni in serie di manufatti attraverso l'utilizzo della stampante 3D

### ***Abilità***

- **Realizzare prototipi e produrre oggetti con stampante 3D**
  - Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base del prodotto da realizzare.
  - Selezionare i materiali opportuni sulla base del manufatto da realizzare.
  - Approntare e preparare la stampante 3D per le diverse fasi di lavorazione, sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle procedure previste, del risultato atteso.
  - Trasferire il file in 3D dal computer alla stampante e preparare una serie di porzioni in sezione trasversale dell'oggetto da realizzare.
  - Effettuare la stampa in 3D di ciascuna porzione una dopo l'altra per creare l'oggetto in 3D.
  - Realizzare l'eventuale personalizzazione del manufatto

### ***Conoscenze minime***

- Caratteristiche di una stampante 3D e modalità di utilizzo.
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Resa dei principali tipi di materiali utilizzabili (gessi, resine, polimeri, polveri ceramiche, ecc.).
- Procedure per lo stampaggio in 3D secondo le diverse tecnologie attualmente esistenti (selective laser sintering–SLS, direct metal laser sintering–DMLS oppure fused deposition modeling–FDM).
- Procedure per l'assemblaggio dell'oggetto in fase di realizzazione.
- Tecniche principali di decorazione e grafica per la personalizzazione dell'oggetto.

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.8

### Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità dei manufatti prodotti**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda;
  - Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore;
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto

## Tecnico del marketing operativo

- **Denominazione del profilo**

Tecnico del marketing operativo

- **Definizione**

Il “Tecnico del marketing operativo” si occupa dell’attuazione e della realizzazione dei piani strategici di marketing, volti a raggiungere gli obiettivi commerciali dell’impresa per la quale lavora. A partire dall’analisi dello scenario complessivo del mercato di riferimento, egli gestisce le leve del marketing mix, studia l’evoluzione delle variabili di mercato, predispone le azioni promozionali e di comunicazione dei prodotti, anche attraverso l'utilizzo dei sistemi di comunicazione multimediale.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari; 73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione; 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione.

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il “Tecnico del marketing operativo” generalmente opera nell'ambito della Direzione Marketing di imprese di medie e grandi dimensioni impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo, oppure in agenzie specializzate in marketing. Si relaziona ed interagisce con i settori vendite, pubblicità e pubbliche relazioni e con le aree a monte - produzione e progettazione -, lavorando sulle quattro “leve” del marketing: prodotto, prezzo, promozione e distribuzione. Quando opera come dipendente di una grande organizzazione, generalmente non presidia l'intero processo di marketing poiché opera inserito in un team dell'area marketing, sotto il coordinamento e la supervisione del Responsabile Marketing.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L’esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Analisi preliminari alla definizione del piano di marketing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizzare le caratteristiche del prodotto e del mercato di riferimento (variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ...).</li></ul>
Sviluppo del piano di marketing operativo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Progettare il lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati.</li><li>• Individuare il prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato.</li><li>• Sviluppare e definire le caratteristiche del <i>packaging</i>.</li><li>• Individuare i più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato.</li><li>• Individuare e implementare i canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato (anche attraverso strumenti della tecnologia multimediale).</li><li>• Sviluppare di soluzioni di <i>trade marketing</i> rivolte alla rete distributiva commerciale (es. <i>visual merchandising</i>, promozioni, ...).</li></ul>
Monitoraggio dell'andamento del piano operativo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controllare la corretta esecuzione del piano di <i>marketing</i> implementato.</li><li>• Valutare gli scostamenti.</li><li>• Attivare eventuali azioni correttive e di miglioramento del piano.</li></ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Gestire l'attività professionale di tecnico del marketing operativo”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”</b>
Prodotte beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Analizzare il mercato di riferimento”</b>
	<b>UC.5 “Elaborare un piano di marketing operativo”</b>
	<b>UC.6 “Sviluppare un piano di comunicazione e promozione”</b>
	<b>UC.7 “Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.8 “Lavorare in sicurezza”</b>
	<b>UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico del marketing operativo”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
  
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario;
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte;
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze;
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
  
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore marketing, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico del marketing operativo.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Il marketing nell’organigramma aziendale, posizioni manageriali nell’ambito delle funzioni di marketing, *job description* di alcune posizioni nell’ambito della funzione marketing
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa.

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, supportare la rete di vendita nella gestione strategica e operativa delle attività di comunicazione.

#### ***Abilità***

- **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.
- **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.
- **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.
- **Gestire le relazioni con la rete di vendita per il supporto nelle delle attività di comunicazione.**
  - Supportare la rete di vendita nella definizione delle modalità di comunicazione e delle strategie di vendita.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4 “Analizzare il mercato di riferimento”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Analizzare il mercato di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale sono rivolti i prodotti/servizi dell'impresa.

### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o del servizio**
  - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare;
  - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...;
  - Archiviare i dati raccolti.
- **Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo**
  - Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;
  - Valutare il contesto in cui opera la propria impresa, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive;
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria impresa sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie);
  - Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo analizzato.
- **Analizzare l'esigenza del mercato di riferimento**
  - Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato;
  - Elaborare i dati raccolti individuando connessioni e interrelazioni per formulare ipotesi coerenti sulle possibili evoluzioni del mercato di riferimento.

### ***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...
- Metodologie e strumenti di *benchmarking*.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Elementi di statistica applicata.

## UC.5 “Elaborare un piano di marketing operativo”

***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Elaborare un piano di marketing attraverso la definizione degli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

### ***Abilità***

- **Interpretare i dati dell'analisi di mercato e gli obiettivi strategici aziendali**
  - Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato e la strategia aziendale;
  - Determinare il target dell'azione di marketing.
- **Individuare le politiche di marketing mix e predisporre il piano operativo**
  - Definire le caratteristiche del prodotto o servizio per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato;
  - Definire le politiche di prezzo da adottare;
  - Collaborare allo sviluppo e definizione del packaging, se trattasi di prodotto materiale;
  - Individuare i canali di distribuzione commerciale, ovvero i canali attraverso cui l'impresa porta il prodotto o servizio ai diversi target di consumatori;
  - Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti o servizi da immettere sul mercato.

### ***Conoscenze minime***

- Il campo d'azione del marketing operativo.
- Le leve del marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione).
- Elementi di project management (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).

## UC.6

### “Sviluppare un piano di comunicazione e promozione”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Definire la strategia di comunicazione: individuare ed implementare i più efficaci canali di comunicazione e promozione per i prodotti o servizi da immettere sul mercato, anche attraverso l'utilizzo di strumenti della tecnologia multimediale.

#### **Abilità**

- **Sviluppare e seguire le opportune azioni per definire la linea di comunicazione e di promozione dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi**
  - Individuare i canali di comunicazione, implementare le possibili azioni e formule promozionali e pubblicitarie adeguate ai target ed ai mercati definiti;
  - Reperire informazioni circa la possibilità di partecipare a fiere o eventi.
- **Supportare la rete di vendita nella gestione operativa delle attività promozionali e di vendita**
  - Sviluppare soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (p.e. visual merchandising, promozioni, ecc).
- **Impostare e collaborare alla definizione di strategie di posizionamento e promozione online dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi**
  - Identificare eventuali strumenti e canali di Web Marketing più adatti agli obiettivi così come definiti nella strategia di marketing online;
  - Implementare una strategia di posizionamento organico in rete a livello locale, nazionale ed internazionale.

#### **Conoscenze minime**

- Tecniche di comunicazione
- Pubblicità
- Visual merchandising.
- Comunicazione e tecniche di vendita (psicologia e motivazione all'acquisto, approccio del cliente, gestione del cliente).
- Il sistema fieristico internazionale.
- Tecniche di comunicazione on line.
- Il Web Marketing, definizione e strumenti teorici e operativi.
- I social media.
- Il commercio elettronico.

## UC.7

### “Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale”

***Inquadramento EQF:*** 4

***Risultato generale atteso***

Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing implementato.

***Abilità***

- **Controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing**
  - Definire indicatori chiave per azione e obiettivo;
  - Controllare lo stato d'avanzamento della realizzazione del piano;
  - Misurare e valutare i risultati delle vendite;
  - Valutare gli scostamenti tra vendite previste ed effettuate;
  - Attivare e rendere operative azioni correttive e di miglioramento del piano;
  - Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica su vendite e quote di mercato.

***Conoscenze***

- Elementi di controllo di gestione.
- Tecniche di valutazione dei piani di comunicazione.
- Tecniche di valutazione di investimenti.
- Tecniche di analisi dell'andamento vendite.
- Produzione reportistica.

## UC.8

### “Lavorare in sicurezza”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***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.

## UC.9

### “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.



## Tecnico del controllo di gestione

- **Denominazione del profilo**

Tecnico del controllo di gestione

- **Definizione**

Il tecnico del controllo di gestione definisce l'architettura del sistema della contabilità analitica d'impresa ed effettua il controllo di gestione a supporto delle scelte strategiche. Egli supervisiona le attività di rilevazione e registrazione dei dati relativi ai costi, predispone *report* periodici, si occupa inoltre di elaborare il budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni) e di analizzare gli scostamenti da un punto di vista economico e finanziario.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 6

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Area-Comune*
- ATECO 2007:
- *70.22.09 Attività di consulenza imprenditoriale, amministrativa, gestionale e pianificazione aziendale*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
- *ADA.25.228.744 - Controllo di gestione e contabilità analitica*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Predisposizione del piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori*
  - *Identificazione e definizione delle procedure operative di contabilità analitica*
  - *Valutazione e individuazione dei margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale*
  - *Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati*
  - *Formulazione di proposte correttive e di miglioramento*
  - *Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio*
  - *Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il "Tecnico del controllo di gestione" generalmente opera all'interno della direzione amministrativa e finanziaria, supportando la proprietà e il management nella definizione delle strategie aziendali. Il livello di responsabilità cambia a seconda delle dimensioni dell'azienda.

Nelle imprese di grandi dimensioni il tecnico opera riportando direttamente al direttore amministrativo e finanziario, in alcuni casi direttamente al direttore generale o amministratore delegato. Questa figura è generalmente impiegata con contratto di lavoro dipendente.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto il possesso di laurea magistrale o triennale in materie economiche, gestionali, giuridiche. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Definizione dell'architettura del sistema di controllo di gestione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizzare i processi aziendali</li><li>- Predisporre il piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori</li><li>- Identificare e definire le procedure operative di contabilità analitica</li><li>- Valutare e individuare i margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale</li></ul>
Redazione del budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definire e sviluppare struttura, finalità e contenuti del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.)</li></ul>
Controllo di gestione e attività di reporting	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acquisire ed elaborare i dati e comunicare gli andamenti rilevati</li><li>- Formulare proposte correttive e di miglioramento</li><li>- Misurare il valore degli indicatori a fine esercizio</li><li>- Comunicare con rapporto finale i valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale</li></ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Esercitare la professione di Tecnico del controllo di gestione”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente - Tecnico del controllo di gestione”</b>
Produrre beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Definire l'architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica”</b>
	<b>UC.5 “Redigere il budget”</b>
	<b>UC.6 “Effettuare il controllo di gestione e le attività di reporting”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.7 “Lavorare in sicurezza”</b>
	<b>UC.8 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico del controllo di gestione”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico del controllo di gestione**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore amministrativo e finanziario, della programmazione e del controllo di gestione;
  - Conoscere i diversi ruoli delle figure che intervengono nell'attività di pianificazione e controllo e saper interagire con esse.
  
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore amministrativo e gestionale, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il tecnico della contabilità analitica e del controllo di gestione: ruoli, attività e responsabilità e specifico contesto locale in cui potrebbe operare
- Organizzazione aziendale
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa: struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative

### UC.3

## **“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Tecnico del controllo di gestione”**

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

### ***Abilità***

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo 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.
- **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.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.

## UC.4

### “Definire l’architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica”

#### **Inquadramento EQF: 6**

#### **Risultato generale atteso**

Progettare l'architettura del sistema di programmazione e controllo di gestione al fine di orientare le scelte strategiche della direzione.

#### **Abilità**

- **Definire l’architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica**
  - Analizzare i processi aziendali in tutte le sue componenti (attività; report prodotti, sistemi coinvolti; dati trattati; tempistiche di produzione; esigenze di monitoraggio non coperte; frequenza di aggiornamento dati; etc.).
  - Definire le procedure di contabilità analitica, al fine di ottenere informazioni di dettaglio dei fenomeni aziendali, per quanto riguarda costi, ricavi e risultati di singole operazioni.
  - Mettere in relazione struttura informativa, struttura organizzativa e processo di controllo di direzione.
  - Individuare gli elementi del controllo da monitorare.
  - Definire i *layout* dei report di controllo e le procedure organizzative di supporto a un’efficiente ed efficace implementazione del sistema .

#### **Conoscenze minime**

- Strumenti di analisi organizzativa e dei processi aziendali
- Contabilità analitica:
  - caratteristiche e strumenti del *full costing*
  - principali architetture dei sistemi di contabilità per centri di costo: il metodo funzionale e il metodo gerarchico-funzionale
  - criteri di determinazione dei centri di costo
  - elementi di calcolo dei costi per attività (Activity Based Costing)
- Tecniche di programmazione
- Tipologie e caratteristiche delle diverse strutture informative, organizzative e del processo di controllo direzionale

## UC.5 “Formulare il budget”

### ***Inquadramento EQF: 6***

### ***Risultato generale atteso***

Redigere il budget fissando gli obiettivi aziendali in termini economici-finanziari, di strategie e di tempi di attuazione.

### ***Abilità***

- **Predisporre il budget aziendale in funzione degli obiettivi da raggiungere e definire gli indicatori per la loro misurazione**
- elaborare il budget sulla base dei dati consuntivi degli anni precedenti, degli obiettivi da raggiungere, analizzando le prospettive di mercato e le risorse aziendali;
- definire, attraverso la formulazione del budget, gli indicatori e il target, ossia il valore che gli indicatori devono assumere affinché gli obiettivi siano conseguiti;
- definire i dati di previsione delle risorse (umane, finanziarie ecc.) necessarie al conseguimento degli obiettivi in termini monetari e, precisamente, in termini di costo;
- assegnare, unitamente alle risorse, gli organi aziendali responsabili del loro conseguimento, che prendono il nome di centri di responsabilità.

### ***Conoscenze minime***

- Il Bilancio di esercizio: Conto Economico, Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario
- Budget per processi e per funzioni
  - Budget: definizione, scopi e processo
  - Budget vendite, produzione, acquisti, mano d’opera, magazzino, etc.
- Budget e obiettivi economico – patrimoniali – finanziari
- I centri di responsabilità

## UC.6

### “Effettuare il controllo di gestione e il *reporting*”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Rilevare periodicamente i dati necessari a verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato; realizzare rapporti intermedi di gestione e a consuntivo evidenziando gli scostamenti tra i risultati attesi e i risultati effettivi, formulare azioni correttive e proposte di miglioramento

#### ***Abilità***

- **Effettuare il controllo degli indicatori e verificare gli scostamenti dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati**
  - misurare periodicamente gli indicatori, attraverso la rilevazione dei costi (diretti ed indiretti) e dei risultati;
  - trasmettere le informazioni raccolte ai centri di responsabilità e al vertice aziendale;
  - proporre eventuali azioni correttive;
  - elaborare l'analisi finale degli scostamenti, attraverso la quale è possibile verificare i risultati raggiunti per l'intero anno di gestione economica.
  - Analizzare i risultati ottenuti al fine di supportare il successivo ciclo di *budgeting* e fornire elementi per le decisioni correttive e strategiche.
- **Effettuare attività di reporting**
  - Trasmettere ai centri di responsabilità e al vertice aziendale sintesi informative (*report*) secondo il *lay out* stabilito, al fine di far pervenire le informazioni ai destinatari in modo corretto e nei tempi stabiliti.

#### ***Conoscenze minime***

- Analisi dei costi
- Analisi economico-finanziaria della gestione
- Tecniche di analisi degli scostamenti (*variance analysis*)
- Sistemi di reporting
- Tecniche di rappresentazione grafica dei dati
- Sistemi informativi in ambito aziendale
- Sistemi ERP

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.8

### “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

# Tecnico del marketing operativo

- **Denominazione del profilo**

Tecnico del marketing operativo

- **Definizione**

Il “Tecnico del marketing operativo” si occupa dell’attuazione e della realizzazione dei piani strategici di marketing, volti a raggiungere gli obiettivi commerciali dell’impresa per la quale lavora. A partire dall’analisi dello scenario complessivo del mercato di riferimento, egli gestisce le leve del marketing mix, studia l’evoluzione delle variabili di mercato, predispone le azioni promozionali e di comunicazione dei prodotti, anche attraverso l'utilizzo dei sistemi di comunicazione multimediale.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari; 73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione; 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione.
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.223.719 - Sviluppo del piano strategico di marketing
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing*
    - *Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macrosegmentazione)*
    - *Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (microsegmentazione)*
    - *Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati*
    - *Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti*
    - *Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)*
    - *Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)*
    - *Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi*
  - ADA.25.223.720 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato*
  - *Analisi delle strategie di marketing (consumer e trade) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di marketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc)*
  - *Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati*
  - *Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato*
  - *Sviluppo e definizione del packaging*
  - *Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato*
  - *Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato*
  - *Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc)*
  - **Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --**
  - **Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --**
  - **Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: –**
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**  
 Il “Tecnico del marketing operativo” generalmente opera nell'ambito della Direzione Marketing di imprese di medie e grandi dimensioni impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo, oppure in agenzie specializzate in marketing. Si relaziona ed interagisce con i settori vendite, pubblicità e pubbliche relazioni e con le aree a monte - produzione e progettazione -, lavorando sulle quattro “leve” del marketing: prodotto, prezzo, promozione e distribuzione. Quando opera come dipendente di una grande organizzazione, generalmente non presidia l'intero processo di marketing poiché opera inserito in un team dell'area marketing, sotto il coordinamento e la supervisione del Responsabile Marketing.
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**  
 L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Analisi preliminari alla definizione del piano di marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le caratteristiche del prodotto e del mercato di riferimento (variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ...).</li> </ul>
Sviluppo del piano di marketing operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettare il lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati.</li> <li>• Individuare il prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato.</li> <li>• Sviluppare e definire le caratteristiche del <i>packaging</i>.</li> <li>• Individuare i più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato.</li> <li>• Individuare e implementare i canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato (anche attraverso strumenti della tecnologia multimediale).</li> <li>• Sviluppare di soluzioni di <i>trade marketing</i> rivolte alla rete distributiva commerciale (es. <i>visual merchandising</i>, promozioni, ...).</li> </ul>
Monitoraggio dell'andamento del piano operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare la corretta esecuzione del piano di <i>marketing</i> implementato.</li> <li>• Valutare gli scostamenti.</li> <li>• Attivare eventuali azioni correttive e di miglioramento del piano.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Gestire l'attività professionale di tecnico del marketing operativo”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”</b>
Prodotte beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Analizzare il mercato di riferimento”</b>
	<b>UC.5 “Elaborare un piano di marketing operativo”</b>
	<b>UC.6 “Sviluppare un piano di comunicazione e promozione”</b>
	<b>UC.7 “Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.8 “Lavorare in sicurezza”</b>
	<b>UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico del marketing operativo”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario;
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte;
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze;
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore marketing, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico del marketing operativo.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Il marketing nell’organigramma aziendale, posizioni manageriali nell’ambito delle funzioni di marketing, *job description* di alcune posizioni nell’ambito della funzione marketing
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa.

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, supportare la rete di vendita nella gestione strategica e operativa delle attività di comunicazione.

#### ***Abilità***

- **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.
- **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.
- **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.
- **Gestire le relazioni con la rete di vendita per il supporto nelle delle attività di comunicazione.**
  - Supportare la rete di vendita nella definizione delle modalità di comunicazione e delle strategie di vendita.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4 “Analizzare il mercato di riferimento”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Analizzare il mercato di riferimento al fine di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale sono rivolti i prodotti/servizi dell'impresa.

### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato di riferimento in termini di comparto produttivo o del servizio**
  - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare;
  - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto/servizio, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...;
  - Archiviare i dati raccolti.
- **Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo**
  - Analizzare le caratteristiche delle imprese concorrenti, identificarne il sistema di offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;
  - Valutare il contesto in cui opera la propria impresa, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive;
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria impresa sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie);
  - Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo analizzato.
- **Analizzare l'esigenza del mercato di riferimento**
  - Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato;
  - Elaborare i dati raccolti individuando connessioni e interrelazioni per formulare ipotesi coerenti sulle possibili evoluzioni del mercato di riferimento.

### ***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...
- Metodologie e strumenti di *benchmarking*.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Elementi di statistica applicata.

## UC.5 “Elaborare un piano di marketing operativo”

***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Elaborare un piano di marketing attraverso la definizione degli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

### ***Abilità***

- **Interpretare i dati dell’analisi di mercato e gli obiettivi strategici aziendali**
  - Interpretare gli esiti dell’analisi di mercato e la strategia aziendale;
  - Determinare il target dell’azione di marketing.
- **Individuare le politiche di marketing mix e predisporre il piano operativo**
  - Definire le caratteristiche del prodotto o servizio per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato;
  - Definire le politiche di prezzo da adottare;
  - Collaborare allo sviluppo e definizione del packaging, se trattasi di prodotto materiale;
  - Individuare i canali di distribuzione commerciale, ovvero i canali attraverso cui l’impresa porta il prodotto o servizio ai diversi target di consumatori;
  - Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti o servizi da immettere sul mercato.

### ***Conoscenze minime***

- Il campo d’azione del marketing operativo.
- Le leve del marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione).
- Elementi di project management (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).

## UC.6

### “Sviluppare un piano di comunicazione e promozione”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Definire la strategia di comunicazione: individuare ed implementare i più efficaci canali di comunicazione e promozione per i prodotti o servizi da immettere sul mercato, anche attraverso l'utilizzo di strumenti della tecnologia multimediale.

#### **Abilità**

- **Sviluppare e seguire le opportune azioni per definire la linea di comunicazione e di promozione dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi**
  - Individuare i canali di comunicazione, implementare le possibili azioni e formule promozionali e pubblicitarie adeguate ai target ed ai mercati definiti;
  - Reperire informazioni circa la possibilità di partecipare a fiere o eventi.
- **Supportare la rete di vendita nella gestione operativa delle attività promozionali e di vendita**
  - Sviluppare soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (p.e. visual merchandising, promozioni, ecc).
- **Impostare e collaborare alla definizione di strategie di posizionamento e promozione online dell'impresa e dei suoi prodotti o servizi**
  - Identificare eventuali strumenti e canali di Web Marketing più adatti agli obiettivi così come definiti nella strategia di marketing online;
  - Implementare una strategia di posizionamento organico in rete a livello locale, nazionale ed internazionale.

#### **Conoscenze minime**

- Tecniche di comunicazione
- Pubblicità
- Visual merchandising.
- Comunicazione e tecniche di vendita (psicologia e motivazione all'acquisto, approccio del cliente, gestione del cliente).
- Il sistema fieristico internazionale.
- Tecniche di comunicazione on line.
- Il Web Marketing, definizione e strumenti teorici e operativi.
- I social media.
- Il commercio elettronico.

## UC.7

### “Monitorare il piano di marketing e di comunicazione aziendale”

***Inquadramento EQF:*** 4

***Risultato generale atteso***

Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing implementato.

***Abilità***

- **Controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing**
  - Definire indicatori chiave per azione e obiettivo;
  - Controllare lo stato d'avanzamento della realizzazione del piano;
  - Misurare e valutare i risultati delle vendite;
  - Valutare gli scostamenti tra vendite previste ed effettuate;
  - Attivare e rendere operative azioni correttive e di miglioramento del piano;
  - Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica su vendite e quote di mercato.

***Conoscenze***

- Elementi di controllo di gestione.
- Tecniche di valutazione dei piani di comunicazione.
- Tecniche di valutazione di investimenti.
- Tecniche di analisi dell'andamento vendite.
- Produzione reportistica.

## UC.8 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

#### **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.9

### “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

# Tecnico del marketing turistico

- **Denominazione del profilo**

Tecnico del marketing turistico

- **Definizione**

Il Tecnico del marketing turistico analizza il mercato turistico e, sulla base delle variabili rilevate ed elaborate, sviluppa un piano di marketing turistico. In un mercato sempre più influenzato da nuove tecnologie multimediali, definisce, sviluppa e promuove idee, nuovi prodotti/servizi mediante strategie commerciali che integrano tecniche di comunicazione tradizionali con modalità basate sul web 2.0 e sui *social network*.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.223.719 - Sviluppo del piano strategico di marketing
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing*
    - *Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macrosegmentazione)*
    - *Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (microsegmentazione)*
    - *Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati*
    - *Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti*
    - *Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)*
    - *Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)*
    - *Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi*
  - ADA.25.223.720 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato*
    - *Analisi delle strategie di marketing (consumer e trade) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di marketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc)*
    - *Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati*
    - *Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato*
    - *Sviluppo e definizione del packaging*

- *Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato*
  - *Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato*
  - *Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc)*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **Area/settore economico di attività**
    - Area professionale del repertorio: Area comune
    - ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari; 73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione; 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione.
  - **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Tecnico del marketing turistico può operare nell'area marketing di alberghi, catene e strutture ricettive extra-alberghiere di medie-grandi dimensioni, nelle *On line Travel Agency* (Ota), tour operator e agenzie viaggi, in società di servizi per il turismo e aziende commerciali afferenti all'indotto turistico, uffici di promozione turistica di enti pubblici, Apt, aggregazioni territoriali e simili, *web agency*. Egli può operare come libero professionista per più committenti o come dipendente per una sola azienda. Generalmente si avvale di collaboratori con competenze più tecniche, ad esempio grafici, informatici, rispetto alle proprie, che sono orientate prevalentemente al marketing. Come dipendente di un'impresa, cura integralmente le azioni di marketing svolte anche attraverso la rete, occupandosi in particolare della comunicazione.
  - **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Analisi del mercato turistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e analizzare le dinamiche ed i meccanismi macroeconomici del mercato turistico.</li> <li>• Raccogliere, selezionare ed interpretare dati rilevanti, di natura qualitativa e quantitativa, finalizzati alla valutazione degli andamenti delle aziende turistiche, dei mercati e dei sistemi turistici sia a livello internazionale che a livello nazionale e locale.</li> </ul>
Analisi della filiera turistica per l'on-line distribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare i principali attori della filiera turistica per l'on-line distribution.</li> <li>• Individuare e distinguere le più innovative tecniche di comunicazione web 2.0.: dal social networking, al blogging al booking on-line, riconoscere tutte le potenzialità della nuova logica di condivisione delle community on-line; individuare tali sistemi a vantaggio della propria organizzazione di riferimento.</li> <li>• Verificare i posizionamenti dei concorrenti sul mercato.</li> </ul>
Redazione di un piano di marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettare il lancio del prodotto/servizio turistico sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati.</li> <li>• Individuare l'immagine, le tariffe di vendita del prodotto/servizio turistico da immettere sul mercato.</li> <li>• Sviluppare e definire le modalità di comunicazione.</li> </ul>
Redazione di un piano di comunicazione in rete (web marketing) e contribuzione allo sviluppo e alla gestione di un sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborare il piano di web marketing in relazione alla mission e agli obiettivi commerciali dell'organizzazione di riferimento.</li> <li>• Sviluppare e gestire campagne di web marketing e iniziative innovative per il raggiungimento degli obiettivi previsti.</li> <li>• Contribuire, con le figure specializzate di riferimento, alla gestione complessiva - ideazione, reperimento, pubblicazione e aggiornamento - dei contenuti di tipo testuale, grafico e multimediale del sito web, relativamente alle aree di offerta e servizi per i potenziali clienti.</li> </ul>
Monitoraggio dell'andamento del piano di marketing turistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing implementato.</li> <li>• Valutare gli scostamenti.</li> <li>• Attivare eventuali azioni correttive.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Gestire l'attività professionale di tecnico del marketing turistico”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”</b>
Produrre beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Analizzare il mercato turistico”</b>
	<b>UC.5 “Sviluppare un piano di marketing turistico”</b>
	<b>UC.6 “Sviluppare un piano di comunicazione in rete - web marketing e social media marketing”</b>
	<b>UC.7 “Monitorare il piano di marketing e di comunicazione”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.8 “Lavorare in sicurezza”</b>
	<b>UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico del marketing turistico”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile.
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere e alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario;
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commissa entro cui le proprie attività saranno svolte;
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze;
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore marketing, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico del marketing turistico.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Il tecnico del marketing turistico: ruolo, attività e responsabilità.
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti).
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa.

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **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.
- **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.
- **Comunicare in maniera efficace**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4 “Analizzare il mercato turistico”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Individuare ed analizzare le dinamiche e i meccanismi macroeconomici del mercato turistico; raccogliere, selezionare ed interpretare i dati rilevanti, di natura qualitativa e quantitativa, finalizzati alla valutazione degli andamenti delle aziende turistiche, dei mercati e dei sistemi turistici a livello internazionale, nazionale e locale. Analizzare le dinamiche e i principali attori del turismo *on-line*.

### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato turistico di riferimento**
  - Analizzare le logiche di relazione fra il mercato della domanda e le caratteristiche dell’offerta (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, ...);
  - Individuare le potenzialità del proprio contesto in termini di offerta per i potenziali clienti;
  - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: nuove tipologie di prodotti/servizi turistici offerti, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ...;
  - Archiviare i dati raccolti.
  
- **Analizzare le dinamiche e i principali attori del turismo on-line presenti sul mercato turistico**
  - Analizzare le caratteristiche degli attori della domanda e dell’offerta di servizi turistici on line;
  - Analizzare le tecniche e gli strumenti più innovativi ed efficaci per fare marketing, comunicazione e vendita in rete;
  - Analizzare il funzionamento e le caratteristiche delle infrastrutture tecnologiche e dei principali sistemi Booking Engine.
  
- **Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa ricettiva o sistema turistico all’interno di esso**
  - Analizzare le caratteristiche delle imprese/sistemi turistici concorrenti, identificare le caratteristiche dell’offerta sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;
  - Valutare la propria offerta, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell’arte e le possibili tendenze evolutive;
  - Posizionare la propria impresa/sistema turistico rispetto al sistema competitivo analizzato.
  
- **Analizzare l’esigenza del mercato di riferimento**
  - Interpretare le spinte motivazionali e le logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all’acquisto a fini previsionali della domanda di mercato;
  - Identificare gli elementi caratteristici e rilevanti della domanda turistica per ricavarne informazioni qualitative e quantitative sull’affluenza;
  - Elaborare i dati raccolti, individuando connessioni ed interrelazioni;
  - Formulare ipotesi coerenti sulle possibili evoluzioni del mercato di riferimento.

### ***Conoscenze minime***

- Il mercato dell’offerta e della domanda turistica e le sue tendenze.

- Elementi di geografia turistica.
- Contesto urbanistico, artistico, naturalistico, antropico della Regione.
- Mercato delle tecnologie web e sua evoluzione nel settore turistico.
- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ...
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Elementi di statistica applicata.

## UC.5

### “Sviluppare un piano di marketing turistico”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Elaborare un piano di marketing turistico attraverso la definizione degli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

#### ***Abilità***

- **Interpretare i dati dell'analisi del mercato turistico e definire gli obiettivi strategici ed operativi**
  - Interpretare gli esiti dell'analisi di mercato;
  - Determinare il target dell'azione di marketing.
- **Individuare le politiche di marketing mix e predisporre il piano operativo**
  - Definire le caratteristiche dell'offerta turistica per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato;
  - Definire le politiche tariffarie;
  - Stabilire l'immagine del prodotto/servizio turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato;
  - Individuare i canali di comunicazione/promozione del prodotto/servizio turistico;
  - Individuare le risorse per la gestione operativa del piano di marketing.

#### ***Conoscenze minime***

- Il campo d'azione del marketing turistico.
- Le leve del marketing mix (brand management, politiche tariffarie e revenue management, distribuzione e comunicazione).
- Elementi di project management (tecniche di pianificazione operativa, elementi di elaborazione di un budget e allocazione delle risorse).

## UC.6

### “Sviluppare un piano di comunicazione in rete -*web marketing e social media marketing*”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Promuovere l'offerta turistica sul web, attraverso la definizione di un piano di comunicazione che si avvalga di tutti gli strumenti multimediali attualmente più utilizzati come canali informativi, coordinandosi con i referenti attinenti (p.e. grafici, programmatori, *copy writer*, ...) per la realizzazione del piano stesso.

#### **Abilità**

- **Elaborare un piano di comunicazione in rete in relazione agli obiettivi strategici e commerciali definiti**
  - Individuare e distinguere le più innovative tecniche di comunicazione web 2.0. (sito web ufficiale, *Advertising online, Social Media Marketing, Viral marketing, Blog Marketing, Travel Facebook Marketing, Travel Mobile Marketing, Video e Foto Marketing*);
  - Riconoscere tutte le potenzialità della nuova logica di condivisione delle *community on-line*;
  - Contribuire alla definizione e allo sviluppo della struttura di un sito web e, con le figure specializzate di riferimento, alla gestione complessiva - ideazione, reperimento, pubblicazione ed aggiornamento - dei contenuti di tipo testuale, grafico e multimediale del sito;
  - Definire e collaborare alla gestione delle campagne di web advertising, di e-mail marketing e delle attività sui social network;
  - Utilizzare le tecniche di base del SEO (*Search Engine Optimization*) per ottimizzare il posizionamento del sito web nei motori di ricerca;
  - Elaborare e veicolare contenuti in forma corretta nel rispetto della normativa vigente in ambito web.

#### **Conoscenze minime**

- Fondamenti del marketing on-line.
- Web Marketing applicato al settore turistico.
- Strumenti e linguaggi della web communication e del web marketing.
- I motori di ricerca.
- SEO (*Search Engine Optimization*).
- I social network.
- Le regole dell'e-commerce.
- Funzionamento dei principali strumenti di booking on line.
- Revenue management 2.0.
- Conoscenze informatiche di base per la produzione di un sito web dinamico.
- Normative di riferimento in ambito web.

## UC.7

### “Monitorare il piano di marketing e di comunicazione”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Controllare la corretta esecuzione del piano di marketing implementato.

#### **Abilità**

- **Controllare e misurare lo stato d'avanzamento del piano di marketing**
  - Definire indicatori chiave per azione e obiettivo;
  - Controllare lo stato d'avanzamento della realizzazione del piano;
  - Misurare e valutare i risultati delle vendite;
  - Valutare gli scostamenti tra vendite previste ed effettuate;
  - Attivare e rendere operative azioni correttive e di miglioramento del piano;
  - Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica su vendite e quote di mercato.
- **Monitorare il piano di comunicazione dei servizi turistici sul web**
  - Gestire le attività di controllo, analisi e monitoraggio dei dati per dare visibilità nei diversi motori di ricerca e garantire il posizionamento ottimale e costante in un ottica commerciale;
  - Monitorare l'andamento di tutti canali di promozione attivati in rete e valutarne l'impatto in termini di vendite;
  - Capitalizzare l'analisi dei risultati e produrre reportistica.

#### **Conoscenze**

- Elementi di controllo di gestione.
- Tecniche di valutazione piani di comunicazione.
- Tecniche di valutazione di investimenti.
- Tecniche di analisi andamento vendite.
- Tecniche e tecnologie di posizionamento sul web - Attività SEO (Search Engine Optimization).
- Produzione reportistica.

## UC.8 “Lavorare in sicurezza”

***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.9

### “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

# Tecnico della gestione delle risorse umane

- **Denominazione del profilo**

Tecnico della gestione delle risorse umane

- **Definizione**

Il Tecnico della gestione delle risorse umane interviene nel processo di gestione del personale. Svolge attività di ricerca, selezione, inserimento del personale. Si occupa della progettazione della formazione/aggiornamento e della valutazione del personale già occupato. Elabora le politiche di sviluppo delle risorse umane, a supporto della direzione e in accordo agli obiettivi e alle politiche aziendali. Infine collabora alla gestione delle relazioni industriali.

- **Livello**

– Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011:  
*4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:
  - Tutti i settori
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.234.768 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi dei target indicati dalla direzione in relazione agli obiettivi aziendali*
  - *Pianificazione e progettazione dei piani di formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati*
  - *Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo*
  - *Pianificazione e progettazione di azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale*
  - *Individuazione e definizione degli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale*
  - *Valutazione delle azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti*
  - ADA.25.234.769 - Gestione della selezione del personale
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Definizione del piano di ricerca e reclutamento di nuovo personale sulla base degli input di*

*direzione*

- *Scelta e utilizzo dei canali di ricerca in base alla tipologia di ruoli da coprire e le professionalità da selezionare*
- *Analisi delle candidature e dei curricula dei candidati*
- *Messa a punto e somministrazione di prove e test di valutazione per la selezione dei candidati*
- *Conduzione di colloqui di approfondimento e selezione delle candidature*
- *Cura dell'inserimento dei neo-assunti nel ruolo per il quale sono stati selezionati*
- ADA.25.234.774 - Gestione delle relazioni sindacali
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
- *Gestione operativa delle procedure di confronto con le parti sindacali*
- *Illustrazione alle parti dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione*
- *Analisi e valutazione di eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento*
- *Negoziare del metodo e delle soluzioni proposte*
- *Mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali*
- *Comunicazione e sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il tecnico di gestione delle risorse umane è in genere un dipendente, ma può svolgere la sua professione anche come consulente esterno in qualità di libero professionista. Egli svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Anche il grado di specializzazione dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di divisione del lavoro, anche in riferimento al ricorso a consulenti esterni. La carriera di questo profilo può raggiungere il suo apice con il conseguimento del ruolo di responsabile della gestione delle risorse umane o di direttore del personale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede generalmente il possesso di diploma di laurea o, almeno, di diploma di scuola secondaria di secondo grado e una qualifica specialistica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di formazione professionale.

## Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Gestione del reclutamento e della selezione del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare alla formulazione di previsioni sulla quantità di risorse e di ruoli e professionalità necessarie in base agli obiettivi di sviluppo aziendale</li> <li>• Definire il piano di ricerca e reclutamento di nuovo personale sulla base degli input della direzione</li> <li>• Individuare i canali di ricerca in base alla tipologia di ruoli da coprire e le professionalità da selezionare</li> <li>• Analizzare le candidature e i curricula dei candidati</li> <li>• Mettere a punto e somministrare prove e test di valutazione per la selezione dei candidati</li> <li>• Condurre colloqui di selezione</li> <li>• Curare l'inserimento dei neo-assunti nel ruolo per il quale sono stati selezionati</li> </ul>
Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i fabbisogni formativi in relazione agli obiettivi aziendali</li> <li>• Pianificare e progettare la formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati</li> <li>• Analizzare i fabbisogni di sviluppo professionale del personale</li> <li>• Analizzare e valutare le posizioni organizzative (job evaluation) e le performance del personale anche attraverso specifici interventi di <i>assessment</i></li> <li>• Pianificare e valutare le competenze del personale</li> <li>• Pianificare e valutare le competenze del personale</li> <li>• Pianificare e progettare azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo e/o ristrutturazione aziendale</li> <li>• Individuare e definire gli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale</li> <li>• Valutare le azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti</li> </ul>
Gestione delle relazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire le procedure di confronto con le parti sindacali</li> <li>• Illustrare alle parti i piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione</li> <li>• Analizzare e valutare eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento</li> <li>• Negoziare le soluzioni proposte</li> <li>• Mediare istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali</li> <li>• Comunicare e contribuire allo sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti.</li> </ul>

## Unità di Competenza

<b>Macro Processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Esercitare la professione di Tecnico della gestione delle risorse umane”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.4 “Gestire le attività di reclutamento e selezione”</b>
	<b>UC.5 “Gestire le attività di formazione e sviluppo delle risorse umane”</b>
	<b>UC.6 “Gestire le relazioni sindacali”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.7 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”</b>
	<b>UC.8 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Esercitare la professione di tecnico della gestione delle risorse umane”

#### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso**

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di tecnico della gestione delle risorse umane.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel settore di riferimento**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito della gestione delle risorse umane, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.
- **Conoscere e comprendere le dinamiche di un’organizzazione e il sistema professionale per esercitare la professione di tecnico di gestione delle risorse umane**
  - Sapere effettuare una analisi dei processi lavorativi e una analisi organizzativa;
  - Sapere rappresentare il sistema professionale.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico della gestione delle risorse umane.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Rappresentazione di un sistema professionale.
- Tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa.
- Elementi di contrattualistica del lavoro.

### UC.3

#### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

##### ***Abilità***

- **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.
- **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.
- **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.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4

### “Gestire le attività di reclutamento e selezione”

***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire le attività di ricerca, selezione e inserimento del personale al fine di individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta.

#### ***Abilità***

- **Pianificare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni da ricoprire, a partire dagli input ricevuti dalla direzione**
  - Descrivere le attività relative alla posizione da ricoprire: analizzare i compiti, le responsabilità, l'inquadramento organizzativo, la categoria e la retribuzione;
  - Definire il profilo delle caratteristiche della persona da inserire: sulla base dell'analisi della posizione, individuare il profilo del candidato ideale in termini di attitudine, abilità, competenze nonché delle caratteristiche di personalità necessarie.
- **Definire ed attuare il piano di ricerca e reclutamento**
  - Scegliere ed utilizzare i canali di ricerca in base alla tipologia dei ruoli da coprire e le professionalità da selezionare;
  - Raccogliere le candidature;
  - Analizzare le candidature ed i curricula dei candidati.
- **Valutare e selezionare i candidati**
  - Mettere a punto e somministrare prove e test di valutazione per la selezione dei candidati;
  - Condurre le prove, i colloqui e selezionare le candidature.
- **Gestire l'inserimento dei neo-assunti**
  - Curare l'inserimento dei neo-assunti nel ruolo per il quale sono stati selezionati.

#### ***Conoscenze minime***

- La *Job description*.
- Il C.V.
- Metodi e strumenti di reclutamento e selezione del personale.
- Tecniche di gestione del colloquio di selezione.
- Sistemi per l'incrocio domanda e offerta di lavoro.
- Caratteristiche del mercato del lavoro locale.
- Elementi di legislazione del lavoro.

## UC.5

### “Gestire le attività di formazione e sviluppo delle risorse umane”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Nel quadro di riferimento dell'impresa e degli obiettivi strategici ed organizzativi stabiliti, valutare le risorse umane in termini di competenze, prestazione e potenziale e formulare ipotesi di sviluppo professionale. Analizzare i fabbisogni formativi, pianificare e progettare azioni di formazione e/o aggiornamento del personale.

#### ***Abilità***

- **Pianificare ed effettuare la valutazione delle risorse umane in termini di competenze, prestazioni, potenziale**
  - Aggiornarsi periodicamente sulle nuove richieste del mercato del lavoro;
  - Contestualizzare le richieste del mercato del lavoro all'interno dell'organizzazione aziendale;
  - Analizzare e valutare le posizioni organizzative e le performance del personale attraverso specifici interventi di *assessment*;
  - Pianificare il sistema di rilevazione delle competenze interne ed effettuare periodicamente la rilevazione delle stesse al fine di rendere le competenze coerenti al sistema competitivo di riferimento e finalizzarle agli obiettivi aziendali;
  - Elaborare sistemi /piani di valutazione del potenziale ed attuarli quando necessario.
- **Gestire le attività di sviluppo delle risorse umane**
  - Analizzare i fabbisogni formativi delle risorse interne in relazione agli obiettivi aziendali;
  - Pianificare e progettare piani di formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati;
  - Analizzare i fabbisogni di sviluppo professionale del personale in coerenza ad azioni di sviluppo organizzativo;
  - Pianificare e progettare azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo.
- **Gestire le attività di valutazione delle azioni di formazione e sviluppo delle risorse umane**
  - Individuare e definire indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale;
  - Valutare le azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti.

#### ***Conoscenze minime***

- Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni
- Tecniche e modalità di valutazione del potenziale
- Tecniche e modalità di valutazione delle competenze
- Tecniche e modalità di analisi dei fabbisogni
- La progettazione formativa
- Cenni di *project management*
- Processi motivazionali, politiche retributive e sistemi di incentivazione
- Elementi di budget del personale

## UC.6 “Gestire le relazioni sindacali”

***Inquadramento EQF: 4***

***Risultato generale atteso***

Comprendere le regole e le procedure di contrattazione sindacale necessarie ad una gestione efficace delle relazioni sindacali

***Abilità***

- **Collaborare con la direzione alla gestione delle relazioni sindacali**
  - Gestire le procedure di confronto con le parti sindacali;
  - Illustrare alle parti i piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione;
  - Analizzare e valutare eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento;
  - Negoziare le soluzioni proposte;
  - Mediare istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali;
  - Partecipare alla comunicazione e allo sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti.

***Conoscenze minime***

- I sindacati
- Le relazioni industriali
- La negoziazione nelle relazioni sindacali

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.8

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## **Addetto qualificato alle paghe e contributi**

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alle paghe e contributi.

- **Definizione**

L'addetto qualificato alle paghe e contributi si occupa della gestione degli aspetti contributivi, assicurativi e fiscali, legati alla retribuzione del personale durante tutte le fasi del rapporto di lavoro tra impresa e individuo, dall'assunzione alla cessazione. L'Addetto alle paghe e contributi gestisce la tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti, verifica l'esattezza contabile degli stipendi, gestisce le relazioni con gli interlocutori esterni di riferimento (servizi per l'impiego, agenzie interinali, gestori buoni pasto, enti previdenziali, etc.)

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011:  
4.3.2.2.0 - *Addetti alle buste paga*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:
  - Tutti i settori, con particolare riferimento a *82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio*
  - Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.234.770 - Gestione amministrativa del personale
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e le cessazione di rapporti di lavoro*
    - *Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo*
    - *Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni*
    - *Rilevazione delle presenze e predisposizione della documentazione giustificativa delle assenze*
    - *Elaborare i prospetti paga periodici assicurando la corretta tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti (libro paga, libro matricola)*
    - *Realizzazione dei mandati di liquidazione degli stipendi*
    - *Gestione e liquidazione delle pratiche contabili del personale (missioni, straordinari, buoni pasto, ecc)*
    - *Realizzazione degli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro*
    - *Realizzazione degli adempimenti legati alle fasi di uscita del personale (liquidazioni,*

*conteggio delle indennità, situazione previdenziale per il calcolo della pensione)*

- *Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato alle paghe e contributi, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. L'orario di lavoro è quello normale di ufficio anche se, in corrispondenza di determinate scadenze (fine mese, calcolo delle tredicesime, scadenze fiscali, etc.) può essere necessario effettuare ore di lavoro straordinario. Nell'esercizio della propria attività l'addetto qualificato alle paghe e contributi è chiamato a mostrare un'attenzione particolare alla gestione delle scadenze e deve possedere doti di precisione.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro generalmente richiede il diploma di scuola superiore e/o il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Gestione procedure di assunzione e inserimento in organico di personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compilare la documentazione obbligatoria relativa all'assunzione.</li> <li>• Gestire le comunicazioni con gli uffici e soggetti di riferimento (servizi per l'impiego, agenzie interinali, etc.).</li> </ul> <p>Ove richiesto, eventualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire le fasi preliminari alla selezione: organizzazione primi colloqui, compilazione scheda personale del candidato .</li> <li>• Gestire richieste di nulla-osta ai servizi per l'impiego, prevedere visita medica, ove richiesta;</li> <li>• Gestire eventuali graduatorie in caso di assunzioni a concorso.</li> </ul>
Gestione amministrativa dei dipendenti dell'impresa durante l'intero rapporto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolare e produrre prospetti paga/retribuzione periodici.</li> <li>• Aggiornare i registri obbligatori: compilare la documentazione periodica relativa agli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo.</li> <li>• Aggiornare le modalità di gestione e la documentazione a seguito di modifiche legislative.</li> <li>• Aggiornare l'archivio storico del personale.</li> <li>• Gestire l'assegnazione dei prestiti e degli anticipi ai dipendenti.</li> <li>• Gestire i trasferimenti interni, le aspettative di diversa natura, le ferie e i congedi, l'erogazione di eventuali benefit.</li> <li>• Istruire le pratiche connesse ad eventuali periodi di Cassa Integrazione ordinaria e straordinaria.</li> <li>• Compilare la documentazione relativa ai rapporti con i soggetti esterni del settore (agenzie interinali, gestori buoni pasto, etc.).</li> </ul> <p>Il tutto attraverso l'utilizzo di supporti informatici e software gestionali specifici</p>
Gestione delle procedure di cessazione rapporto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire, dal punto di vista amministrativo, le fasi di uscita del personale (liquidazioni, indennità varie, situazioni ai fini della pensione).</li> </ul>
Gestione delle relazioni e contatti con i soggetti interni ed esterni di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire le relazioni con i soggetti interni all'azienda (Imprenditori, Direzione del personale, Responsabile delle relazioni sindacali, ...).</li> <li>• Gestire le relazioni con i soggetti esterni interessati, in particolare uffici pubblici quali servizi per l'impiego, enti previdenziali e assicurativi, consulenti, etc.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare la professione di addetto qualificato alle paghe e contributi”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.2 “Gestire le relazioni e le comunicazioni con il personale dell’azienda e i soggetti esterni di riferimento”</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.3 “Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro”</b>
	<b>UC.4 “Calcolare la retribuzione”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.5 “Interagire con le risorse professionali operative sul luogo di lavoro”</b>
	<b>UC.6 “Lavorare in sicurezza in ufficio”</b>
	<b>UC.7 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare la professione di addetto qualificato alle paghe e contributi”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere il contesto di riferimento. Conoscere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Addetto qualificato alle paghe e contributi.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle paghe e contributi**
  - 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 amministrativo, assicurativo obbligatorio, fiscale, contributivo.
  - Conoscere e comprendere le principali tipologie di contratti collettivi nazionali di lavoro e loro integrazioni aziendali.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle paghe e contributi**
  - Negoziare le condizioni della propria prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del contesto normativo, istituzionale e dei prestatori di servizi proprio dell'Addetto qualificato alle paghe e contributi**
  - Conoscere e comprendere le diverse tipologie contrattuali applicabili al personale e le loro caratteristiche.
  - Conoscere e comprendere le eventuali controversie in materia di lavoro, procedimenti, ricorsi e soggetti presso cui rivolgersi.
  - Conoscere e comprendere le tipologie di interlocutori coinvolti nella gestione amministrativa, assicurativa e fiscale del personale.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento e *format* tipo di contratto.
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, anche con riferimento a prestatori di servizi nell'ambito di consulenza del lavoro.
- Principi europei in materia di lavoro: mobilità professionale, riconoscimento qualifiche.
- Legislazione del lavoro.
- Contratti collettivi nazionali di lavoro.
- Casistiche contrattuali: rapporto di lavoro subordinato, incluso l'apprendistato, rapporto di lavoro parasubordinato, rapporto di lavoro somministrato.
- Ricorsi e procedimenti giudiziari.
- Interlocutori tipici coinvolti nella gestione amministrativa del personale ruoli e funzioni (direzione del personale, rappresentanze sindacali, servizi per l'impiego, agenzie interinali, enti previdenziali, assicurativi, etc).

## UC.2

### **“Gestire le relazioni e le comunicazioni con il personale dell’azienda e i soggetti esterni di riferimento”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni con gli interlocutori interni (imprenditore, direzione del personale, singoli lavoratori, ...) ed esterni all'azienda (servizi per l'impiego, enti previdenziali, assicurativi, fondi interprofessionali e soggetti della previdenza complementare, ...) coinvolti nel processo di gestione del personale dal punto di vista amministrativo, fiscale ed assicurativo, durante le tutte le fasi del rapporto di lavoro dei dipendenti.

#### ***Abilità***

- **Comunicare correttamente ed ottenere informazioni in modo efficace**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori/situazioni ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
  - Saper fornire ed ottenere informazioni chiare e precise.
  - Gestire situazioni critiche.

#### ***Conoscenze minime***

- Modelli teorici di comunicazione.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.

### UC.3

## **“Gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro”**

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Gestire le procedure finalizzate a predisporre, redigere ed aggiornare i documenti necessari alle pratiche amministrative ed agli adempimenti obbligatori di tipo previdenziale, fiscale e contributivo durante tutte le fasi del rapporto di lavoro, dall'assunzione alla cessazione.

### ***Abilità***

- **Comprendere e realizzare gli adempimenti relativi alla gestione amministrativa del personale dall'assunzione alla cessazione del rapporto, applicando la normativa relativa agli obblighi retributivi**
  - Adempiere a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti l'assunzione e l'inserimento di personale.
  - Conoscere e comprendere la legislazione previdenziale ed assicurativa al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti.
  - Conoscere e comprendere la legislazione fiscale al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti (scadenze).
  - Gestire i trasferimenti interni, le aspettative di diversa natura, le ferie e i congedi, erogazione di eventuali benefit.
  - Adempiere a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti la cessazione del rapporto di lavoro.
  - Effettuare le comunicazioni, anche telematiche, pertinenti con gli uffici di riferimento esterni ed interni.
  - Distinguere gli elementi costitutivi dei documenti di gestione amministrativa del personale per le operazioni di archiviazione e registrazione.
  - Gestire tramite data base dedicato i dati relativi ai lavoratori ed alle loro condizioni contrattuali.

### ***Conoscenze minime***

- Legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti e scadenze):
  - adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti di riferimento (apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, etc.);
  - adempimenti fiscali (il datore di lavoro come sostituto d'imposta, la base imponibile, l'imposta sui redditi di lavoro dipendente, versamenti e certificazioni, dichiarazioni).
- Pratiche necessarie ad assunzioni/inserimenti in organico, cessazioni e pensionamenti (comunicazioni telematiche di assunzione variazione e cessazione, nulla osta, format lettere di assunzione, etc.)
- Elaborazione TFR, indennità varie di cessazione rapporto di lavoro.
- Le assenze: malattia, ferie, congedi, aspettative e permessi
- La formazione finanziata: risorse pubbliche, fondi interprofessionali, copertura del cofinanziamento tramite costo del personale in formazione.
- La previdenza volontaria complementare.
- Tipologie di benefit.
- Libri e documenti obbligatori per il datore di lavoro: modalità di registrazione e di archiviazione dei documenti anche mediante software dedicati.

- Problemi derivanti da contenzioso fiscale.
- Strumenti utilizzati per controllo presenze, permessi, ferie, straordinari per elaborazioni mensili e statistiche.

## UC.4 “Calcolare la retribuzione”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Calcolare la retribuzione del personale, elaborando la busta paga, nelle scadenze previste, con riferimento ad elementi della retribuzione, normativa vigente e differenti tipologie contrattuali.

### ***Abilità***

- **Comprendere il quadro normativo e procedurale per redigere una busta paga, avendo una completa visione di tutte le specifiche necessarie riguardo alle differenti tipologie contrattuali**
  - Conoscere e determinare gli elementi della retribuzione.
  - Adottare modalità e strumenti di gestione e predisposizione delle buste paga utilizzando i più diffusi software per l’elaborazione delle stesse.
  - Compilare i libri obbligatori e 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.

### ***Conoscenze minime***

- Caratteristiche della busta paga e degli elementi della retribuzione: elementi fissi ed elementi variabili.
- Modalità di compilazione di buste paga.
- Libro Unico (matricola e paga)
- Liquidazione delle retribuzioni periodiche.
- Funzioni e modalità d’uso di software di gestione ed elaborazione buste paga di largo mercato.

## UC.5

### “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Interagire con le risorse professionali (colleghi, responsabili, etc.) interne coinvolte nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### ***Abilità***

- **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 informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
  - Interagire con le risorse professionali esterne al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti.

#### ***Conoscenze minime***

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Tipiche situazioni di interazione.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

## UC.6 “Lavorare in sicurezza in ufficio”

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

***Abilità***

- **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.

***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.

## UC.7

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## Addetto qualificato alla segreteria

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alla segreteria.

- **Definizione**

L'addetto qualificato alla segreteria opera in contesti lavorativi di vario tipo, svolgendo attività di tipo amministrativo-contabile ed organizzativo; gestisce le informazioni e la documentazione di riferimento anche mediante l'ausilio di strumenti informatici e si occupa, se richiesto, degli aspetti relazionali e di comunicazione connessi alla propria attività.

- **Livello**

– Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

– Codice ISTAT CP 2011:

4.1.1.1.0 - *Addetti a funzioni di segreteria*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

• --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune

- ATECO 2007:

- tutti i settori, con particolare riferimento a *82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio.*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento*

- *Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze,...) delle funzioni direttive di riferimento*

- *Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc)*

- *Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)*

- *Cura della revisione e della battitura di testi e documenti*

- *Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti*

- *Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione*

- *Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: –

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato alla segreteria, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato; ugual dicasi per il tipo di attività svolte: in realtà di piccole dimensioni i compiti svolti dall'addetto qualificato alla segreteria possono essere vari e differenziati comprendendo aspetti comunicativi e relazionali, mentre in contesti più ampi e strutturati si riscontra una netta specializzazione verso attività di tipo strettamente segretariale. Nell'esercizio della propria attività addetto qualificato alla segreteria è chiamato a mostrare un'attenzione particolare alla gestione del tempo e delle priorità operative.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede sovente la conoscenza di almeno una lingua straniera ed il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale in lavori d'ufficio.

## Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Prodotte e gestire la documentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere, modificare, formattare, archiviare e stampare testi (lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali), utilizzando <i>software</i> per l'automazione d'ufficio (ad es., <i>word, excel</i>).</li> <li>• Organizzare un archivio cartaceo ed elettronico (data base), conservarvi i documenti ed all'occorrenza recuperarli.</li> </ul>
Trattare documenti amministrativo-contabili e gestire i libri sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire attività amministrative di base (ad es., rimborsi spese, conteggio ferie, compilazione fatture, bolle, etc.).</li> <li>• Aggiornare, se richiesto, i libri sociali e predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.</li> </ul>
Gestire flussi informativi e comunicativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricevere, raccogliere, trattare documenti cartacei ed elettronici in entrata (comunicazioni interne ed esterne, posta, aggiornamenti normativi, etc.) e se necessario trasmetterli ai destinatari ovvero a quanti siano interessati ai contenuti.</li> <li>• Redigere verbali e resoconti di riunioni e conferenze.</li> <li>• Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore utilizzando i più diffusi strumenti/mezzi di comunicazione commerciale (e-mail, fax, corriere, etc.).</li> <li>• Gestire le comunicazioni telefoniche ed interpersonali:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– filtrare ovvero trasmettere le comunicazioni ed i messaggi telefonici;</li> <li>– gestire i rapporti diretti con personale interno ed esterno all'azienda;</li> <li>– gestire lamentele e situazioni critiche.</li> </ul> </li> </ul>
Gestire un'agenda, organizzare riunioni ed eventi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenere aggiornata, se richiesto, l'agenda di lavoro del proprio responsabile.</li> <li>• Elaborare un piano di lavoro a breve/medio e lungo termine al fine di monitorare le scadenze e stabilire priorità operative.</li> <li>• Organizzare operativamente riunioni ed eventi di lavoro e seguirne lo svolgimento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– individuare e riservare il luogo, le attrezzature (ad es., proiettori, lavagne, etc.) ed i servizi accessori (interpretariato, <i>catering</i>, etc.);</li> <li>– verificare, prima e durante l'evento, il corretto funzionamento delle attrezzature e le eventuali criticità dei servizi accessori.</li> </ul> </li> <li>• Organizzare viaggi d'affari (contattare agenzie ed alberghi, consultare orari e siti internet, richiedere preventivi, effettuare prenotazioni, etc.).</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche"
Prodotte beni/ Erogare servizi	UC.4 "Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza"
	UC.5 "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili"
	UC.6 "Gestire una agenda di lavoro"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"
	UC.8 "Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio"
	UC.9 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.).

### UC.3

#### “Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche”

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

##### ***Abilità***

- **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.

##### ***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.

## UC.4

### “Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.) e gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.5

### “Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

##### **• 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.

#### ***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.

## UC.6 “Gestire una agenda di lavoro”

**Inquadramento EQF: 3**

### **Risultato generale atteso**

Organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi.

### **Abilità**

- **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.

### **Conoscenze minime**

- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.
- Elementi di *time management*.

## C.7 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”

**Inquadramento EQF: 3**

### **Risultato generale atteso**

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

### **Abilità**

- **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 informazioni 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.

### **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.

## UC.8

### “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”

**Inquadramento EQF:** 3

#### **Risultato generale atteso**

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

#### **Abilità**

- **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.

#### **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.

## UC.9

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

**Inquadramento EQF:** 3

#### **Risultato generale 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.

#### **Abilità**

- **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.

#### **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.

# Operatore Office Automation

## Denominazione del profilo

Operatore *Office Automation*

## Definizione

L'Operatore *Office Automation* utilizza, in modo integrato, ambienti, applicativi e strumenti software per eseguire procedure automatizzate d'ufficio. Egli è in grado anche di proporre ed eseguire soluzioni ai problemi di organizzazione utilizzando appieno le risorse informatiche.

Fra i suoi compiti principali: l'elaborazione di testi e di dati aziendali, la realizzazione di stampati e prospetti, la creazione di presentazioni, la gestione e l'archiviazione delle informazioni di varia natura, il reperimento di informazioni su internet e la gestione della posta elettronica e dei contatti aziendali.

## Livello

- Inquadramento EQF: 3

## Riferimento a codici di classificazioni

- Codice ISTAT CP 2011: 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate

## • Profili contigui regolamentati in Umbria:

- --

## Area/settore economico di attività

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:  
tutti i settori, con particolare riferimento a 82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio.
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura*
    - *Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi*
    - *Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni*
    - *Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca*
    - *Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax*
    - *Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

## Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera

L'operatore *Office Automation* opera presso aziende private ed enti pubblici di qualsiasi settore generalmente in rapporto di lavoro dipendente. Egli si relaziona normalmente con il personale dell'area amministrativa e con i responsabili ed i tecnici informatici, a fini di mantenimento in efficienza delle risorse hardware e software che utilizza. La sua professionalità può evolvere

acquisendo maggiore autonomia operativa e responsabilità all'interno dell'organizzazione in cui opera.

**Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

La professione non è oggetto di regolamentazione. Per il suo corretto esercizio sono in ogni caso necessarie buone competenze generali di uso di *personal computer*, equivalenti almeno ai livelli ECDL 1-7, non essendo in ogni caso obbligatorio il possesso della relativa certificazione.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Redigere documenti ed elaborare dati, gestire archivi ed elaborare presentazioni con l'ausilio di ambienti, applicativi e strumenti software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborare testi,</li> <li>• Impostare fogli di calcolo ed eseguire le principali operazioni di calcolo,</li> <li>• Trattare dati e informazioni di un database,</li> <li>• Produrre elaborati grafici e realizzare presentazioni multimediali, secondo le procedure di qualità in uso e le caratteristiche grafiche/estetiche funzionali agli scopi propri dei documenti redatti/elaborati,</li> <li>• Utilizzare le periferiche di stampa.</li> </ul>
Gestire la corrispondenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire la corrispondenza e, nello specifico la posta elettronica,</li> <li>• Mantenere e sviluppare la rubrica dei contatti aziendali, applicando convenzioni e regole relative alla corrispondenza commerciale e non, in particolare per quanto attiene alla posta elettronica.</li> </ul>
Gestire un archivio informatico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire i file elaborati secondo criteri di rintracciabilità, condivisibilità, integrazione con altri applicativi e sicurezza.</li> <li>• Archiviare documenti informatici secondo la normativa vigente.</li> </ul>
Reperire informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reperire informazioni in rete utili al lavoro da svolgere.</li> </ul>
Gestire le risorse informatiche utilizzate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere efficiente ed aggiornata la workstation su cui sono installati ed utilizzati gli applicativi in uso, garantendo sicurezza ed integrità dei dati.</li> <li>• Mantenere in efficienza le periferiche di acquisizione e di stampa, nel rispetto dei principi e delle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro.</li> <li>• Identificare le possibili cause di malfunzionamenti ed interagire con le risorse professionali a cui sono affidate le attività di installazione, mantenimento e manutenzione generale dei sistemi informatici.</li> </ul>
Programmare e gestire le proprie attività professionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimare l'impegno necessario per realizzare le attività assegnate.</li> <li>• Programmare l'esecuzione delle attività assegnate, sulla base delle esigenze del cliente esterno/interno, del carico di lavoro e delle necessarie interazioni con le altre risorse professionali impegnate nella complessiva attività</li> <li>• Gestire le relazioni professionali e le possibili variazioni in corso di esecuzione, attraverso adeguati comportamenti.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di Operatore <i>Office Automation</i> "
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Operatore <i>Office Automation</i> "
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Utilizzare un <i>personal computer</i> , gestire file ed elaborare documenti di testo"
	UC.5 "Impostare fogli elettronici ed effettuare operazioni di calcolo"
	UC.6 "Elaborare e gestire un database"
	UC.7 "Realizzare presentazioni multimediali"
	UC.8 "Gestire la posta elettronica e reperire informazioni in rete"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Gestire le risorse informatiche - <i>Office Automation</i> "
	UC.10 "Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio"
	UC.11 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di Operatore Office Automation”

#### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del mercato e delle tecnologie utilizzate per svolgere la prestazione professionale di Operatore Office Automation**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del mercato delle tecnologie informatiche e delle comunicazioni e loro evoluzione.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le prestazioni dei PC e delle risorse hardware e software di un sistema informatico.
- **Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale**
  - 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.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile.
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare la convenienza di acquisire specializzazioni di settore e/o prodotto, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco.
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle tecnologie.

#### **Conoscenze minime**

- Le Tecnologie dell’Informazione e Comunicazione (TIC).
- Il PC: Hardware, Software, caratteristiche delle periferiche.
- Modelli organizzativi e figure professionali dei contesti d'uso *dell’Office Automation*: ruoli, attività e responsabilità.
- Specializzazioni professionali nell'ambito *dell’Office Automation* e loro modalità di ottenimento.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti.

### UC.3

#### **“Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Operatore *Office Automation*”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

##### ***Abilità***

- **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.
  
- **Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale**
  - Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione.
  - Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera.
  - Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4

### “Utilizzare un *personal computer*, gestire file ed elaborare documenti di testo”

#### **Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale 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.

#### **Abilità**

- **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
- **Elaborare 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.

#### **Conoscenze minime**

- Le funzioni fondamentali del sistema operativo.
- La gestione di un sistema operativo.
- Organizzazione dei documenti: gestione dei file e delle cartelle, creazione ed utilizzo dei collegamenti.
- Principali software antivirus.
- Problematiche legali relative al diritto di riproduzione (copyright) e alla protezione dei dati associate all’impiego dei computer.
- Regole di archiviazione dei documenti informatici.
- Principali software di videoscrittura: funzioni e utilizzo.
- Gestione delle stampe.

## UC.5

### “Impostare fogli elettronici ed effettuare operazioni di calcolo”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Utilizzare il programma di foglio elettronico per effettuare calcoli, elaborare dati e tracciare rappresentazioni grafiche.

#### ***Abilità***

- **Impostare, modificare e formattare fogli elettronici al fine di eseguire le principali operazioni di calcolo, elaborare dati ed effettuare rappresentazioni grafiche.**
  - Impostare un foglio elettronico: inserire, riordinare, copiare, spostare ed eliminare dati.
  - Modificare righe e colonne in un foglio elettronico.
  - Creare formule matematiche e logiche utilizzando funzioni standard del programma. Applicare modalità per la creazione delle formule ed essere in grado di riconoscere i codici di errore nelle formule.
  - Formattare numeri e contenuto testuale in un foglio di calcolo.
  - Scegliere, creare e formattare grafici.
  - Modificare le impostazioni di pagina di un foglio di calcolo e controllare e correggere errori nel contenuto prima della stampa finale.

#### ***Conoscenze minime***

- Principali caratteristiche dei Fogli di calcolo.
- Strumenti ed oggetti utilizzabili in un programma di calcolo.
- Principali formule matematiche utilizzabili in un foglio elettronico, loro sintassi e formati numerici.

## UC.6 “Elaborare e gestire un database”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Progettare ed utilizzare un data base per sviluppare e mantenere archivi di dati di vario genere, (archivi clienti, fornitori, ecc.).

### ***Abilità***

- **Sviluppare un database, trattare dati ed informazioni utili alla propria attività lavorativa**
  - Creare semplici database e visualizzarne il contenuto in modi diversi: creare tabelle, definire e modificare campi e loro proprietà.
  - Ordinare e filtrare tabelle o maschere; creare, modificare ed eseguire delle query per ottenere informazioni specifiche da un database.
  - Creare report e preparare stampe ai fini di distribuzione.

### ***Conoscenze minime***

- Principali caratteristiche dei database.
- Concetti di database, record, campi.
- Strumenti ed oggetti utilizzabili in un database.
- Modelli di archivio dati.

## UC.7 “Realizzare presentazioni multimediali”

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Utilizzare un software di presentazione per creare e ordinare in forma grafica i contenuti di una comunicazione/presentazione, secondo quanto richiesto dal committente interno od esterno, tenendo conto delle procedure di qualità in uso e delle caratteristiche grafiche ed estetiche funzionali agli scopi propri della presentazione.

#### ***Abilità***

- **Elaborare una presentazione in forma statica o animata, impiegando testi, immagini, grafici, filmati, audio etc. secondo le procedure di qualità in uso e le caratteristiche grafiche ed estetiche funzionali agli scopi propri della presentazione.**
  - Conoscere i diversi tipi di viste per le presentazioni e comprendere come e quando utilizzarli.
  - Scegliere, creare e formattare grafici per trasmettere informazioni in modo significativo.
  - Inserire e modificare testi, figure, immagini e disegni.
  - Applicare effetti di animazione e transizioni alle presentazioni; controllare e correggere il contenuto di una presentazione prima della stampa finale e della presentazione al pubblico.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di progettazione di una presentazione.
- Principali caratteristiche dei software per la creazione di presentazioni multimediali.
- Sviluppo di una presentazione: testi, immagini, grafici ed oggetti, effetti speciali, preparazione della stampa.

## UC.8

### “Gestire la posta elettronica e reperire informazioni in rete”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Utilizzare internet per reperire le informazioni necessarie alla propria attività lavorativa. Utilizzare la posta elettronica, applicando convenzioni e regole relative alla corrispondenza commerciale e non, e nel rispetto delle regole della privacy e della sicurezza.

#### ***Abilità***

- **Utilizzare un browser per navigare in rete al fine di reperire ed utilizzare informazioni utili alla propria attività lavorativa**
  - Eseguire comuni operazioni di navigazione sul web, incluse eventuali modifiche alle impostazioni del browser.
  - Reperire ed utilizzare servizi su pagine web (prenotazioni, acquisti, compilazioni di schede, etc.).
  - Salvare pagine web e scaricare file dalla rete. Copiare il contenuto di pagine web in un documento.
  - Conoscere e utilizzare le regole sulla sicurezza e la privacy.
- **Utilizzare software di gestione della posta elettronica, compresa la posta elettronica certificata (PEC)**
  - Comprendere ed utilizzare la posta elettronica (inviare, ricevere, gestire file allegati e stampare messaggi).
  - Conoscere e utilizzare le regole sulla privacy e la sicurezza nell'utilizzo della posta elettronica.

#### ***Conoscenze minime***

- Internet e principali termini ad essa associati.
- Principali caratteristiche dei Browser di navigazione.
- Principali caratteristiche dei Client di Posta Elettronica.
- Privacy e sicurezza nell'utilizzo di internet e della posta elettronica.
- *Netiquette*: regole di disciplina del comportamento di un utente in rete.

## UC.9 “Gestire le risorse informatiche – Office Automation”

***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Mantenere aggiornati ed in efficienza gli strumenti informatici utilizzati per il proprio lavoro, attraverso la loro corretta gestione e l'interazione con le specifiche professionalità nell'ambito della manutenzione hardware e software.

### ***Abilità***

- **Gestire in autonomia le risorse informatiche relative degli strumenti in uso**
  - Gestire le funzioni di base di personal computer e workstation, anche integrate in ambienti di rete, ai fini del corretto funzionamento degli applicativi in uso, della salvaguardia dei dati e dell'integrazione con i principali programmi di office automation e complementari.
  - Curare l'aggiornamento degli applicativi in uso, anche in collaborazione con specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche.
  - Installare, configurare e mantenere in efficienza le periferiche di stampa utilizzate.
  - Supportare le specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche nell'individuazione e nella diagnosi dei problemi.

### ***Conoscenze minime***

- Principi e tecniche di gestione delle funzioni di sicurezza e protezione dei dati.
- Funzionamento, installazione, configurazione e manutenzione ordinaria delle periferiche di stampa.
- Diagnostica di malfunzionamenti, funzionalmente alla corretta esposizione delle problematiche alle specifiche figure di supporto.

## UC.10 “Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio”

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

***Abilità***

• **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 e derivante da uso di videotermini.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***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.

## UC.11

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

# Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale

- **Denominazione del profilo**

Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale

- **Definizione**

Il tecnico della gestione del sistema qualità aziendale si occupa di implementare procedure operative/di controllo e standard di processo in modo da raggiungere gli obiettivi stabiliti dall'impresa, utilizzando al meglio le risorse professionali, di tempo ed economiche a disposizione.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 71.20.21 - controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi.
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.220.711 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Selezione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione della qualità*
  - *Esecuzione dei controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti*
  - *Realizzazione delle procedure di confronto tra i dati rilevati e le specifiche ricevute*
  - *Elaborazione di report e resoconti sulle procedure di controllo qualità*
  - *Esecuzioni delle procedure previste per la gestione delle non conformità*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: –

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'adozione da parte di un'impresa/organizzazione di grandi o piccole dimensioni di un sistema di gestione della qualità impatta a vario livello su tutte le risorse umane che in essa operano. In tali contesti, si configura da un lato l'esigenza di dotare tutte le proprie risorse professionali di alcune competenze base funzionali alla comprensione dei principi della qualità ed all'adozione degli adeguati comportamenti; dall'altro si manifesta la necessità di creare ruoli specialistici, dotati di adeguata formazione specialistica ed esperienza professionale in ambito qualità, direttamente preposti alla conduzione del sistema qualità. Coloro che si occupano della conduzione e controllo di un sistema di qualità esercitano un grado di autonomia variabile in

funzione del livello di preparazione ed esperienza. Inizialmente tali risorse ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo, tali da consentire loro di familiarizzare con il modello in vigore. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa o di successive specializzazioni, le risorse ricopriranno ruoli di carattere più propriamente gestionale, che richiedano un maggior grado di iniziativa, responsabilità ed autonomia, con particolare riferimento alla redazione di norme interne, procedure, istruzioni, etc. in conformità a standard di certificazione internazionali.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Individuazione dei processi realizzati in azienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare i processi aziendali e le attività in cui ognuno di essi si articola.</li> <li>• Definire le mutue relazioni di dipendenza ed influenzamento tra le attività.</li> <li>• Determinare per ogni attività: <i>input</i>, <i>output</i>, fornitore (dell'<i>input</i>) e destinatario (dell'<i>output</i>).</li> <li>• Individuare i responsabili e gli operatori coinvolti nei diversi processi.</li> </ul>
Manutenzione delle procedure e delle istruzioni del sistema qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere le procedure del sistema qualità dal punto di vista del loro significato e delle ragioni che hanno portato alla loro definizione.</li> <li>• Partecipare alla manutenzione delle procedure e delle istruzioni del sistema qualità.</li> </ul>
Diffusione delle informazioni relative al sistema di qualità aziendale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre materiali informativi relativi alle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda.</li> <li>• Organizzare momenti di incontro e formazione volti a consentire alle risorse professionali operative in azienda di conoscere i contenuti del sistema di qualità vigente in azienda ed i suoi impatti nell'operatività quotidiana.</li> </ul>
Selezione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezionare i dispositivi di monitoraggio e misurazione della qualità sulla base delle procedure previste dal sistema qualità e degli standard di processo e prodotto aziendali.</li> </ul>
Organizzazione ed esecuzione delle attività di controllo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmare e realizzare le attività di controllo relative all'applicazione delle procedure e degli standard operativi.</li> </ul>
Rilevazione, trattamento e presentazione dei dati rilevati nell'ambito del sistema qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccogliere, elaborare e divulgare i dati relativi al sistema di qualità.</li> <li>• Redigere reportistica.</li> </ul>
Gestione delle non conformità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare le procedure previste per la gestione delle non conformità.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di tecnico della gestione del sistema qualità aziendale"
	UC.3 "Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Attuare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità"
	UC.5 "Realizzare attività di misurazione e controllo nell'ambito di un sistema qualità"
Gestire i fattori produttivi	UC.6 "Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione"
	UC.7 "Lavorare in sicurezza"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico della gestione del sistema qualità aziendale”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione;
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Programmare le proprie attività in rapporto ai risultati da raggiungere ed alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario;
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte;
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze;
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali in ambito della gestione dei sistemi qualità, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico della gestione del sistema qualità aziendale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Modelli organizzativi e figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità: ruoli, attività e responsabilità.
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro anche per commessa. Struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, *scheduling* delle attività operative (ad es. diagrammi di *Pert*, *Gantt*, etc.).

### UC.3

## “Interpretare le attività aziendali in un'ottica di processo”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Collaborare alla definizione ed alla gestione del sistema di qualità aziendale.

#### ***Abilità***

- **Individuare i processi dell'organizzazione in termini di attività costitutive e potenziali punti critici**
  - Partecipare all'analisi dei processi in atto nella propria azienda in termini di attività svolte, input, output, fornitore (dell'input) e destinatario (dell'output);
  - Distinguere i processi individuati in centrali (responsabili delle attività di core business dell'azienda), primari/critici (con conseguenze dirette sul cliente) e di supporto;
  - Determinare la sequenza logica delle attività a valore aggiunto necessarie alla realizzazione del processo, evitando soluzioni di continuità spazio-temporali.
- **Supportare l'individuazione delle risorse professionali a vario titolo coinvolte nella realizzazione dei processi aziendali**
  - Partecipare all'individuazione degli operatori di processo, individui e/o gruppi, capaci di eseguire un determinato numero di attività componenti il processo stesso, conformemente agli standard di qualità attesi.
- **Fornire un supporto nella predisposizione delle procedure aziendali e alla redazione delle istruzioni operative**
  - Collaborare alla caratterizzazione degli input/output e dei relativi parametri qualitativi per consentire un attento monitoraggio delle performance;
  - Collaborare alla redazione delle istruzioni operative reperendo le informazioni relative alle modalità ed ai sistemi in uso per la realizzazione delle attività;
  - Collaborare alla validazione di metodologie e tecniche per il controllo di qualità dei processi e dei prodotti.

#### ***Conoscenze minime***

- Introduzione ai Sistemi di Gestione per la Qualità.
- Normativa nazionale ed europea di riferimento.
- Certificazione di qualità nell'Unione Europea.
- Caratteristiche ed ambiti di applicazione dei più diffusi sistemi di gestione della qualità: gli standard ISO 9001:2000; i modelli TQM ed EFQM.
- L'organizzazione per processi ed i principali processi produttivi aziendali.
- Progettazione e gestione dei processi.
- Tecniche di modellazione dei processi (diagrammi di flusso, diagramma del tempo, matrice delle responsabilità, diagramma ad albero, diagramma di Gantt, *Action Diagram Workflow*, etc.).
- Descrizione dei processi dei manuali qualità.

## UC.4

### “Attuare procedure e gestire la documentazione di un sistema qualità

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare gli adempimenti connessi ai sistemi di qualità in vigore.

#### ***Abilità***

- **Realizzare gli adempimenti previsti dal sistema di qualità aziendale**
  - Promuovere l'applicazione delle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda, realizzando momenti di incontro e formazione circa il sistema di qualità in vigore;
  - Realizzare audit interni volti a verificare il rispetto delle procedure del sistema di qualità aziendale in vigore;
  - Collaborare alle attività di riesame del sistema qualità e, ove opportuno, proporre eventuali azioni di miglioramento;
  - Supportare, ove presente, la gestione dei rapporti con gli enti preposti alla certificazione della qualità.
  
- **Garantire la tracciabilità di quanto svolto nell'ambito del sistema di qualità aziendale**
  - Conoscere ed applicare le modalità di raccolta, organizzazione e diffusione interna ed esterna dei dati sul sistema qualità;
  - Conoscere ed utilizzare tecniche e strumenti di reporting per la comunicazione di dati e risultati di gestione del sistema qualità aziendale;
  - Conoscere ed utilizzare metodi statistici di raccolta ed elaborazione dei dati e strumenti per l'elaborazione e codifica degli stessi.

#### ***Conoscenze minime***

- Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell'azienda in materia di Controllo Qualità.
- La documentazione del sistema di qualità: manuali, procedure, istruzioni di lavoro.
- Introduzione ai software per la gestione della documentazione del sistema di qualità.
- Elementi di controllo statistico dei processi.

## UC.5

### “Realizzare attività di misurazione e controllo nell'ambito di un sistema qualità”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Verificare eventuali non conformità a carico del processo ovvero del prodotto/servizio ed attuare, ove del caso, azioni correttive o di miglioramento.

#### ***Abilità***

- **Monitorare i processi/output aziendali con adeguati strumenti e modalità di controllo al fine di verificarne la conformità alle procedure ed agli standard in vigore**
  - Verificare, partecipando alla realizzazione di audit interni, che i processi e le attività di riferimento si svolgano nel rispetto delle procedure del sistema qualità aziendale in vigore;
  - Supportare l'individuazione di modalità operative e strumenti con cui rilevare le eventuali non conformità a carico del processo, del prodotto o del servizio;
  - Proporre azioni correttive o di miglioramento, da attuare in risposta alle non conformità rilevate.

#### ***Conoscenze minime***

- Strumenti e modalità di monitoraggio di processo;
- La qualità in produzione: strumenti e modalità di controllo del prodotto (dai materiali in entrata al prodotto finito); la rintracciabilità del prodotto lungo il processo produttivo, tecniche e modalità di campionamento; il collaudo;
- Elementi di misurazione: concetto di misura; l'incertezza della misurazione; errori di misurazione; la taratura degli strumenti;
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio;
- Indicatori per la misurazione ed il controllo dei risultati;
- Metodologie operative per il monitoraggio della qualità ed il trattamento delle non conformità;
- Tecniche di *problem solving*;
- Miglioramento continuo dei processi;
- Terminologia tecnica di settore.

## UC.6

### “Interagire con le altre risorse professionali dell'organizzazione”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### ***Abilità***

##### **– Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo di lavoro**

- Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro;
- Interagire con le figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro in modo da agevolare lo scambio di informazioni;
- Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.

#### ***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.

## UC.7

### “Lavorare in sicurezza”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***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.

# Sistema di competenze necessario a svolgere l'attività di promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio

- **Denominazione sistema di competenze**

Promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio

- **Definizione**

Analisi dei bisogni, progettazione, organizzazione, promozione e gestione di reti tra attori economici e sociali diversamente coinvolti nello sviluppo e nella realizzazione di politiche ambientali orientate alla sostenibilità ed alla valorizzazione del territorio (gestione dei fattori produttivi dei centri di eccellenza, supporto alle risoluzioni dei conflitti, implementazione sul territorio di politiche ambientali europee, nazionali e regionali– sussidiarietà).

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune

- ATECO 2007:

- 94.99.60 attività di organizzazioni per la promozione e la difesa degli animali e dell'ambiente*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.25.219.706 - Gestione dei progetti (Project management)

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Identificazione del team di progetto e degli stakeholders*
- *Sviluppo del piano di progetto e definizione degli obiettivi e delle attività*
- *Stima delle risorse e definizione delle specifiche organizzative di progetto*
- *Definizione operativa delle sequenze di attività e della stima dei tempi e dei costi*
- *Identificazione e valutazione dei rischi (Threat modeling risk)*
- *Individuazione e controllo degli indicatori di performance della qualità*
- *Pianificazione degli approvvigionamenti e selezione e gestione dei fornitori*
- *Pianificazione e gestione della comunicazione*
- *Sviluppo del team di progetto e gestione degli stakeholders*
- *Gestione del processo di controllo (obiettivi, risorse, team, tempi, costi...)*
- *Gestione delle fasi di chiusura del progetto e dei deliverables previsti*

- ADA.25.225.731 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Elaborazione del piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) in funzione delle indicazioni strategiche*
- *Definizione di compiti e funzioni delle risorse impegnate nella realizzazione del piano di comunicazione*
- *Organizzazione di iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, sponsorizzazioni, ecc.)*
- *Gestione del budget assegnato alla comunicazione/promozione*
- *Coordinamento delle attività di predisposizione e diffusione dei materiali a carattere informativo/promozionale*
- *Cura dei rapporti con i mezzi di informazione*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: –
- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**  
 Coloro che svolgono attività di *promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio* operano con un elevato grado di autonomia nella realizzazione di progetti finalizzati per lo sviluppo della cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale, attivando reti e sinergie tra istituzioni, imprese, enti territoriali, associazioni, scuole, centri di educazione/esperienza ambientale, centri risorse, fattorie scuola e fattorie didattiche, studi specializzati, esperti di settore, etc. L'attività di *promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio* può essere esercitata sia in forma consulenziale che alle dipendenze di strutture pubbliche o private a vario titolo interessate alla tutela dell'ambiente e del territorio. Coloro che svolgono l'attività in oggetto operano prevalentemente “in presenza” sul territorio di riferimento, con orari di lavoro piuttosto flessibili. L'attività di *promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio* è connotata da una forte componente relazionale che richiede elevate capacità di intermediazione e facilitazione, all'interno di contesti complessi ed eterogenei, in cui si muovono soggetti portatori di istanze talvolta contrastanti.

## Descrizione attività

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Definire strategie di intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare, alla luce delle politiche ambientali in vigore, il contesto di riferimento (caratteristiche, risorse, criticità, esigenze, etc.).</li> <li>• Rilevare ed interpretare le istanze espresse dai soggetti del territorio (pubblici e privati) in materia ambientale.</li> <li>• Definire, sulla scorta delle osservazioni svolte e delle risorse a disposizione, modalità di intervento adeguate a valorizzare le opportunità individuate, ovvero, a rispondere alle criticità emerse.</li> </ul>
Coinvolgere gli attori locali nella realizzazione delle iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivare il dialogo con/tra i soggetti del territorio.</li> <li>• Attivare, ove le circostanze lo richiedano, la collaborazione tra soggetti a vario titolo interessati dalle iniziative in materia di sostenibilità ambientale.</li> <li>• Promuovere la risoluzione delle problematiche e dei conflitti eventualmente esistenti tra gli attori coinvolti.</li> <li>• Individuare con tutti gli attori interessati -a partire da quanto emerso dal confronto con i soggetti del territorio- la tipologia di intervento da attuare, gli obiettivi e le risorse da attivare.</li> <li>• Raccordarsi con le strutture Regionali di coordinamento della Rete INFEA.</li> </ul>
Progettare le iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppare formalmente il progetto: contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione.</li> </ul>
Organizzare le iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire -in base alla tipologia ed agli obiettivi dell'intervento/iniziativa- le attività da realizzare, le modalità operative, la tempistica ed i materiali di supporto.</li> <li>• Organizzare e coordinare le risorse professionali coinvolte.</li> </ul>
Gestire le iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati raggiunti al fine di verificare il rispetto degli obiettivi intermedi, delle modalità e dei tempi stabiliti.</li> <li>• Rapportarsi con i partner del progetto e con i soggetti del territorio interessati dall'intervento rispondendo del proprio operato e dei risultati raggiunti.</li> <li>• Fornire un supporto attivo nella risoluzione di problematiche, imprevisti, conflitti sorti in itinere e se opportuno rimodulare l'intervento in base a quanto occorso.</li> <li>• Controllare che le iniziative di diffusione delle informazioni relative al progetto (comunicati e conferenze stampa, seminari, <i>brochure</i>, etc.), vengano realizzate secondo modi e tempi <i>adeguati allo stile comunicativo scelto dai partner</i>.</li> </ul>

## Sistema di Competenze minime per l'esercizio dell'attività in oggetto

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Analizzare il contesto e definire strategie di intervento per la promozione della qualità ambientale e dello sviluppo sostenibile del territorio”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire la relazione con i soggetti del territorio”</b>
Produrre beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Sviluppare interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”</b>
	<b>UC.5 “Organizzare e gestire interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC. 6 “Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto”</b>
	<b>UC.7 “Gestire le risorse economiche assegnate nell'ambito di un progetto”</b>
	<b>UC.8 “Valutare la qualità degli interventi realizzati in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

**Inquadramento EQF: 3**

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### **“Analizzare il contesto e definire strategie di intervento per la tutela dell'ambiente e la valorizzazione del territorio”**

#### **Inquadramento EQF: 5**

#### **Risultato generale atteso**

Individuare azioni di intervento mirate a favorire lo sviluppo di una cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale, interpretando il contesto locale e le sue potenzialità al fine di avviare un processo che coinvolga i soggetti del territorio.

#### **Abilità**

- **Conoscere ed interpretare le caratteristiche del contesto di riferimento**
  - Conoscere e saper interpretare gli aspetti naturalistici, ambientalistici, storico-antropologici, socio- economici ed ecologici del territorio regionale.
  - Conoscere e saper interpretare le politiche promosse a livello regionale, nazionale ed europeo, compresi gli indirizzi e le priorità assegnate nell’ambito della Rete Regionale INFEA, al fine di individuare azioni di intervento coerenti.
  - Conoscere le istanze del territorio in materia ambientale, individuando ed attivando testimoni privilegiati.
- **Individuare azioni di intervento orientate alla sostenibilità ambientale ed alla responsabilità sociale**
  - Individuare e definire le priorità delle azioni di intervento.
  - Individuare i soggetti del territorio da coinvolgere nelle azioni in oggetto, sia in qualità di beneficiari sia di promotori ed attuatori.
  - Individuare le risorse da attivare (economiche, strutturali, materiali, etc.), al fine di verificare la fattibilità delle azioni di intervento.
  - Determinare la strategia d'intervento sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse regionali.

#### **Conoscenze minime**

- Politiche europee, nazionali e regionali in materia ambientale e di sviluppo sostenibile.
- Agenda 21.
- Metodi e tecniche per la gestione di processi decisionali inclusivi
- Organizzazione delle autonomie locali, e loro competenze in materia di ambiente, gestione del territorio e turismo.
- Modalità e strumenti di analisi del territorio.
- Valutazioni ambientali e territoriali.
- Marketing del territorio.
- Caratteristiche e contesto regionale dal punto di vista sociale, economico, culturale e storico-antropologico.
- Geografia del territorio.
- Architettura del paesaggio e rurale.
- Elementi di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia applicati all'esercizio dell'attività di educazione ambientale alla sostenibilità.
- Sistemi agrari.
- Produzioni tipiche e marchi di garanzia.
- Aree protette: tipologie, aspetti organizzativi e legislativi.
- Sistemi di gestione ambientale e responsabilità sociale (ISO 14000 e SA 8000-EMAS, ECOLABEL).
- Consumo consapevole, tecnologie a ridotto impatto ambientale, uso e ciclo delle risorse e dell'energia.

### UC.3

#### **“Gestire la relazione con i soggetti del territorio”**

**Inquadramento EQF: 5**

##### ***Risultato generale atteso***

Promuovere la collaborazione tra gli attori del territorio (enti pubblici locali, soggetti della Rete Regionale INFEA, imprese, centri di eccellenza, scuole, etc.) al fine di:

- sensibilizzarli in merito ai temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale;
- coinvolgerli nell'attivazione di sinergie per lo sviluppo di azioni coerenti ai temi in oggetto;
- facilitando il dialogo, ove sorgano problematiche o conflitti.

##### ***Abilità***

- **Coinvolgere i soggetti locali in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Sensibilizzare i soggetti del territorio in merito ai temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale promuovendo azioni a sostegno di tali tematiche, adottando uno stile di comunicazione efficace e in grado di suscitare interesse.
- **Cogliere nell'ambito della relazione con i singoli ed il gruppo le istanze (richieste, proposte, idee, suggerimenti) ed i bisogni inespressi**
  - Ascoltare in maniera attiva i propri interlocutori, ponendo domande utili a chiarire ed approfondire elementi utili ad evidenziare esigenze espresse e tacite.
  - Rielaborare e restituire ai propri interlocutori una sintesi di quanto emerso dal confronto con i soggetti coinvolti.
- **Garantire la collegialità dei processi decisionali e facilitare la relazione fra i soggetti coinvolti in iniziative di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Fare in modo che tutti gli attori esprimano il proprio punto di vista, coinvolgendo i partecipanti meno attivi.
  - Fare emergere le eventuali posizioni divergenti presenti nel gruppo prima che siano prese decisioni.
  - Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e proponendo soluzioni.

##### ***Conoscenze minime***

- Modalità e stili di comunicazione da adottare nei confronti di soggetti istituzionali (enti territoriali pubblici e privati, scuole, etc.) ed imprenditoriali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione, negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Metodologie di lavoro di gruppo.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di problem solving.
- Gestione dei focus group.

## UC.4

### “Sviluppare progetti di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”

Inquadramento EQF: 5

#### **Risultato generale atteso**

Sviluppare un progetto mirato a promuovere comportamenti eco-sostenibili ovvero a valorizzare e salvaguardare l'ambiente locale, promuovendo una collaborazione fattiva fra i soggetti interessati.

#### **Abilità**

- **Organizzare un partenariato nell'ambito di un progetto di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Organizzare e gestire momenti di incontro che coinvolgano i soggetti del territorio, al fine di individuare le azioni di intervento adeguate a rispondere ai bisogni rilevati.
  - Costruire un partenariato locale tra i soggetti a vario titolo interessati all'intervento individuato, al fine di definire gli obiettivi progettuali e sviluppare formalmente il progetto.
  - Trasmettere idee creative e innovative.
  
- **Sviluppare un progetto di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Analizzare bandi, documenti di programmazione e normativa di riferimento, individuando e comprendendo gli obiettivi e le priorità presenti.
  - Valutare la sostenibilità dell'iniziativa in funzione dei canali di finanziamento identificati per la realizzazione, quantificando l'entità dell'investimento necessario.
  - Definire obiettivi chiari e raggiungibili sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto (contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, definizione di strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione).

#### **Conoscenze minime**

- Programmi e fonti di finanziamento europei, nazionali e regionali in materia di sostenibilità ambientale e valorizzazione del territorio.
- Tecniche di progettazione.
- Modulistica e formulari di progettazione (metodi di presentazione delle richieste di finanziamento e predisposizione della documentazione).
- Metodi di valutazione degli investimenti e analisi economica delle iniziative.
- Principali software per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.

## UC.5

### “Organizzare e gestire interventi di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”

Inquadramento EQF: 5

#### **Risultato generale atteso**

Supportare l'organizzazione, la realizzazione e la promozione dell'intervento di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio, nonché la diffusione dei risultati raggiunti.

#### **Abilità**

- **Assistere il partenariato territoriale nell'organizzazione e realizzazione dell'intervento**
  - Facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'intervento, supportando il partenariato nella pianificazione delle attività.
  - Programmare con i partner territoriali l'utilizzo delle risorse destinate all'intervento/iniziativa (umane, finanziarie, strumentali, etc.).
  - Monitorare la corretta realizzazione delle diverse fasi progettuali, proponendo in caso di scostamenti, le opportune azioni correttive.
  - Valutare in chiave prospettica l'andamento complessivo del progetto, evidenziando potenziali problemi e le relative modalità di risoluzione.
- **Garantire la promozione dell'intervento, nonché la diffusione dei risultati raggiunti.**
  - Supportare l'organizzazione di manifestazioni ed eventi promozionali, coordinando le risorse a disposizione e le attività dei diversi soggetti.
  - Attivare e gestire canali di comunicazione e diffusione attraverso i media territoriali e non, redigendo comunicati stampa.

#### **Conoscenze minime**

- Tecniche e strumenti di programmazione.
- Modalità e strumenti di monitoraggio di un progetto.
- Strategie promozionali collegate ad iniziative di marketing.
- Modalità di utilizzo dei media.
- Modalità e strumenti per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi.

## UC.6

### “Gestire le risorse professionali coinvolte nel progetto”

**Inquadramento EQF: 4**

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire le risorse professionali assegnate, coordinandosi con i soggetti del partenariato.

#### ***Abilità***

- **Sovrintendere al lavoro delle risorse professionali assegnate nello svolgimento delle attività**
  - Lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Impartire direttive ai propri collaboratori, assegnando incarichi adeguati alle abilità possedute e fornendo indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse.
  - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.
  - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.

## UC.7

### “Gestire le risorse economiche assegnate nell'ambito di un progetto”

**Inquadramento EQF: 4**

#### ***Risultato generale atteso***

Garantire la corretta gestione delle risorse economiche assegnate nell'ambito di un progetto finanziato con fondi pubblici.

#### ***Abilità***

- **Gestire i flussi finanziari, ottimizzando le procedure di fatturazione attiva e passiva**
  - Garantire la corretta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento delle fatture attive e passive.
  
- **Gestire le attività di rendicontazione del progetto implementato**
  - Individuare -sulla scorta del regolamento del progetto- soggetti, tempi, luoghi, modalità e documenti necessari per la fase di rendicontazione delle spese.
  - Verificare la correttezza formale dei documenti di spesa e l'ammissibilità dei costi sostenuti.
  - Elaborare un sistema di classificazione e archiviazione dei documenti utile ai fini della predisposizione della rendicontazione finale delle spese.
  - Gestire la rendicontazione in itinere e predisporre un rendiconto finale.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di bilancio, contabilità analitica, budget.
- I documenti di spesa e l'ammissibilità dei costi secondo i principali programmi e fonti di finanziamento in materia di sostenibilità ambientale e valorizzazione del territorio.
- Sistemi di raccolta, classificazione ed archiviazione dati e documenti.
- La rendicontazione delle spese in itinere e finale.

## UC.8

### **“Valutare la qualità degli interventi realizzati in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio”**

**Inquadramento EQF: 5**

#### ***Risultato generale atteso***

Valutare e monitorare la qualità dell'intervento nei suoi aspetti gestionali, organizzativi e promozionali, individuando le eventuali criticità e definendo le azioni di miglioramento.

#### ***Abilità***

- **Controllare la qualità dell'intervento realizzato in ambito di tutela dell'ambiente e valorizzazione del territorio**
  - Definire modelli di valutazione -in itinere ed ex post- dell'intervento (scostamento fra obiettivi posti e risultati raggiunti) e della qualità percepita da parte dei diversi soggetti del territorio.
  - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
  - Definire le eventuali azioni di miglioramento, a partire dagli esiti della verifica svolta.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio di promozione della qualità ambientale e di valorizzazione del territorio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio promozione della qualità ambientale e di valorizzazione del territorio.

## Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

- **Denominazione del profilo**

Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

- **Definizione**

Il Capo Cantiere o Capo Commessa nei servizi di pulizia è colui che coordina e gestisce uno o più gruppi che operano nei cantieri in uno o più siti specifici, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., garantendo che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore. Nel caso delle PMI, il capo cantiere può partecipare direttamente in attività operative insieme con gli altri membri della squadra.

- **Livello**

Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

1.3.1.8.0 - *Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**

--

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: *Area comune*

ATECO 2007:

*81.21.00 : Pulizia all'interno di immobili di ogni tipo (escluse famiglie)*

*81.29.91 : Pulizia aree pubbliche, parchi, strade, giardini eccetera*

*81.29.99 : Pulizia veicoli trasporto merci o passeggeri*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.25.233.764 - Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Analisi della commessa e elaborazione e stesura di piani e preventivi*
  - *Sviluppo del piano di controllo dei rischi e gestione delle operazioni di igiene, salute e sicurezza dei servizi di pulizia*
  - *Contestualizzazione degli interventi di pulizia e disinfezione*
  - *Contestualizzazione degli interventi di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione*
  - *Coordinamento dei servizi operativi e messa a punto di direttive per lo svolgimento delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione*
  - *Cura degli aspetti gestionali e amministrativi connessi alle attività di impresa*
  - *Gestione del sistema qualità nell'ambito dei servizi resi*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Capo Cantiere opera in uno o più cantieri, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., all'interno di imprese grandi, medie e piccole, sia in forma dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro sono articolati in funzione delle esigenze del servizio.

Il Capo cantiere svolge un ruolo chiave, agendo come interfaccia efficace sia all'interno della società (tra la direzione e la forza lavoro) che all'esterno con clienti e fornitori. Agisce mantenendo i livelli necessari di autonomia e assumendo le decisioni necessarie per un corretto svolgimento delle proprie funzioni. Prende decisioni necessarie per affrontare imprevisti ed emergenze e per risolvere i problemi che richiedono decisioni ad hoc.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione, indipendentemente dalla tipologia del rapporto di lavoro, non richiede ancora il possesso di una specifica abilitazione.

### Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Gestire i servizi di pulizia	Pianificare, organizzare e controllare le operazioni di pulizia. Controllare la fornitura di risorse per il cantiere. Redigere preventivi per le forniture dei servizi di pulizia. Attuare e revisionare i processi di gestione del rischio.
Gestire il sistema qualità	Promuovere le operazioni di pulizia in conformità con la legislazione, i regolamenti, e le procedure organizzative. Migliorare la qualità delle operazioni di pulizia.
Curare le relazioni con i clienti prima, durante e dopo le operazioni di pulizia	Trattare le richieste. Assicurare l'assistenza al cliente per il servizio in tutte le sue fasi, dall'assunzione della commessa alla vendita del servizio. Sviluppare Partecipare allo sviluppo di azioni commerciali. Individuare Collaborare per l'individuazione di nuovi clienti.
Realizzare/sovrintendere alle attività conesse alla gestione delle risorse umane	Pianificare gli obiettivi della squadra. Gestire la squadra. Definire le responsabilità del singolo e della squadra in funzione delle competenze e dei compiti. Controllare, monitorare il lavoro in funzione dell'efficacia e porre in atto eventuali correttivi.
Sovrintendere, promuovere e monitorare le condizioni di igiene e sicurezza	Promuovere e mantenere la salute, la sicurezza e l'igiene nelle operazioni di pulizia. Monitorare l'impatto ambientale delle operazioni di pulizia. Sviluppare piani di emergenza per le operazioni di pulizia. Rispondere alle contingenze durante le operazioni di pulizia.

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie”</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.4 “Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia”</b>
	<b>UC.5 “Organizzare e gestire le operazioni di pulizia”</b>
	<b>UC.6 “Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.7 “Sviluppare e gestire il sistema qualità nell’ambito dei servizi di pulizia”</b>
	<b>UC.8 “Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia”</b>
	<b>UC.9 “Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia”</b>

## UC.1

### **“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le tipologie dei servizi di pulizie.
  - Conoscere e comprendere il mercato dei servizi di pulizie (domanda e offerta).
  - Conoscere e comprendere la legislazione del settore.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Gestire i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche dei servizi di pulizie (il mercato di riferimento: domanda e offerta).
- Regolamenti legislativi.
- Metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti.

### UC.3

## “Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie”

### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale.

#### **Abilità**

- **Ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità**
  - Mettere in evidenza i bisogni del cliente, le sue aspettative, le sue preferenze, in accordo con le esigenze dell'impresa.
  - Verificare le richieste del cliente, se è il caso proporgli soluzioni da fargli convalidare.
  - Mantenere i contatti con il cliente durante tutte le attività.
- **Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni**
  - Implementare metodi per individuare imprevisti e ottenere le risposte per soddisfare le esigenze del cliente.
- **Comunicare con clienti attuali e potenziali**
  - Realizzare lettere, telefonate e mail di primo contatto.
  - Realizzare ed inviare tutte le informazioni e i documenti necessari per instaurare un clima di fiducia.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
- **Inserire le informazioni raccolte in una banca dati**
  - Fare un resoconto dei contatti effettuati.
  - Sintetizzare tutte le informazioni in un data base.
- **Organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali**
  - Partecipare alla redazione di *newsletter* e comunicazioni interne.
  - Collaborare nella realizzazione della comunicazione istituzionale.

#### **Conoscenze minime**

- Fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche delle dinamiche interpersonali – osservazione e controllo dei comportamenti.
- Tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale.
- Principi di comunicazione al cliente interno.

## UC.4

### “Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

#### ***Abilità***

- **Individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro**
  - Acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
  - Analizzare il luogo di lavoro e verificare la conformità con le norme di igiene e sicurezza.
- **Individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio**
  - Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata delle risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di analisi della commessa.
- Elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine.

## UC.5

### “Organizzare e gestire le operazioni di pulizia”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.

#### **Abilità**

- **Pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia**
  - Acquisire tutte le informazioni utili sulle prestazioni di pulizia ed identificare aree di miglioramento.
  - Organizzare l'erogazione del servizio di pulizia.
  - Monitorare affinché le risposte siano strutturate in base alle necessità organizzative.
- **Applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti**
  - Conoscere la legislazione corrente e aggiornarsi relativamente alle operazioni di pulizia e adeguarvi le procedure operative.
  - Osservare e mettere in pratica tutti gli aspetti della legislazione, i regolamenti, gli standard e le procedure operative.
  - Utilizzare il *problem solving* per identificare contingenze e individuare opportunità per l'organizzazione.
- **Controllare la fornitura di risorse per il cantiere**
  - Organizzare, implementare e far funzionare un magazzino.
  - Supervisionare e organizzare la manutenzione degli equipaggiamenti e dei materiali di consumo.
  - Conoscere le commesse dell'impresa per effettuare futuri approvvigionamenti di equipaggiamenti.
- **Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate**
  - Identificare i criteri di successo dei metodi di miglioramento.
  - Identificare i metodi di miglioramento più adatti all'organizzazione.
  - Documentare le azioni di miglioramento in appropriati record.

#### **Conoscenze minime**

- Elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione.
- Tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni.
- Elementi per la definizione delle attività da intraprendere.
- Conoscenza delle pratiche e procedure aziendali.
- Conoscenza di normative e procedure applicabili.
- Conoscenza della legislazione e delle procedure OHS.
- Tecniche di pulizia, conoscenza delle attrezzature e lo corretto utilizzo.
- Tipi di superfici e metodi di pulizia efficaci e compatibili.
- Tipi di sostanze chimiche e il loro uso adeguato.

## UC.6

### “Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività.

#### ***Abilità***

- **Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente**
  - Acquisire i bisogni del cliente.
  - Individuare i punti di forza e i benefici dell'offerta.
  - Valutare i prodotti, i costi, il margine di profitto per conoscere le condizioni di ogni commessa.
  - Fornire preventivi e dettagliare le specifiche economiche.
  - Modificare preventivi.
- **Acquisire e gestire la commessa del cliente**
  - Rendicontare periodicamente la commessa, con gli stati avanzamento, analizzare i costi diretti e indiretti.
  - Analizzare periodicamente gli scostamenti per commessa tra il budget e il consuntivo, identificare la causa con eventuali azioni correttive.
- **Gestire segnalazioni ed eventuali reclami**
  - Trovare soluzioni a problemi.
  - Rispondere efficacemente ad obiezioni.
  - Aprire e portare a termine l'istruttoria di reclamo documentando tutte le attività di lavoro.

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di preventivazione.
- Requisiti contrattuali per effettuare la richiesta.
- Elementi di budgeting.
- Elementi di controllo del budget.
- Costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto.

## UC.7

### “Sviluppare e gestire il sistema qualità nell’ambito dei servizi di pulizia”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborare all'implementazione dei manuali di qualità.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente.
  - Interpretare e applicare le normative della qualità, all'interno del proprio contesto.
  - Analizzare il prodotto, il processo e l'organizzazione del sistema produttivo.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

#### ***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.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

## UC.8

### “Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.

#### ***Abilità***

- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.
  - Redigere report sullo stato del lavoro.
- **Gestire le risorse professionali a disposizione**
  - Individuare e identificare i compiti e le responsabilità di ogni membro del gruppo.
  - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
  - Garantire che ogni membro della squadra abbia obiettivi di lavoro personali.
  - Incoraggiare e supportare i membri del gruppo nella realizzazione dei loro obiettivi, riconoscendo e incoraggiando la creatività e l'innovazione.
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
  - Identificare i bisogni professionali.
- **Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team**
  - Esporre e comunicare in maniera positiva le finalità e gli obiettivi della squadra, pianificare con il team il raggiungimento degli obiettivi.
  - Comunicare con le squadre di pulizia per correggere gli errori, controllare che tutto sia in ordine.
  - Gestire le dinamiche del gruppo e i conflitti.
  - Ottenere attraverso le performance la fiducia e il supporto del gruppo. Saper gestire la leadership.

#### ***Conoscenze minime***

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- 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.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi e tecniche di comunicazione.

## UC.9

### **“Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi pulizia”**

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi. Curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, utilizzando tecniche adeguate, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro in relazione alla funzione/ ruolo aziendale attribuiti in materia e in conformità alle regole vigenti.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Applicare ed implementare le procedure per la gestione del rischio, intervenire a fronte di situazioni di emergenza.
  - Sviluppare e implementare le procedure di lavoro e di controllo del rischio, utilizzare una gerarchia di controlli, implementare le misure di controllo e diminuire i rischi frequenti.
- **Conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio**
  - Conoscere e usare protocolli di analisi dei rischi
  - Collaborare affinché sia effettuata una adeguata valutazione dei rischi, assicurarsi che i DPI siano utilizzati correttamente e la strumentazione sia a norma
  - Monitorare e supervisionare l'uso di DPI
  - Informare tutto il team sui piani d'emergenza e fornire supporto e orientamento in merito alla loro attuazione
  - Informare i lavoratori sui rischi dei luoghi di lavoro e impedire l'accesso alle persone non autorizzate
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Rispettare tutte le norme di sicurezza e di lavoro e i regolamenti e le procedure
  - Relazionare e registrare il lavoro sulla sicurezza con programmi informatici
- **Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso**
  - Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene
  - Effettuare operazioni di riciclaggio e smaltimento dei materiali, secondo la legislazione corrente
- **Lavorare in sicurezza**
  - Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale del beneficiario
  - Identificare eventuali rischi per la salute, sicurezza e igiene. Compilare in maniera precisa i record relativi alla legislazione OHS (salute sicurezza igiene)
  - Valutare e fornire DPI e tutti gli equipaggiamenti e i prodotti necessari
  - Rispettare le norme di sicurezza e le procedure organizzative
  - Identificare e pianificare le attività e le risorse per rispondere alle contingenze in materia di igiene, salute e sicurezza
  - Seguire i regolamenti in materia di igiene salute e sicurezza e monitorare i contributi legislativi
  - Implementare le procedure sull'igiene, sicurezza e rischio

- **Lavorare nel rispetto dell'ambiente**

- Attuare e promuovere l'organizzazione della politica ambientale, sensibilizzando anche il gruppo per migliorare l'impatto ambientale nelle operazioni di pulizia
- Monitorare l'uso di energia e di materiali e valutare i rischi ambientali
- Utilizzare l'energia in forma efficace ed efficiente
- Attuare adeguate azioni per diminuire l'impatto ambientale

***Conoscenze minime***

- Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Caratteristiche di prodotti e detersivi per la pulizia usati nel lavoro.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/08, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Normative vigenti in materia di politica ambientale.

# Disegnatore CAD

- **Denominazione del profilo**

Disegnatore CAD

- **Definizione**

Il disegnatore CAD realizza elaborati grafici di natura tecnica attraverso l'uso di uno o più specifici applicativi, su personal computer o stazioni dedicate, utilizzando specifiche periferiche di acquisizione, visualizzazione e stampa. È in grado, in autonomia, di leggere ed interpretare progetti redatti secondo le usuali convenzioni del disegno tecnico, traducendoli nelle opportune rappresentazioni bi- e tri-dimensionali, nel rispetto degli standard applicabili. È inoltre in grado di partecipare ad attività di rilevazione metrica e di progettazione di manufatti industriali (oggetti, schemi di impianti, particolari costruttivi, ...), architettonici e di design, anche a partire da schemi di massima ed idee-progetto. Cura la realizzazione di *rendering* ed animazioni di progetti tridimensionali, sotto forma di filmati video digitali, mediante le opportune funzioni degli applicativi CAD o ricorrendo a specifici software ad essi integrati.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011: 3.1.2.2.0 – Tecnici esperti in applicazioni

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

-----

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:
  - 25 - Fabbricazione di prodotti in metallo (esclusi macchinari e attrezzature)
  - 26 - Fabbricazione di computer e prodotti di elettronica e ottica; apparecchi elettromedicali, apparecchi di misurazione e di orologi
  - 27 - Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed apparecchiature per uso domestico non elettriche
  - 28 - Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca
  - 29 - Fabbricazione di autoveicoli, rimorchi e semirimorchi
  - 30 - Fabbricazione di altri mezzi di trasporto
  - 31 - Fabbricazione di mobili
  - 32 - Altre industrie manifatturiere
  - F – Costruzioni
  - 71 - Attività degli studi di architettura e d'ingegneria; collaudi ed analisi tecniche
  - 74.10.3 - Attività dei disegnatori tecnici
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.221.714 - Realizzazione di disegni tecnici
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Analisi e traduzione delle richieste del cliente esterno/interno per l'elaborazione di un progetto grafico*
  - *Definizione delle specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico*

- *Esecuzione dei disegni tecnici con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto*
- *Esecuzione dei disegni tecnici di dettaglio degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare (particolari architettonici e strutturali di altre opere civili, di macchine, di apparecchiature meccaniche, di prodotti industriali e di beni di consumo, ecc)*
- *Realizzazione di prototipi con tecniche tradizionali o stampanti 3d*
- *Illustrazione di manuali d'uso*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il disegnatore CAD opera tipicamente a supporto di specialisti e tecnici della progettazione, dai quali acquisisce le indicazioni per il proprio lavoro ed ai quali risponde in termini di adeguatezza e qualità di quanto realizzato. Si relaziona anche con responsabili e tecnici informatici, a fini di mantenimento in efficienza delle risorse hardware e software che utilizza. Può operare in rapporto di lavoro dipendente o con contratto di natura professionale, soprattutto ove le sue prestazioni siano richieste nell'ambito di specifici progetti.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

La professione non è oggetto di regolamentazione. Per il suo corretto esercizio sono in ogni caso necessarie competenze generali di uso di personal computer, equivalenti almeno ai livelli ECDL 1-7, non essendo in ogni caso obbligatorio il possesso della relativa certificazione. La qualifica può evolvere verso specializzazioni di tipo settoriale (CAD applicato a meccanica, impiantistica, edilizia, arredamento, ...), anche legate – nel caso del *manufacturing* – all'integrazione con applicativi di supporto alla produzione (CAD-CAM). Sono inoltre acquisibili specializzazioni d'uso di applicativi relativi ai principali produttori operanti sul mercato del CAD.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Definire le caratteristiche tecniche della rappresentazione CAD richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare o supportare la rilevazione misurativa delle caratteristiche fisiche dell'oggetto del disegno, applicando le convenzioni del disegno tecnico.</li> <li>• Leggere ed interpretare rappresentazioni bi- e tri-dimensionali in forma di schizzo o di disegno redatto secondo norme tecniche standard.</li> <li>• Interagire con progettisti ed altri tecnici, supportandoli nel progressivo sviluppo di prototipi.</li> </ul>
Realizzare disegni bidimensionali attraverso applicativi CAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produrre elaborati grafici bidimensionali attraverso l'impiego dei più comuni applicativi CAD, nei principali ambiti del disegno tecnico, nel rispetto delle relative convenzioni applicabili.</li> <li>• Eseguire operazioni di calcolo funzionali alla rappresentazione in CAD.</li> <li>• Gestire i file secondo criteri di rintracciabilità, condivisibilità, integrazione con altri applicativi e sicurezza.</li> <li>• Utilizzare le periferiche di stampa in ragione delle esigenze del progetto.</li> </ul>
Realizzare disegni tridimensionali attraverso applicativi CAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produrre elaborati grafici tridimensionali attraverso l'impiego dei più comuni applicativi CAD, nei principali ambiti del disegno tecnico, nel rispetto delle relative convenzioni applicabili.</li> <li>• Eseguire operazioni di calcolo funzionali alla rappresentazione in CAD.</li> <li>• Gestire i file secondo criteri di rintracciabilità, condivisibilità, integrazione con altri applicativi e sicurezza.</li> <li>• Utilizzare le periferiche di stampa in ragione delle esigenze del progetto.</li> </ul>
Realizzare <i>rendering</i> ed elaborazioni grafiche funzionali alla presentazione di progetti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare, attraverso le funzioni proprie degli usuali applicativi CAD, elaborazioni grafiche statiche ed animate rivolte a rappresentare in modo virtuale la realtà, secondo criteri di verosimiglianza funzionale, estetica e percettiva.</li> <li>• Integrare i disegni e le elaborazioni grafiche prodotti in contesti di presentazione digitale, interagendo con i principali strumenti di office automation.</li> <li>• Supportare, attraverso l'opportuna scelta dei formati di produzione digitale, l'integrazione delle rappresentazioni sviluppate in altri ambienti applicativi.</li> </ul>
Gestire le risorse informatiche utilizzate per il disegno digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere efficiente ed aggiornata la workstation su cui sono installati ed utilizzati gli applicativi CAD, garantendo sicurezza ed integrità dei dati.</li> <li>• Mantenere in efficienza le periferiche di acquisizione e di stampa, nel rispetto dei principi e delle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro.</li> <li>• Identificare le possibili cause di malfunzionamenti ed interagire con le risorse professionali a cui sono affidate le attività di installazione, mantenimento e manutenzione generale dei sistemi informatici.</li> </ul>
Programmare e gestire le proprie attività professionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimare l'impegno necessario per realizzare le attività assegnate.</li> <li>• Programmare l'esecuzione delle attività assegnate, sulla base delle esigenze del cliente, del carico di lavoro e delle necessarie interazioni con le altre risorse professionali impegnate nella complessiva attività</li> <li>• Gestire le relazioni professionali e le possibili variazioni in corso di esecuzione, attraverso adeguati comportamenti.</li> </ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di disegnatore CAD"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Negozicare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Disegnatore CAD"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Leggere, interpretare e definire le caratteristiche di disegni tecnici"
	UC.5 "Realizzare elaborati tecnici bidimensionali attraverso strumenti CAD"
	UC.6 "Realizzare elaborati tecnici tridimensionali attraverso strumenti CAD"
	UC.7 "Produrre <i>rendering</i> ed animazioni di oggetti tridimensionali attraverso strumenti CAD"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Gestire le risorse informatiche impiegate per le attività CAD"
	UC.9 "Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio"
	UC.10 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

##### **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.

#### ***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.

## UC.2 “Gestire l’attività professionale di disegnatore CAD”

### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### **Abilità**

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione.
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile.
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Programmare le proprie attività in rapporto alle richieste del cliente ed alle risorse disponibili**
  - Valutare la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario.
  - Valutare i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commissa entro cui le proprie attività saranno svolte.
  - Valutare il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze.
  - Schedulare le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare la convenienza di acquisire specializzazioni di settore e/o prodotto CAD, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco.
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle tecnologie.

#### **Conoscenze minime**

- Ambiti di utilizzo dei sistemi CAD e loro integrazione con altre tecnologie informatiche.
- Mercato delle tecnologie CAD e sua evoluzione.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti.
- Modelli organizzativi e figure professionali dei contesti d'uso del CAD: ruoli, attività e responsabilità.
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa. Struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, *scheduling* delle attività operative (ad es. diagrammi di *Pert*, *Gantt*, etc.).
- Specializzazioni professionali nell'ambito del CAD e loro modalità di ottenimento.

### UC.3

## “Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Disegnatore CAD”

### *Inquadramento EQF: 3*

#### **Risultato generale atteso**

Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

#### **Abilità**

- **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.
  
- **Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale**
  - Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione.
  - Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera.
  - Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

#### **Conoscenze minime**

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

## UC.4

### “Leggere, interpretare e definire le caratteristiche di disegni tecnici”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi- e tri-dimensionali redatte secondo i principi standard del disegno tecnico, a fini di loro successiva digitalizzazione attraverso CAD. Supportare i progettisti nella rilevazione delle caratteristiche dimensionali e di forma di oggetti ed ambienti e nello sviluppo di schematizzazioni prototipali, applicando le convenzioni del disegno tecnico.

#### ***Abilità***

- **Interpretare disegni tecnici e concorrere alla definizione delle loro caratteristiche**
  - Individuare ed interpretare le convenzioni internazionali applicabili ai disegni tecnici, in ragione delle caratteristiche del contesto di lavoro.
  - Leggere rappresentazioni grafiche bi- e tri-dimensionali, anche in forma di schizzo, comprendendo le caratteristiche degli oggetti/contesti a cui gli stessi si riferiscono e valutando i margini di approssimazione.
  - Supportare progettisti ed altre figure tecniche nella rilevazione e nella rappresentazione, anche in forma di schizzo redatto a mano libera o con strumenti non digitali, delle caratteristiche dimensionali e di forma di oggetti/contesti, applicando le convenzioni standard.

#### ***Conoscenze minime***

- Principi del disegno tecnico. Convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi.
- Posizione del disegno tecnico nel processo di progettazione, realizzazione e documentazione di oggetti, edifici, impianti, arredi.
- Fondamenti del disegno tecnico e geometrico.
- Rappresentazione della geometria mediante le proiezioni ortogonali e assonometriche.
- Linee e segmenti. Tratteggi e spessori. Rappresentazione quantitativa e quotatura dei disegni tecnici. Scelta della scala.
- Disegni di assiemi e di particolari. Rappresentazioni esplose.
- Normativa in materia di disegno tecnico: simboli ed elementi grafici nei principali campi applicativi. Regole internazionali di unificazione del disegno tecnico (UNI CEN ISO).
- Elementi di tecniche e strumenti di misurazione nei diversi campi applicativi.
- Elementi di disegno a mano libera e con strumenti tradizionali.

## UC.5

### “Realizzare elaborati tecnici bidimensionali attraverso strumenti CAD”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Realizzare, attraverso l'uso autonomo dei principali applicativi CAD, rappresentazioni bidimensionali di manufatti industriali, componenti e particolari, edifici e schemi di impianto, a partire da schizzi e disegni convenzionali, nel rispetto delle convenzioni del disegno tecnico applicabili. Modificare rappresentazioni bidimensionali sviluppate attraverso applicativi CAD. Provvedere alla stampa dei disegni prodotti, attraverso le opportune periferiche.

#### **Abilità**

- **Utilizzare in autonomia un applicativo CAD di uso comune per realizzare, modificare, stampare rappresentazioni bidimensionali**
  - Definire la strategia di utilizzo dell'applicativo CAD, secondo criteri di efficienza, capitalizzabilità del lavoro svolto ed efficacia.
  - Utilizzare l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica bidimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili.
  - Stampare il disegno realizzato.
  - Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi.

#### **Conoscenze minime**

- Architettura dei sistemi CAD. Caratteristiche ed Interfaccia dei principali applicativi.
- Nozioni su grafica vettoriale e raster.
- Metodi di impostazione ed organizzazione disegno. Logiche di uso degli applicativi CAD funzionali al risparmio di tempo attraverso la standardizzazione dell'approccio ed il riuso delle librerie.
- Sistemi di coordinate: cartesiane, polari, assolute e relative. WCS - *World Coordinate System* e UCS - *User Coordinate System*. Unità di misura.
- Primitive geometriche nel CAD: linee, archi, circonferenze, poligoni, polilinee.
- Funzioni del CAD applicate agli oggetti: selezione, trasformazione (sposta, ruota, scala, serie, specchio), modifica (grip, estendi, raccorda, ...). Strumenti di lavoro sugli oggetti. Creazione ed utilizzo di modelli e di stili.
- Linee: colore, tipo e tratteggi, spessore.
- Quote: stili, tipologie (quote lineari, allineate, continue, angolari). Quotatura di un raggio.
- Layer: significato, funzioni, gestione e relativi strumenti.
- Blocchi: creazione, inserimento, editing, esportazione di blocchi. Liste di attributi di blocco.
- Testi: stili; modalità di importazione.
- Tabelle: stili, inserimento, modifica.
- Librerie di simboli e loro gestione.
- Campi dati, collegamenti ipertestuali, oggetti OLE, immagini e Xrif: inserimento e gestione.
- Strumenti di precisione: modalità griglia, snap, ortosnap.
- Strumenti di visualizzazione.
- Stampa: spazio modello, spazio carta/layout. Stampa delle proprietà oggetto. Tabelle di stampa.
- Esportazione ed importazione verso e da altri software: file di interscambio.

## UC.6

### “Realizzare elaborati tecnici tridimensionali attraverso strumenti CAD”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare, attraverso l'uso autonomo dei principali applicativi CAD, rappresentazioni tridimensionali di manufatti industriali, componenti e particolari, edifici, a partire da schizzi e disegni convenzionali, bi e tridimensionali, nel rispetto delle convenzioni del disegno tecnico applicabili. Modificare rappresentazioni tridimensionali sviluppate attraverso applicativi CAD. Provvedere alla stampa dei disegni prodotti, attraverso le opportune periferiche.

#### ***Abilità***

- **Utilizzare in autonomia un applicativo CAD di uso comune per realizzare, modificare, stampare rappresentazioni tridimensionali**
  - Definire la strategia di utilizzo dell'applicativo CAD, secondo criteri di efficienza, capitalizzabilità del lavoro svolto ed efficacia.
  - Utilizzare l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica tridimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili, anche in funzione della successiva applicazione di tecniche di rendering ed animazione.
  - Stampare il disegno realizzato.
  - Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi.

#### ***Conoscenze minime***

- Fondamenti di rappresentazione grafica 3D in ambiente CAD. Sistemi di visualizzazione della terza dimensione. Coordinate nello spazio. I piani tridimensionali e l'UCS. Concetti di elevazione ed altezza.
- Tipologie di oggetti 3D. Creazione delle primitive solide.
- Creazione di modelli 3D da profili 2D.
- Creazione di solidi composti e modelli: operazioni di base. Assonometria prospettiva e rimozione linee nascoste. Ombreggiatura. Elementi fondamentali di rendering.
- Conversione degli oggetti.
- Estrazione di geometrie dai modelli. Generazione di prospetti e sezioni.
- Creazione di disegni dal modello 3D. Comandi 3D: Allinea, 3d ruota, 3d specchio, Raccorda e Cima.
- Modellazione solida tridimensionale: le operazioni Booleane. Operazioni di modifica dei solidi.
- Visualizzazione nello spazio 3D. Stili di visualizzazione: impostazione e uso.
- Stampe di oggetti tridimensionali.

## UC.7

### “Produrre *rendering* ed animazioni di oggetti tridimensionali attraverso strumenti CAD”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Perfezionare disegni tridimensionali, attraverso l'applicazione di tecniche di *rendering* e di animazione tipiche del CAD, rivolte ad accrescere il realismo delle rappresentazioni virtuali statiche e dinamiche, in contesti di simulazione, dimostrazione, intrattenimento, integrando gli elaborati in ambienti di presentazione.

#### ***Abilità***

- **Applicare tecniche di *rendering* a rappresentazione CAD 3D, in modo da accrescerne il realismo.**
  - Definire le corrette tecniche di modellazione 3D, in funzione delle esigenze di rappresentazione e delle caratteristiche dell'applicativo CAD in uso.
  - Applicare le tecniche su rappresentazioni CAD 3D, interagendo con i progettisti e gli utilizzatori finali delle immagini prodotte.
  - Stampare il rendering realizzato.
  - Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del rendering verso altri applicativi.
  
- **Applicare tecniche di animazione a rappresentazione CAD 3D, al fine di accrescere il realismo ed evidenziare i funzionamenti**
  - Definire le corrette tecniche di animazione, in funzione delle esigenze di rappresentazione e delle caratteristiche dell'applicativo CAD in uso.
  - Applicare le tecniche su rappresentazioni CAD 3D, interagendo con i progettisti e gli utilizzatori finali delle immagini prodotte.
  - Compiere operazioni di importazione, esportazione ed integrazione delle animazioni verso altri applicativi.

#### ***Conoscenze minime***

- Principi e tecniche di modellazione 3D: Splines, modellazione Mesh e Poly.
- Cenni alla creazione di immagini con modelli 3D tramite fotoritocco.
- Caratteristiche dei principali motori di rendering. Impostazioni standard ed avanzate.
- Materiali: tipologie ed usi, texture, animazione dei materiali. Controllo dei parametri dei materiali e personalizzazioni.
- Impostazione delle luci: creazione e modifica delle cineprese, luci standard e personalizzate. Creazione di ombre, effetti atmosferici.
- Animazione: principi e metodi di base. Strumenti ausiliari: space wrap, forze e gravità.
- Principali funzioni utilizzabili in postproduzione.

## UC.8

### “Gestire le risorse informatiche impiegate per le attività CAD”

**Inquadramento EQF: 3**

#### **Risultato generale atteso**

Mantenere aggiornati ed in efficienza gli strumenti informatici utilizzati per il disegno CAD, attraverso la loro corretta gestione e l'interazione con le specifiche professionalità nell'ambito della manutenzione hardware e software.

#### **Abilità**

- **Gestire in autonomia le risorse informatiche relative all'uso degli applicativi CAD**
  - Gestire le funzioni di base di personal computer e workstation, anche integrate in ambienti di rete, ai fini del corretto funzionamento degli applicativi CAD, della salvaguardia dei dati e dell'integrazione con i principali programmi di office automation e complementari.
  - Curare l'aggiornamento degli applicativi CAD, anche in collaborazione con specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche.
  - Installare, configurare e mantenere in efficienza le periferiche di stampa utilizzate.
  - Supportare le specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche nell'individuazione e nella diagnosi dei problemi.

#### **Conoscenze minime**

- Architettura e funzioni dei computer equivalenti ai livelli 1-7 dello standard ECDL
- Principi e tecniche di gestione delle funzioni di sicurezza e protezione dei dati.
- Funzionamento, installazione, configurazione e manutenzione ordinaria delle periferiche di stampa proprie del CAD.
- Diagnostica di malfunzionamenti, funzionalmente alla corretta esposizione delle problematiche alle specifiche figure di supporto.

## UC.9 “Lavorare in sicurezza in ambiente di ufficio”

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

***Abilità***

• **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 e derivante da uso di videotermini.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***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.

## UC.10

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## Tecnico del controllo di gestione

- **Denominazione del profilo**

Tecnico del controllo di gestione

- **Definizione**

Il tecnico del controllo di gestione definisce l'architettura del sistema della contabilità analitica d'impresa ed effettua il controllo di gestione a supporto delle scelte strategiche. Egli supervisiona le attività di rilevazione e registrazione dei dati relativi ai costi, predispone *report* periodici, si occupa inoltre di elaborare il budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni) e di analizzare gli scostamenti da un punto di vista economico e finanziario.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 6

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Area-Comune*
- ATECO 2007:
- *70.22.09 Attività di consulenza imprenditoriale, amministrativa, gestionale e pianificazione aziendale*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
- ADA.25.228.744 - *Controllo di gestione e contabilità analitica*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Predisposizione del piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori*
  - *Identificazione e definizione delle procedure operative di contabilità analitica*
  - *Valutazione e individuazione dei margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale*
  - *Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati*
  - *Formulazione di proposte correttive e di miglioramento*
  - *Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio*
  - *Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il "Tecnico del controllo di gestione" generalmente opera all'interno della direzione amministrativa e finanziaria, supportando la proprietà e il management nella definizione delle strategie aziendali. Il livello di responsabilità cambia a seconda delle dimensioni dell'azienda. Nelle imprese di grandi dimensioni il tecnico opera riportando direttamente al direttore

amministrativo e finanziario, in alcuni casi direttamente al direttore generale o amministratore delegato. Questa figura è generalmente impiegata con contratto di lavoro dipendente.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto il possesso di laurea magistrale o triennale in materie economiche, gestionali, giuridiche. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Definizione dell'architettura del sistema di controllo di gestione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizzare i processi aziendali</li><li>- Predisporre il piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori</li><li>- Identificare e definire le procedure operative di contabilità analitica</li><li>- Valutare e individuare i margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale</li></ul>
Redazione del budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definire e sviluppare struttura, finalità e contenuti del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.)</li></ul>
Controllo di gestione e attività di reporting	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acquisire ed elaborare i dati e comunicare gli andamenti rilevati</li><li>- Formulare proposte correttive e di miglioramento</li><li>- Misurare il valore degli indicatori a fine esercizio</li><li>- Comunicare con rapporto finale i valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale</li></ul>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Esercitare la professione di Tecnico del controllo di gestione”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente - Tecnico del controllo di gestione”</b>
Produrre beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Definire l'architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica”</b>
	<b>UC.5 “Redigere il budget”</b>
	<b>UC.6 “Effettuare il controllo di gestione e le attività di reporting”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.7 “Lavorare in sicurezza”</b>
	<b>UC.8 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Gestire l’attività professionale di tecnico del controllo di gestione”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Tecnico del controllo di gestione**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore amministrativo e finanziario, della programmazione e del controllo di gestione;
  - Conoscere i diversi ruoli delle figure che intervengono nell'attività di pianificazione e controllo e saper interagire con esse.
  
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore amministrativo e gestionale, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Il tecnico della contabilità analitica e del controllo di gestione: ruoli, attività e responsabilità e specifico contesto locale in cui potrebbe operare
- Organizzazione aziendale
- Principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa: struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative

### UC.3

## “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Tecnico del controllo di gestione”

### *Inquadramento EQF: 3*

### *Risultato generale atteso*

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

### *Abilità*

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Coordinarsi con le altre risorse professionali sul luogo 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.
- **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.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

### *Conoscenze minime*

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.

## UC.4

### “Definire l’architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica”

#### **Inquadramento EQF: 6**

#### **Risultato generale atteso**

Progettare l'architettura del sistema di programmazione e controllo di gestione al fine di orientare le scelte strategiche della direzione.

#### **Abilità**

- **Definire l’architettura del sistema di controllo di gestione e della contabilità analitica**
  - Analizzare i processi aziendali in tutte le sue componenti (attività; report prodotti, sistemi coinvolti; dati trattati; tempistiche di produzione; esigenze di monitoraggio non coperte; frequenza di aggiornamento dati; etc.).
  - Definire le procedure di contabilità analitica, al fine di ottenere informazioni di dettaglio dei fenomeni aziendali, per quanto riguarda costi, ricavi e risultati di singole operazioni.
  - Mettere in relazione struttura informativa, struttura organizzativa e processo di controllo di direzione.
  - Individuare gli elementi del controllo da monitorare.
  - Definire i *layout* dei report di controllo e le procedure organizzative di supporto a un’efficiente ed efficace implementazione del sistema .

#### **Conoscenze minime**

- Strumenti di analisi organizzativa e dei processi aziendali
- Contabilità analitica:
  - caratteristiche e strumenti del *full costing*
  - principali architetture dei sistemi di contabilità per centri di costo: il metodo funzionale e il metodo gerarchico-funzionale
  - criteri di determinazione dei centri di costo
  - elementi di calcolo dei costi per attività (Activity Based Costing)
- Tecniche di programmazione
- Tipologie e caratteristiche delle diverse strutture informative, organizzative e del processo di controllo direzionale

## UC.5 “Formulare il budget”

### ***Inquadramento EQF: 6***

### ***Risultato generale atteso***

Redigere il budget fissando gli obiettivi aziendali in termini economici-finanziari, di strategie e di tempi di attuazione.

### ***Abilità***

- **Predisporre il budget aziendale in funzione degli obiettivi da raggiungere e definire gli indicatori per la loro misurazione**
- elaborare il budget sulla base dei dati consuntivi degli anni precedenti, degli obiettivi da raggiungere, analizzando le prospettive di mercato e le risorse aziendali;
- definire, attraverso la formulazione del budget, gli indicatori e il target, ossia il valore che gli indicatori devono assumere affinché gli obiettivi siano conseguiti;
- definire i dati di previsione delle risorse (umane, finanziarie ecc.) necessarie al conseguimento degli obiettivi in termini monetari e, precisamente, in termini di costo;
- assegnare, unitamente alle risorse, gli organi aziendali responsabili del loro conseguimento, che prendono il nome di centri di responsabilità.

### ***Conoscenze minime***

- Il Bilancio di esercizio: Conto Economico, Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario
- Budget per processi e per funzioni
  - Budget: definizione, scopi e processo
  - Budget vendite, produzione, acquisti, mano d’opera, magazzino, etc.
- Budget e obiettivi economico – patrimoniali – finanziari
- I centri di responsabilità

## UC.6

### “Effettuare il controllo di gestione e il *reporting*”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### ***Risultato generale atteso***

Rilevare periodicamente i dati necessari a verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato; realizzare rapporti intermedi di gestione e a consuntivo evidenziando gli scostamenti tra i risultati attesi e i risultati effettivi, formulare azioni correttive e proposte di miglioramento

#### ***Abilità***

- **Effettuare il controllo degli indicatori e verificare gli scostamenti dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati**
  - misurare periodicamente gli indicatori, attraverso la rilevazione dei costi (diretti ed indiretti) e dei risultati;
  - trasmettere le informazioni raccolte ai centri di responsabilità e al vertice aziendale;
  - proporre eventuali azioni correttive;
  - elaborare l'analisi finale degli scostamenti, attraverso la quale è possibile verificare i risultati raggiunti per l'intero anno di gestione economica.
  - Analizzare i risultati ottenuti al fine di supportare il successivo ciclo di *budgeting* e fornire elementi per le decisioni correttive e strategiche.
- **Effettuare attività di reporting**
  - Trasmettere ai centri di responsabilità e al vertice aziendale sintesi informative (*report*) secondo il *lay out* stabilito, al fine di far pervenire le informazioni ai destinatari in modo corretto e nei tempi stabiliti.

#### ***Conoscenze minime***

- Analisi dei costi
- Analisi economico-finanziaria della gestione
- Tecniche di analisi degli scostamenti (*variance analysis*)
- Sistemi di reporting
- Tecniche di rappresentazione grafica dei dati
- Sistemi informativi in ambito aziendale
- Sistemi ERP

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.8

### “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale 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.

#### ***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

## Assistente di direzione – affari generali

- **Denominazione sistema di competenze**

Assistente di direzione aziendale – affari generali

- **Definizione**

L'assistente di direzione aziendale – affari generali, supporta i vertici della struttura aziendale attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo, nell'ambito della gestione di informazioni, della produzione di documenti e atti, della tenuta dei rapporti con gli organi di direzione e con i soggetti esterni all'organizzazione.

- **Livello**

– Inquadramento EQF: 5

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.1.1.1 - segretari amministrativi e tecnici degli affari generali

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio.
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
- ADA.25.230.752 - Realizzazione di attività relative agli affari generali
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Predisposizione e redazione di atti, provvedimenti amministrativi e verbali*
    - *Cura della pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni*
    - *Gestione della corrispondenza e archiviazione di dati e documenti*
    - *Organizzazione operativa di incontri e riunioni*
    - *Monitoraggio delle opportunità offerte in bandi di gara e appalti*
    - *Analisi e valutazione dei disciplinari di gara*
    - *Gestione dei contatti con enti pubblici e privati che emettono bandi o gare di appalto o interessi a bandi emessi*
    - *Predisposizione della documentazione formale, amministrativa e tecnica, richiesta nei disciplinari di gara o per lo svolgimento di gare*
    - *Supporto alla redazione di contratti e degli atti necessari alle fasi di stipula*
- ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento*
    - *Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze,...) delle funzioni direttive di riferimento*
    - *Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc)*
    - *Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)*

- *Cura della revisione e della battitura di testi e documenti*
  - *Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti*
  - *Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione*
  - *Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**  
 Coloro che svolgono attività relative agli affari generali e di assistenza di direzione esercitano un grado di autonomia e responsabilità variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai svolto questo tipo di attività, inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo, svolgendo compiti di tipo segretariale. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa, dette risorse verranno impegnate in attività di carattere prevalentemente amministrativo ed organizzativo, arrivando a rappresentare il proprio responsabile -quando non è presente- nonché l'immagine e gli obiettivi dell'azienda, ricoprendo il ruolo di *trait d'union* con le altre aree aziendali ed i soggetti esterni.

## Descrizione attività

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Produzione e gestione di documentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre e redigere atti formali e non, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e dei formati definiti, curandone la diffusione e la pubblicazione</li> <li>• Redigere, modificare, formattare, archiviare e stampare testi (lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali), utilizzando <i>software</i> per l'automazione d'ufficio (ad es., <i>word, excel</i>).</li> <li>• Organizzare un archivio cartaceo ed elettronico (data base), conservarvi i documenti ed all'occorrenza recuperarli.</li> </ul>
Gestione dei flussi informativi e comunicativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricevere, raccogliere, trattare documenti cartacei ed elettronici in entrata (comunicazioni interne ed esterne, posta, aggiornamenti normativi, etc.) e se necessario trasmetterli ai destinatari, ovvero a quanti siano interessati ai contenuti.</li> <li>• Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore utilizzando i più diffusi strumenti/mezzi di comunicazione commerciale (e-mail, fax, corriere, etc.).</li> <li>• Filtrare e trasmettere comunicazioni e messaggi telefonici.</li> <li>• Prendere nota di messaggi e comunicazioni da trasmettere al proprio responsabile.</li> </ul>
Gestione di un'agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenere aggiornata l'agenda di lavoro del proprio responsabile.</li> <li>• Elaborare un piano di lavoro a breve/medio termine (planning operativo).</li> <li>• Attuare le procedure del caso qualora accadessero emergenze.</li> <li>• Nel caso in cui sia necessario rimandare un appuntamento, rintracciare i diretti interessati provvedendo, se possibile a fissare una nuova data.</li> </ul>
Supporto al processo di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laddove richiesto, se fra le attività dell'organizzazione, supportare il processo di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti o i fornitori, supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti</li> </ul>
Organizzare operativamente eventi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione operativa di incontri e riunioni</li> <li>• Organizzazione delle attività a supporto e di servizio a eventi e meeting</li> </ul>

## Competenze minime

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Esercitare la professione di Assistente di direzione – affari generali”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.4 “Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali”</b>
	<b>UC.5 “Pianificare ed organizzare un evento”</b>
	<b>UC.6 “Utilizzare strumenti di gestione del tempo”</b>
	<b>UC.7 “Supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.8 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”</b>
	<b>UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### “Esercitare la professione di Assistente di direzione - affari generali”

#### ***Inquadramento EQF: 5***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di assistente di direzione - affari generali.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali**
  - 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/organizzativo.
  - Conoscere e comprendere, sotto il profilo giuridico amministrativo le questioni di interesse aziendale e le sue articolazioni organizzative.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il ruolo dell'assistente di direzione – affari generali
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Gli affari generali
- Gli organi di governo di un'impresa

### UC.3

#### **“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Assistente di direzione – affari generali”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

##### ***Abilità***

- **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.
- **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.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione (formale e non) diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Modelli teorici di comunicazione orale e scritta
- Competenza linguistica al livello B2, per la lingua inglese.

## UC.4

### “Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali”

#### ***Inquadramento EQF: 5***

#### ***Risultato generale atteso***

Predisporre e redigere documenti, atti, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e dei formati definiti, curandone la diffusione e la pubblicazione.

#### ***Abilità***

- **Provvedere alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi e di verbali**
  - Predisporre e redigere atti formali, nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti;
  - redigere verbali societari (verbali d’assemblea, consiglio d’amministrazione, etc.);
  - redigere la stesura di contratti con il supporto di consulenti legali;
  - preparare testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni;
  - curare la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni;
  - gestire la corrispondenza e archiviazione di dati e documenti.

#### ***Conoscenze minime***

- Gli organi sociali
- Stesura di verbali e verbali societari
- Gli elementi del contratto
- Tipologie e caratteristiche degli atti formali
- Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.
- Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

## UC.5

### “Pianificare ed organizzare un evento”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi (istituzionali, riunioni, assemblee, presentazioni, etc.) e viaggi di lavoro.

#### **Abilità**

- **Organizzare riunioni, assemblee, convegni e meeting**
  - Informare tutti gli interessati, reperendone i nominativi ed i relativi riferimenti (numero di telefono, e-mail, etc.) ed inviando loro le comunicazioni del caso.
  - Definire, a partire dalla tipologia di evento da realizzare, gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi accessori da reperire (interpretariato, catering, etc.).
  - Individuare, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi).
  - Garantire la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, brochure, etc.).
  - Predisporre l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati.
- **Organizzare viaggi di lavoro**
  - Reperire informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget.
  - Organizzare il viaggio e la permanenza in loco, prenotando alberghi e mezzi di trasporto (treno, aereo, auto a nolo), utilizzando tipologie di pagamento adeguate (pre-pagato, voucher, carta di credito aziendale, etc.).
  - Consultare mappe cartacee ed elettroniche, raccogliere e organizzare le informazioni logistiche.
  - Assistere e supportare il manager dall'ufficio durante il viaggio.

#### **Conoscenze minime**

- Modalità di organizzazione di un evento.
- Gli strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, *meeting*, etc.
- Organizzazione di un viaggio di lavoro: modalità di reperimento di informazioni attraverso l'utilizzo di internet e della posta elettronica.
- Modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei. Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio.
- Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.

## UC.6 “Utilizzare strumenti di gestione del tempo”

***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Organizzare in modo efficiente l'impiego del tempo di lavoro, in particolare per quanto riguarda gli impegni del proprio responsabile.

### ***Abilità***

- **Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi**
  - Facilitare il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile.
  - Programmare le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile.
  - Determinare priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera.
  - Garantire che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile.

### ***Conoscenze minime***

- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.
- Tipologie del tempo di lavoro: routine, innovazione e pronto intervento.
- La definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti.
- Tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro.
- La gestione dello stress e delle pressioni.

## UC. 7

### **“Gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti”**

#### ***Inquadramento EQF: 5***

#### ***Risultato generale atteso***

Collaborare, laddove richiesto, al processo di partecipazione a gare e appalti o fornire supporto al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture.

#### ***Abilità***

- **Collaborare al processo di partecipazione a gare e appalti**
  - Fornire supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti
- **Collaborare al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture.**
  - Curare le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

#### ***Conoscenze minime***

- Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa
- Modalità di partecipazione
- Modalità di emanazione

## UC.8 “Lavorare in sicurezza”

**Inquadramento EQF:** 3

### **Risultato generale atteso**

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### **Abilità**

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### **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.

## UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

**Inquadramento EQF:** 3

### **Risultato generale 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.

### **Abilità**

- **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.

### **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.

# Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

- **Denominazione del profilo**

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

- **Definizione**

L'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico si interfaccia con il cliente/utente di un'organizzazione pubblica o privata. Egli si occupa dell'accoglienza telefonica, di comprendere le esigenze dell'interlocutore e di indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio e/o accogliendone reclami. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare software dedicati.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011: *4.2.2.3.0 - Centralinisti*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:
- tutti i settori, con particolare riferimento a *82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio*.
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto*
    - *Ricezione e smistamento delle telefonate*
    - *Ricezione e recapito di messaggi*
    - *Ricerca di numeri telefonici*
    - *Aggiornamento degli archivi telefonici*
    - *Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private (delle più svariate dimensioni) o presso call-center.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione, per l' idoneità al collocamento al lavoro dei lavoratori non vedenti o ipovedenti, in forma dipendente, richiede il possesso dei requisiti previsti dalla L. 29 marzo 1989 n. 113, del D.M. 10 gennaio 2000, e della Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10

### **L. 29 marzo 1989 n. 113**

#### **1. Albo professionale.**

1. *L'albo professionale nazionale dei centralinisti telefonici privi della vista, istituito con la legge 14 luglio 1957, n. 594, è articolato a livello regionale. Gli uffici regionali del lavoro e della massima occupazione provvedono alla iscrizione nell'albo professionale dei privi della vista abilitati alla funzione di centralinista telefonico, residenti nella regione. Per le province autonome di Trento e di Bolzano l'albo professionale è istituito presso i rispettivi uffici provinciali del lavoro e della massima occupazione.*

2. *Si intendono privi della vista coloro che sono colpiti da cecità assoluta ovvero hanno un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti.*

3. *All'albo professionale vengono iscritti i privi della vista, abilitati alla funzione di centralinista telefonico secondo le norme previste dal successivo articolo 2. L'iscrizione all'albo è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:*

*a) diploma di centralinista telefonico;*

*b) certificato, rilasciato dall'unità sanitaria locale del luogo di residenza del non vedente o del luogo in cui si svolge il corso di formazione professionale, da cui risulti che il richiedente è privo della vista o dispone di un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti, e che è esente da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico.*

4. *In deroga a quanto previsto nel comma precedente i privi della vista possono essere iscritti all'albo professionale su presentazione di domanda, da inoltrare tramite il competente ispettorato provinciale del lavoro, alla quale devono essere allegati il certificato di cui alla lettera b) del predetto comma ed una dichiarazione del datore di lavoro da cui risulti che il lavoratore svolge mansioni di centralinista da almeno sei mesi.*

#### **2. Abilitazione alla funzione di centralinista.**

1. *Ai fini dell'iscrizione nell'albo professionale nazionale di cui all'articolo 1 sono considerati abilitati i privi della vista in possesso del diploma di centralinista telefonico, rilasciato da scuole statali o autorizzate per ciechi.*

2. *I privi della vista che frequentano corsi professionali per centralinisti telefonici ciechi, istituiti secondo la disciplina di cui alla legge 21 dicembre 1978, n. 845, conseguono l'abilitazione professionale, ai fini di cui al comma precedente, a seguito di un esame effettuato dalle commissioni di cui al successivo settimo comma.*

3. *I corsi professionali di cui al comma precedente non possono avere durata inferiore ad un anno scolastico per coloro che siano in possesso di diploma di scuola secondaria superiore ovvero abbiano compiuto il 21° anno di età e a due anni per coloro che siano in possesso di licenza di scuola media dell'obbligo. Sono ammessi ai corsi anche i non vedenti in possesso di licenza elementare.*

4. *Le regioni, nell'ambito dei piani regionali di istruzione professionale, stabiliscono gli specifici programmi dei corsi per centralinisti telefonici non vedenti.*

5. *Gli esami di abilitazione di cui al precedente secondo comma si svolgeranno secondo i programmi stabiliti dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale.*

6. *Le regioni debbono altresì svolgere periodici corsi di aggiornamento in rapporto allo sviluppo tecnologico nel settore della telefonia.*

7. *Con provvedimento del direttore dell'ufficio regionale del lavoro e della massima occupazione è istituita la commissione regionale per l'esame di abilitazione dei centralinisti telefonici privi della vista.*

[...]

### **D.M. 10 gennaio 2000**

#### **1. Qualifiche professionali equipollenti a quella di centralinista telefonico.**

1. *Ai sensi dell'art. 45, comma 12, della legge n. 144 del 1999, e ai fini dell'applicazione della legge n. 113 del 1985, le seguenti qualifiche sono riconosciute equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente: operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico; operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati; operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketinge telesoccorso.*

#### **2. Abilitazione professionale.**

1. *Ai fini del conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui all'art. 1 e dell'iscrizione all'Albo professionale nazionale, restano ferme le disposizioni di cui alla citata legge n. 113 del 1985*

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Gestione del il centralino	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ricevere, smistare telefonate</li><li>• Ricercare numeri telefonici (nel caso di operatori non vedenti o ipovedenti, utilizzando strumentazione specifica)</li></ul>
Gestione dei flussi informativi e comunicativi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire le comunicazioni telefoniche ed interpersonali:<ul style="list-style-type: none"><li>• verificare delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita;</li><li>• filtrare ovvero trasmettere le comunicazioni ed i messaggi telefonici;</li><li>• gestire i rapporti diretti con personale interno ed esterno all'azienda;</li><li>• gestire lamentele e situazioni critiche.</li></ul></li></ul>
Aggiornamento archivi telefonici	<ul style="list-style-type: none"><li>– Aggiornare archivi telefonici (utilizzando software specifici nel caso di operatori non vedenti o ipovedenti)</li></ul>

## Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Gestire l'attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico”</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche”</b>
	<b>UC.4 “Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.5 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”</b>
	<b>UC.6 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”</b>

## UC.1

### “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.

## UC.2

### **“Gestire l’attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

#### ***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico**
  - 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 ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.
  
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico**
  - 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.
  - (Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione nel caso di operatore non vedente o ipovedente)

#### ***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il ruolo dell’Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Aspetti etici e deontologici, normativa sul trattamento dei dati personali.
- (Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, nel caso di operatore non vedente o ipovedente).

### UC.3

#### “Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche”

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

##### ***Abilità***

- **Comunicare al telefono ed in presenza, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati.
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
  - Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi, utilizzando strumenti informatici specificamente dedicati, chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione.
  - Accogliere clienti/fornitori al telefono o in presenza, quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni.
  - Saper fornire chiare informazioni e precise.
  - Gestire lamentele e situazioni critiche.

##### ***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.
- Pubbliche relazioni e comunicazione di marketing
- Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.

## UC.4

### “Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire un centralino telefonico nella sua funzionalità tecnica ed utilizzare un *personal computer* (i programmi applicativi e le periferiche specifiche) al fine di realizzare le operazioni di supporto all'attività di centralinista addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

#### ***Abilità***

- **Gestire un centralino telefonico**
  - conoscere e comprendere le specifiche tecniche e le modalità di utilizzo di un centralino telefonico per ricevere, inoltrare e smistare le telefonate in entrata e in uscita.
- **Utilizzare strumenti informatici e software specifici**
- conoscere e comprendere le modalità di utilizzo di un personal computer e dei software applicativi dedicati, per eseguire le operazioni di supporto alle attività di centralinista addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

#### ***Conoscenze minime***

- Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile; Gestione del servizio telefonico in Italia, Tariffe
- Organizzazione della rete telefonica
- L'impianto telefonico, centralino e posto operatore
- Informatica ed utilizzo del personal computer
- Postazioni telefoniche attrezzate di personal computer con funzioni di impianto telefonico
- (Principali ausili informatici per non vedenti: p.e. impianti dotati di sintesi vocale e barra braille per i ciechi assoluti, e di sistemi di ingrandimento per gli ipovedenti).

## UC.5

### “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### ***Abilità***

- **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 informazioni 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.

#### ***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.

## UC.6

### “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

#### ***Abilità***

- **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.

#### ***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.