

## Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo

- **Denominazione del profilo**

Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo

- **Definizione**

Il Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo è colui che si occupa dell'ideazione, progettazione e gestione di eventi culturali e dello spettacolo, quali mostre, esibizioni, festival, etc. In base alla progettazione dell'evento, definita in accordo con l'istituzione/azienda richiedente, gestisce la fase promozionale dello stesso e le attività di realizzazione, dall'organizzazione alla logistica, all'erogazione del servizio, nonché il monitoraggio dell'intero processo e dei risultati.

- **Livello**

Inquadramento EQF: 5

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi culturali e di spettacolo*
- ATECO 2007:
  - 90.02.00 *Attività di supporto alle rappresentazioni artistiche*
  - 90.02.09 *Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche*
  - 91.03.00 *Gestione di luoghi, monumenti storici e attrazioni simili*
  - 90.04.00 *Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche*
  - 82.30.00 *Organizzazione di convegni e fiere*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.20.31.87 - *Promozione e distribuzione di prodotti di spettacolo*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Attuazione di piani di attività di fund raising*
  - *Realizzazione di analisi di mercato*
  - *Definizione del piano marketing*
  - *Definizione delle politiche di prezzo*
  - *Definizione delle politiche di distribuzione (circuiti, teatri/spazi, rassegne/festival, ecc)*
  - *Definizione delle politiche di promozione e comunicazione (cartaceo, web, video, inviti, presenze ad eventi, ecc)*
  - *Gestione della trattativa economica e delle condizioni logistiche e tecniche con gli interlocutori di riferimento*
  - *Cura delle relazioni con gli EE.LL, le istituzioni e i diversi stakeholder*
  - *Predisposizione di materiali informativi e promozionali*
- ADA.20.35.98 - *Promozione di beni e servizi culturali*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Analisi e studio dei fabbisogni e della domanda e offerta di servizi culturali*
  - *Identificazione e attivazione delle relazioni verso l'esterno con gli EE.LL, le istituzioni e i diversi stakeholder*

- *Progettazione dei servizi di promozione dei beni culturali*
- *Definizione del piano marketing*
- *Cura degli aspetti organizzativi dei servizi e delle attività di promozione*
- *Predisposizione di prodotti per la comunicazione e la promozione di beni e servizi culturali*
- *Monitoraggio e valutazione delle attività di promozione dei beni culturali*
- ADA.20.35.99 - *Progettazione e realizzazione di attività culturali*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Progettazione scientifica e definizione degli obiettivi delle attività culturali (es. mostre, eventi, tavole rotonde, laboratori, visite guidate, etc.)*
  - *Individuazione di risorse e vincoli*
  - *Progettazione esecutiva delle attività (risorse umane, vigilanza, sicurezza, trasporto, etc.)*
  - *Promozione dell'evento con attività e strumenti specifici (es. testi, video, manifesti, 2.0, etc)*
  - *Realizzazione delle attività culturali*
  - *Monitoraggio e valutazione delle attività culturali*
  - *Cura degli aspetti amministrativi*
- 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'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo opera all'interno di aziende di servizi all'impresa, agenzie di promozione e comunicazione o istituzioni/aziende del settore cultura e spettacolo. La situazione lavorativa del tecnico richiede flessibilità e mobilità, perché spesso questo professionista svolge il suo lavoro come free-lance. Opera anche in orari serali/notturni.

- **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. 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>
Ideazione dell'evento e pianificazione strategica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppare l'idea dell'evento culturale e/o di spettacolo, definendo gli elementi fondamentali dello stesso (mission, target, concept, presenze previste, tempi, logistica, etc.), con gli interlocutori/committenti (pubblici, privati) di riferimento.</li></ul>
Analisi del contesto di riferimento e progettazione dell'evento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizzare il mercato di riferimento, raccogliendo ed elaborando le informazioni circa il contesto al quale è rivolta l'offerta dell'evento culturale e/o dello spettacolo.</li></ul>
Organizzazione raccolta fondi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curare le attività di fund raising, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, organizzando ed implementando la raccolta di fondi.</li></ul>
Elaborazione del piano di marketing per la promozione dell'evento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborare un piano di marketing, in relazione alla mission e agli obiettivi stabiliti, definendo politiche di promozione di beni e servizi culturali e di spettacolo, nonché gli aspetti e gli strumenti operativi di comunicazione.</li></ul>
Gestione relazioni con interlocutori di riferimento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire le relazioni con gli interlocutori di riferimento (privati e pubblici), definendo modalità promozionali, ricercando e concordando patrocini, sostegno finanziario, etc., concordando anche eventuali aspetti economici e logistici.</li></ul>
Monitoraggio del piano di promozione e follow up dell'evento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorare il piano di promozione dell'evento, controllando l'andamento di tutti canali attivati, seguire, gestire e coordinare la realizzazione delle attività culturali, redigendo la progettazione esecutiva delle stesse, curandone gli aspetti amministrativi ed organizzativi e monitorando i servizi erogati</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 "Gestire l'attività professionale di Tecnico dell'organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire le relazioni e le comunicazioni con i collaboratori, i fornitori ed i clienti"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.4 "Analizzare il mercato e il territorio di riferimento per posizionare l'offerta di eventi nel settore cultura e spettacolo"
	UC.5 "Sviluppare l'idea e pianificare l'evento culturale e dello spettacolo"
	UC.6 "Elaborare un piano di marketing e comunicazione dell'evento"
	UC.7 "Gestire la realizzazione e il follow up dell'evento"
	UC.8 "Gestire gli aspetti economici e finanziari dell'evento ed effettuare operazioni di <i>fundraising</i> "
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Lavorare in sicurezza"
	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 tecnico dell’organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo”

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

#### ***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 dell’organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo**

- conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di organizzazione eventi;
- 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 organizzazione eventi, 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 dell’organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo
- Tipologie e caratteristiche delle professioni del settore “organizzazione eventi” e relativi modelli organizzativi.
- 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
- Politica ed economia della cultura e dello spettacolo
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di organizzazione eventi nell’ambito della cultura e dello spettacolo
- Documenti di programmazione in materia della Regione Umbria

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con i collaboratori, i fornitori ed i clienti”

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

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

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione di riferimento, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di interlocutore, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.

#### ***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 relazionali;
  - 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;
  - Fornire informazioni chiare e complete adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia;
  - Adottare un atteggiamento disponibile e tale da favorire la negoziazione;
  - Mantenere, in caso di eventi imprevisti e reclami, un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

#### ***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 e il territorio di riferimento per posizionare l’offerta di eventi nel settore cultura e spettacolo”**

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

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

Analizzare specifici segmenti del mercato e del territorio allo scopo di posizionare/riposizionare un particolare servizio di organizzazione eventi, con riferimento al settore “cultura e spettacolo”.

#### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato potenziale di riferimento al fine di posizionare il servizio di organizzazione di eventi culturali e dello spettacolo**
  - Analizzare il territorio di riferimento in termini socio-economici e culturali;
  - Analizzare le esigenze/aspettative del pubblico/utenza di un ente, una azienda e/o di un organismo pubblico o privato in ambito culturale;
  - Analizzare le caratteristiche salienti delle imprese pubbliche e private del territorio operanti nel settore dell’organizzazione e promozione degli eventi;
  - Analizzare le caratteristiche salienti degli eventi culturali e dello spettacolo promossi sul territorio;
  - Individuare gli ambiti di nicchia e/o di eccellenza del territorio in materia di cultura e spettacolo
  - Interpretare l’immaginario del pubblico internazionale relativamente alla rappresentazione di specifiche aree territoriali;
  - Analizzare l’impatto economico di un possibile evento sull'economia locale urbana;
  - Elaborare i dati raccolti al fine di programmare la propria offerta di eventi culturali e di spettacolo.

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

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti del pubblico/utenza, etc.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Sistema degli eventi (caratteristiche e tipologie) della cultura e dello spettacolo in Italia e in regione Umbria (settore teatrale, concertistico, cinematografico, etc.)
- Il distretto culturale come sfondo dei sistemi turistici locali. Tipologie dei principali eventi che si svolgono nel territorio di riferimento.
- Contesto territoriale, risorse presenti, disponibilità di aree e impianti.
- Strumenti di analisi e interpretazione del territorio, delle sue risorse, delle tradizioni.
- Strumenti per la formulazione di possibili evoluzioni della situazione socio-economica e culturale del territorio.
- Modelli di valutazione impatto economico degli eventi sull’economia urbana.

## UC.5

### “Sviluppare l’idea e pianificare l’evento culturale e dello spettacolo”

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

#### **Risultato generale atteso**

Sviluppare l’idea dell’evento culturale e dello spettacolo, definendo e pianificando gli elementi fondamentali dello stesso (*mission*, *target*, *concept*, presenze previste, tempi, logistica, etc.), a partire dall’analisi delle esigenze del committente (pubblico, privato) e delle caratteristiche del contesto di riferimento.

#### **Abilità**

- **Sviluppare l’idea dell’evento negli ambiti dello spettacolo dal vivo, del cinema e dell’audiovisivo, dei nuovi festival e interventi artistico-culturali in ambiti urbani, a partire dall’analisi del contesto di riferimento e delle esigenze strategiche, commerciali e di comunicazione dei committenti interessati alla realizzazione dell’evento stesso**
  - Comprendere le caratteristiche chiave del contesto in cui si pone lo sviluppo dell’evento.
  - Rilevare l’esigenza artistica, produttiva, di programmazione, di politiche pubbliche da cui scaturisce l’ideazione di un evento.
  - Comprendere i bisogni e la domanda del committente.
  - Definire ed individuare le variabili fondamentali dell’evento (*mission*, *target*, *concept*, presenze previste, tempi, logistica, , etc.).
  - Definire gli obiettivi strategici ed il risultato finale atteso di un evento culturale.
- **Predisporre il piano strategico e operativo dell’evento, comprensivo della programmazione delle varie fasi del lavoro, fino all’elaborazione e creazione dell’immagine dell’evento**
  - Effettuare un’analisi SWOT per delineare opportunità e minacce, punti di forza e debolezza di un evento.
  - Supportare l’analisi di fattibilità, lo sviluppo di alternative e la loro valorizzazione economica.
  - Comprendere i vincoli giuridici di cui tener conto nella definizione dell’evento.
  - Definire le attività che compongono l’evento.
  - Definire le caratteristiche tecniche dell’evento.
  - Definire il calendario dell’evento, verificando eventuali sovrapposizioni o vicinanze con eventi simili.
  - Identificare *testimonials*, artisti, esperti, relatori, relatori, ecc.
  - Individuare la *location* idonea, la capienza, le caratteristiche strutturali, ecc.
  - Predisporre il piano logistico e organizzativo.
  - Selezionare i fornitori.

#### **Conoscenze minime**

- Analisi delle esigenze del cliente in relazione agli obiettivi da raggiungere. Principi di trasformazione dei requisiti del cliente in specifiche funzionali e organizzative.
- Principi di valutazione costi/benefici.
- Contrattualistica sul settore di riferimento (spettacolo e diritti di autore, beni culturali, sport, ecc.).
- Rassegna normativa di settore.
- Tecniche di pianificazione di un evento in ambito culturale e dello spettacolo
- Aspetti organizzativi della gestione di eventi nel settore cultura e spettacolo

- Project Management dell'evento.

## UC.6

### “Elaborare un piano di marketing e comunicazione dell’evento”

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

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

Definire il posizionamento del prodotto/servizio “evento” tenendo conto delle aspettative dell’utenza e del contesto culturale e territoriale di riferimento. Sviluppare il piano di promozione e comunicazione del prodotto/servizio “evento”, completo di obiettivi, strategie, strumenti e tempi di realizzazione.

#### ***Abilità***

- **Elaborare il piano di marketing strategico**
  - Identificare e definire gruppi distinti di clienti/utenti e la relativa “filosofia” di approccio.
  - Selezionare uno o più segmenti cui rivolgere l’offerta
  - Individuare gli aspetti distintivi che permettono alla propria offerta di differenziarsi nell’immaginario dell’utenza rispetto alla concorrenza.
  - Individuare i soggetti e le forze appartenenti al sistema competitivo.
  - Definire la collocazione ottimale del prodotto/servizio culturale e dello spettacolo nel mercato di riferimento.
  - Definire le strategie di promozione di un evento culturale e dello spettacolo
- **Elaborare il piano di marketing operativo (marketing mix) attraverso l’individuazione della combinazione di variabili (leve decisionali) per raggiungere gli obiettivi strategici definiti**
  - Definire il format e immagine dell’evento;
  - Definire tempi, modalità e strumenti della comunicazione;
  - Sviluppare e gestire attività di web marketing e *social media* marketing;
  - Definire le politiche di distribuzione (circuiti, teatri/spazi, ecc);
  - Definire politiche di prezzo.

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

- Il Marketing: principi e applicazioni.
- Segmentazioni e posizionamenti.
- Marketing strategico e marketing operativo.
- Il Marketing Mix; CRM (Customer Relationship Management).
- Direct Management.
- PR (Public Relations).
- La comunicazione istituzionale, *corporate identity*, logo e immagine coordinata, *Brand Book*.
- La comunicazione creativa, la campagna pubblicitaria, la strategia comunicativa, le attività di comunicazione e i materiali di comunicazione.
- Il piano di comunicazione, definizione degli obiettivi, definizione dei target, il processo di realizzazione.
- La distribuzione del prodotto/servizio culturale e dello spettacolo
- Politiche di prezzo
- Social Media Marketing

## UC.7

### “Gestire la realizzazione e il follow up dell'evento”

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

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

Organizzare e gestire l'evento culturale, artistico e di spettacolo in tutte le sue fasi e monitorare l'andamento delle attività previste.

#### ***Abilità***

**Coordinare la realizzazione dell'evento, a partire dalla redazione della progettazione esecutiva, curandone gli aspetti gestionali, amministrativi ed organizzativi e monitorando i servizi erogati**

- Predisporre il piano di attività dell'evento, definendo il programma, individuando e selezionando le risorse umane, fisiche e finanziarie necessarie;
- Curare i rapporti con i fornitori, organizzando gli aspetti logistici e disponendo le forniture necessarie;
- Coordinare i lavori di allestimento delle *location* sulla base del piano operativo, organizzando le risorse materiali e relazionali;
- Contattare *testimonial*, sponsor, artisti, esperti, relatori e definire le condizioni della loro collaborazione;
- Organizzare i servizi necessari allo svolgimento dell'evento.

#### ***Valutare i servizi erogati ed effettuare il follow-up dell'evento***

- Verificare gli scostamenti tra budget a consuntivo e budget a preventivo.
- Utilizzare sistemi di monitoraggio ex post di un evento (affluenze di pubblico, risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*, rassegna stampa);
- Valutare il piano di promozione di beni e servizi culturali, controllando l'andamento di tutti i canali di promozione attivati, capitalizzando l'analisi dei risultati e producendo reportistica.
- Utilizzare strumenti di comunicazione per fidelizzare chi ha partecipato all'evento

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

- Ruoli, figure professionali, istituzioni e associazioni, coinvolte nella produzione di un evento culturale e dello spettacolo
- *Event management*: strumenti e metodi di organizzazione e gestione di un evento.
- Tecniche base di time e project management.
- Strumenti e tecniche di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei risultati del progetto (evento)
- Chiusura del progetto: monitoraggio del budget e della qualità
- Contrattualistica del settore
- Normativa tecnica e di sicurezza del settore specifico

## UC.8

### **“Gestire gli aspetti economici e finanziari dell’evento ed effettuare operazioni di *fundraising*”**

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

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

Definire, coerentemente agli obiettivi stabiliti, alla tipologia di evento e alla tempistica, le esigenze economiche e finanziarie dell’evento. Pianificare una strategia di *fundraising* di un evento, gestendone la realizzazione in autonomia (sponsorizzazioni, donazioni, patrocini, ecc.).

#### ***Abilità***

- **Definire le esigenze economiche e finanziarie di un evento e individuare le fonti di finanziamento**
  - Sviluppare un'analisi di fattibilità economica di un evento.
  - Individuare i vincoli giuridici cui tener conto nella definizione dell’evento.
  - Definire un piano dei costi e stendere il budget dell’evento.
  - Curare le attività di *fundraising*, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, organizzando ed implementando la raccolta di fondi
  - Sviluppare programmi di fidelizzazione e *upgrading* dei donatori.
  - Individuare possibili bandi e fonti di finanziamento per la realizzazione dell’idea progetto; leggere ed interpretare il bando; strutturare una proposta di massima
- **Gestire gli aspetti economici e finanziari di un evento**
  - Gestire e amministrare il budget a disposizione.
  - Effettuare la chiusura amministrativa e la verifica finale del progetto.
  - Realizzare l’analisi dei dati di budget e verificarne la corrispondenza con il budget realizzato in fase di pianificazione.

#### ***Conoscenze***

- Elementi di amministrazione e gestione economica e finanziaria.
- Strumenti operativi di valutazione costi/benefici.
- Concetti chiave e applicazione del *fundraising* e *fundraising* relazionale.
- Tecniche di sviluppo di un piano di *fundraising*.
- Caratteristiche tecniche dei mercati del *fundraising*. e selezione dei target.
- Programmi nazionali e internazionali di *fundraising*..
- Caratteristiche del sistema del non profit italiano e delle sue tendenze in Italia e all’estero con particolare attenzione alle normative vigenti.
- Soggetti, programmi e politiche a sostegno della cultura, fondi pubblici, nazionali e non, per lo sviluppo del settore culturale, per la realizzazione di eventi, per l’attivazione di partenariati internazionali.
- Elementi di progettazione in risposta a bandi di gara.
- Chiusura del progetto: monitoraggio del budget.

## UC.9 “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.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 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.