



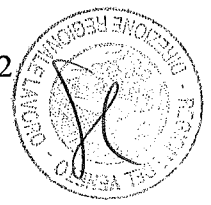
REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Allegato A al Decreto n. 412 del 31 maggio 2021

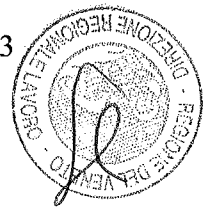


Profili professionali del RRSP oggetto di aggiornamento



INDICE

OPERATORE DI ASSISTENZA FAMILIARE (BADANTE).....	3
TECNICO CINOFILO	9
OPERATORE DI TATUAGGIO E PIERCING	15
OPERATORE ALLA PRODUZIONE DI ARTICOLI CARTOTECNICI.....	22
ARCHIVISTA EDITORIALE.....	28
AUTORE EDITORIALE	35
OPERATORE DI LEGATORIA.....	42
OPERATORE GRAFICO E DI STAMPA.....	48
TECNICO GRAFICO	56
REDATTORE EDITORIALE	64
TECNICO DELLA FOTOGRAFIA	70
TECNICO DI INSTALLAZIONE DI IMPIANTI DI TELECOMUNICAZIONI.....	77
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI.....	84
TECNICO DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	90
ESPERTO DELLA GESTIONE E DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE	96
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	104
ESPERTO DI COACHING	112
TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	118



Profilo

Operatore di assistenza familiare (Badante)

**Denominazione del Profilo**

Operatore di assistenza familiare (Badante)

Descrizione del profilo

L'Operatore di assistenza familiare si occupa dell'assistenza a persone con diverso grado di non autosufficienza, supportandole nelle loro necessità primarie e favorendone il benessere e l'autonomia all'interno del contesto domestico-familiare.

Si relaziona con gli operatori professionali preposti all'assistenza socio-sanitaria e sanitaria, con la persona assistita e con i suoi familiari.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.4.4.1.0 Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

97.00.00 Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi alla persona.

- **Processo - QNQR**

Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Realizzazione di servizi di pulizia e riordino della casa e accudimento di bambini e anziani presso famiglie.

- **Aree di attività**

AdA 24.140.414 20.02.01 Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti

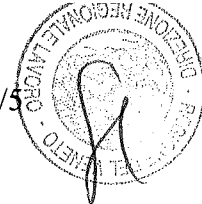
Profilo associato a tutti i RA

RA1: Eseguire le principali attività di gestione e governo dell'ambiente di vita dell'assistito, pulendo e igienizzando i diversi spazi domestici, lavando e sanificando indumenti e tessuti, provvedendo, inoltre, al disbrigo di pratiche burocratiche non complesse relative alla casa

RA2: Cura dei bisogni fondamentali della persona, sostenendola nelle attività di igiene personale, vestizione, preparazione e assunzione dei pasti e deambulazione e mobilitazione

RA3: Controllare lo stato di salute dell'assistito, verificando la corretta assunzione dei farmaci prescritti e segnalando eventuali complicazioni sanitarie alla famiglia e/o ai servizi di emergenza

RA4: Supportare la persona nel processo di relazione sociale, incoraggiando la partecipazione ad iniziative di relazione con l'esterno e coinvolgendolo in conversazioni e attività ludico-ricreative



Competenze

ASSISTERE LA PERSONA NELLE ATTIVITÀ DELLA VITA QUOTIDIANA

CONOSCENZE

- Tecniche, procedure e prodotti per la cura e l'igiene della persona
- Aspetti etici e deontologici connessi alle attività di assistenza
- Concetti di bisogno fisico, psichico, sociale, salute, malattia, disagio e dipendenza nelle attività della vita quotidiana
- Tecniche e procedure per la vestizione
- Tecniche di primo soccorso e gestione di emergenze
- Tecniche, procedure e strumenti (ortesi, ausili, ...) per l'alzata ed il supporto alla mobilità
- Elementi di anatomia e fisiologia dell'apparato locomotorio (scheletrico e muscolare)
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne l'assistenza alla persona nelle attività di vita quotidiana

ABILITÀ

- Ascoltare ed interpretare gli effettivi bisogni della persona assistita all'interno dello spazio abitativo e in relazione alle sue condizioni psico-fisiche ponendo attenzione alla sua biografia e riconoscendo anche eventuali richieste/bisogni non esplicitati
- Applicare tecniche ed usare correttamente presidi, ausili e attrezzature, atti alla mobilità e al trasferimento della persona assistita
- Controllare l'assunzione dei farmaci prescritti e/ o somministrare farmaci che non richiedano procedure specifiche
- Rilevare sintomi (pallore, sudorazione, ecc.) e situazioni di criticità nelle condizioni psico - fisiche della persona assistita e segnalarli al personale sanitario e ai familiari
- Supportare e agevolare la persona assistita nell'espletamento delle funzioni primarie, nella mobilità, nella vestizione, nella cura dell'igiene personale, utilizzando correttamente presidi, ausili, attrezzature
- Utilizzare accorgimenti atti a prevenire sindromi da immobilizzazione e allettamento
- Gestire la propria attività con riservatezza, rispettando i diritti ed i bisogni fondamentali delle persone in situazione di malattia e di disagio fisico/psichico/sociale
- Operare l'erogazione dell'assistenza alla persona nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Accudire la persona assistita nell'espletamento delle funzioni primarie relative ai bisogni fondamentali, sostenendolo nelle attività di igiene personale, vestizione, deambulazione, mobilizzazione ed assunzione dei farmaci.

INDICATORI

- Supporto all'espletamento delle funzioni primarie
 - Comprensione dei bisogni della persona assistita
 - Individuazione di sintomi e situazioni di criticità
- Supporto alla somministrazione semplice di farmaci

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 24.140.414-20.02.01 Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti

Attività:

- Sostegno ad una corretta deambulazione e mobilizzazione della persona assistita
- Sostegno alla persona assistita nella corretta vestizione e cura dell'abbigliamento
- Supporto dell'utente nella cura dell'igiene personale
- Controllo dell'assistito nella corretta assunzione dei farmaci prescritti
- Segnalazione tempestiva di eventuali complicazioni sanitarie alla famiglia e/o ai servizi di emergenza

LIVELLO EQF

3



SUPPORTARE L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA

CONOSCENZE

- Principali servizi sociali, sanitari, culturali e ricreativi del territorio e modalità di accesso a tali servizi
- Principali riferimenti normativi in materia di assistenza socio-sanitaria
- Cenni generali sulle caratteristiche delle patologie geriatriche e delle patologie con maggiore impatto sulla sfera relazionale (es. Alzheimer; autismo etc.)
- Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione
- Bisogni di assistenza sociale e di relazione della persona e della famiglia all'interno dell'assistenza domiciliare
- Modalità di gestione delle emozioni, dello stress e la capacità di ascolto

ABILITÀ

- Orientarsi nel contesto sociale, sanitario, culturale e ricreativo di appartenenza della persona assistita e della famiglia, in relazione ai bisogni espressi
- Effettuare acquisti, disbrigare pratiche burocratiche ed altre commissioni
- Utilizzare strategie di comunicazione differenziate in rapporto al destinatario (persona assistita, famiglia e figure di riferimento) al messaggio ed allo scopo della comunicazione
- Decodificare i messaggi verbali e non verbali, riconoscendone il contenuto comunicativo
- Supportare la persona assistita nell'accesso ai servizi e nelle occasioni di incontro e relazione sociale, ludica e ricreativa, anche fuori dal contesto domestico
- Applicare semplici tecniche di gestione di attività ricreative e di minime attività di animazione

RISULTATO

Persona e familiari assistiti nei processi di relazione sociale anche verso il contesto di servizi ed opportunità ludico ricreative territoriali

INDICATORI

- Comunicazione con la persona assistita
- Comunicazione con i familiari
- Attuazione di semplici attività ricreative/di animazione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 24.140.414-20.02.01 Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti

Attività:

- Supporto all'assistito nel disbrigo di pratiche burocratiche non complesse relative alla casa (es. pagamento delle utenze, acquisto di generi alimentari e prodotti per la casa, ecc.)
- Ascolto e coinvolgimento dell'assistito in conversazioni e attività ludico-ricreative
- Assistenza dell'utente nelle occasioni di incontro e relazione sociale, anche fuori dal contesto domestico

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE LA PREPARAZIONE E L'ASSISTENZA ALL'ASSUNZIONE DI CIBI

CONOSCENZE

- Elementi di anatomia e fisiologia dell'apparato digerente e metabolismo
- Elementi di igiene degli alimenti, della cucina e delle stoviglie
- Elementi di dietologia: principi nutrizionali, diete per l'età e per particolari patologie
- Tecniche di supporto e strumenti per l'assunzione dei cibi, in relazione alle diverse caratteristiche ed esigenze delle persone assistite: allettati, con disagio mentale, parkinsoniani ecc
- Procedure e norme base Haccp
- Tecniche di cottura degli alimenti nel rispetto delle qualità organolettiche.
- Caratteristiche e modalità di conservazione dei prodotti alimentari
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la preparazione di cibi

ABILITÀ

- Osservare principi dietologici e dietoterapici per l'alimentazione delle diverse tipologie di assistiti e, su indicazione medica, con riferimento alle principali patologie
- Controllare il corretto stato di conservazione degli alimenti e le loro scadenze, assicurandosi dell'adeguata qualità dei piatti in preparazione
- Conservare gli alimenti nel rispetto dei requisiti di igiene
- Realizzare preparazioni alimentari di base, applicando appropriate tecniche di cottura
- Supportare la persona nell'assunzione dei cibi, in base al suo grado di autonomia
- Operare la preparazione dei cibi nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Piatti semplici cucinati e persona assistita supportata nell'assunzione dei cibi.

INDICATORI

- Preparazione dei piatti semplici
- Gestione della conservazione dei cibi
- Supporto mirato nell'assunzione dei cibi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

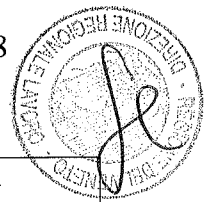
AdA 24.140.414-20.02.01 Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti

Attività:

- Supporto all'assistito nella preparazione e assunzione dei pasti

LIVELLO EQF

3



CURARE L'IGIENE DELL'AMBIENTE DI VITA DELLA PERSONA ASSISTITA

<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concetti di base di igiene e microclima - Prodotti, strumenti e tecniche per la pulizia e l'igiene degli ambienti - Elementi relativi alle caratteristiche di infezione, malattie infettive, fattori di rischio - Tecniche, procedure e prodotti per la disinfezione, sterilizzazione e decontaminazione degli strumenti e dei presidi sanitari - Procedure e prodotti per l'igiene, il lavaggio e la stiratura dei tessuti e dei capi di abbigliamento - Tecniche di manutenzione ordinaria dell'ambiente domestico - Procedure di smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti - Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne la cura dell'ambiente di vita della persona
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare comportamenti idonei a mantenere un'adeguata ventilazione, illuminazione, umidificazione e temperatura dell'ambiente - Adottare comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale - Mantenere un'adeguata igiene personale e pulizia degli indumenti di lavoro - Utilizzare modalità, materiali e strumenti per una corretta disinfezione, sterilizzazione e decontaminazione di strumentari e presidi sanitari presenti a domicilio - Eseguire le attività di lavaggio e sanificazione di indumenti e tessuti - Individuare soluzioni adeguate e funzionali di allestimento e riordino degli ambienti di vita della persona assistita - Garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti, sia generici che derivanti da attività sanitarie - Operare la cura dell'ambiente di vita della persona nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
<p>RISULTATO</p> <p>Assicurare il mantenimento delle condizioni di ordine, pulizia, igiene e sicurezza dell'ambiente di vita e degli indumenti della persona assistita</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione, pulizia e riordino di spazi ed attrezzature - Igiene e pulizia di tessuti ed indumenti - Sanificazione e sterilizzazione di attrezzature e strumenti di lavoro - Gestione dei prodotti di pulizia - Smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 24.140.414-20.02.01 Svolgimento di attività di assistenza a soggetti non autosufficienti</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione delle attività di lavaggio e sanificazione di indumenti e tessuti - Esecuzione delle mansioni di pulizia, cura e manutenzione ordinaria della casa
<p>LIVELLO EQF</p> <p>3</p>



Profilo

Tecnico cinofilo



**Denominazione del Profilo**

Tecnico cinofilo

Descrizione del profilo

Il Tecnico cinofilo si occupa dell'addestramento e/o dell'allevamento di cani, curando sia l'aspetto pratico delle attività sul campo che la gestione organizzativa e amministrativa delle attività. Educa ed addestra i cani intervenendo in caso di problemi comportamentali per favorire lo sviluppo di una corretta socializzazione. Realizza inoltre le attività necessarie alla cura igienico sanitaria, al benessere ed all'alimentazione dei cani. Si relaziona con gli altri tecnici, specialisti nell'ambito della cura dei cani e con i clienti.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.4.5.1.0 Addestratori di animali

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

96.09.04 Servizi di cura degli animali da compagnia (esclusi i servizi veterinari)

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi alla persona

- **Processo - QNQR**

Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Cura (non veterinaria) di animali

- **Aree di attività**

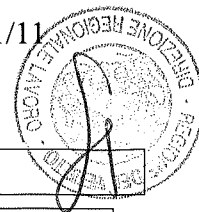
AdA ~~24.142.421~~ 20.02.10 Addestramento cani

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Gestire gli aspetti amministrativi dell'allevamento cinofilo, curando l'espletamento degli adempimenti ordinari per la gestione economica dell'esercizio

RA2: Addestrare il cane, adottando tecniche di avvicinamento e manipolazione dell'animale, identificando gli strumenti e i metodi più efficaci alla modifica del comportamento e della fisicità

RA3: Curare il cane, provvedendo ad utilizzare la combinazione alimentare ottimale in funzione alla razza e all'età dell'animale, individuando strumenti e modalità per una corretta gestione dell'igiene e della manutenzione di spazi e attrezzature

**Competenze****CURARE L'ADDESTRAMENTO DEI CANI****CONOSCENZE**

- Fondamenti e caratteristiche della relazione e della comunicazione uomo-animale
- Principali metodi di esercizio per il cane
- Principali riferimenti normativi in materia di utilizzo del cane in ambito ludico-sportivo, Iaa, lavoro
- Tecniche (shaping, clicker training, ...) ed attrezzature per l'addestramento cinofilo
- Sviluppo pedagogico, comportamentale e motivazionale dei cani in relazione alle razze
- Tecniche di avvicinamento e manipolazione (imprinting, socializzazione con persone e altri animali)
- Discipline sportive cinofile
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne l'addestramento di cani

ABILITÀ

- Individuare eventuali problemi comportamentali del cane attivando azioni di addestramento correttivo
- Analizzare l'attitudine specifica del cane
- Identificare gli strumenti e i metodi più efficaci alla manipolazione del carattere e della fisicità del cane
- Adottare comportamenti finalizzati alla conquista della fiducia del cane attivando precisi canali di comunicazione gestuale e verbale
- Adottare strategie e tecniche di addestramento
- Adottare tecniche di avvicinamento e manipolazione (imprinting, socializzazione, ecc.) del cucciolo al fine di abituarlo alla presenza dell'uomo e degli altri animali
- Operare l'addestramento dei cani nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Addestramento del cane realizzato secondo le procedure e gli standard previsti.

INDICATORI

- Avvicinamento del cucciolo
- Accompagnamento alla socializzazione del cucciolo con altri simili, con altri animali e con l'uomo
- Esame delle attitudini fisiche e psicologiche del cane
- Realizzazione di esercitazioni del cane attraverso le varie tecniche
- Disposizione di ordini attraverso comunicazione gestuale e verbale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

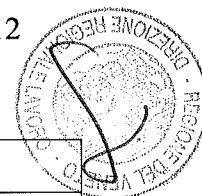
AdA ~~24.142.421~~-20.02.10 Addestramento cani

Attività:

- Adozione di comportamenti finalizzati alla conquista della fiducia del cane
- Adozione di tecniche di avvicinamento e manipolazione (imprinting, socializzazione con persone e altri animali, ecc.)
- Cura degli aspetti relazionali del cane e correzione di eventuali comportamenti aggressivi
- Identificazione degli strumenti e dei metodi più efficaci alla manipolazione del carattere e della fisicità del cane

LIVELLO EQF

4



PROVVEDERE ALL'ACCUDIMENTO DEL CANE

CONOSCENZE

- Anatomia del cane e caratteristiche fisiologiche e morfologiche delle principali razze canine
- Elementi di primo soccorso veterinario
- Tecniche di allevamento dei cuccioli
- Principali malattie del cane e tipologie di cura
- Procedure, prodotti e strumenti per l'igiene del cane
- Caratteristiche e dimensioni degli spazi e delle attrezzature per l'accoglienza dei cani
- Tipologia e caratteristiche degli strumenti e dei prodotti per la pulizia e la manutenzione di spazi ed attrezzature
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne l'accudimento del cane

ABILITÀ

- Realizzare le attività di pulizia e manutenzione di spazi ed attrezzature
- Applicare tecniche di somministrazione di farmaci
- Applicare tecniche di igiene e pulizia del cane
- Adottare modalità di accudimento dei cuccioli adeguate alle diverse fasi evolutive
- Applicare tecniche per la pulizia e la manutenzione degli spazi e delle attrezzature per l'accoglienza dei cani
- Identificare e riconoscere i sintomi delle patologie più diffuse e comuni nei cani (filariosi, leishmaniosi ecc.)
- Operare l'accudimento del cane nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Attività di accudimento del cane nei suoi aspetti fisici e psicologici realizzate.

INDICATORI

- Esame della struttura fisica e morfologica del cane (muscolatura, articolazioni, ossatura, denti, ecc.).
- Gestione delle attività di cura del cavallo
- Gestione dell'organizzazione, della pulizia e della manutenzione di spazi ed attrezzature

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

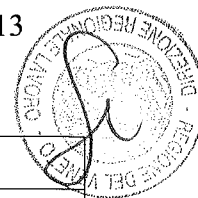
AdA 24.142.421-20.02.10 Addestramento cani

Attività:

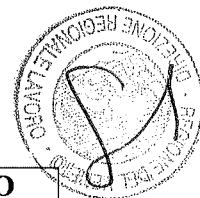
- Cura dell'alimentazione e del benessere generale dei cani
- Cura dell'igiene e della manutenzione degli spazi e delle attrezzature per l'accoglienza dei cani

LIVELLO EQF

4



GESTIRE L'ALIMENTAZIONE DEL CANE
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutrizione dei cani: fabbisogni nutritivi, principi, procedure, razionamento - Tipologia e caratteristiche degli alimenti per i cani - Tecniche e modalità di preparazione e somministrazione degli alimenti - Elementi relativi alle principali patologie connesse all'alimentazione ed alla loro prevenzione e cura - Tecniche e strumenti di programmazione e monitoraggio delle attività
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare la combinazione alimentare ottimale garantendo il giusto equilibrio di sostanze nutritive e rispettando le caratteristiche etologiche e i fabbisogni nutritivi dell'animale - Applicare strumenti e sistemi per la programmazione ed il monitoraggio dell'alimentazione del cane - Definire una differente alimentazione del cane in funzione della sua età e delle sue condizioni ed attività, valutando la possibilità di integrarla con rimedi di origine naturale (omeopatia, naturopatia, ecc.) - Individuare eventuali anomalie dovute ad una cattiva alimentazione (colite, epifisite, ecc.) - Gestire la distribuzione delle razioni giornaliere ai cani presenti nella struttura
<p>RISULTATO</p> <p>Cane nutrito secondo quanto stabilito e in base alle attività a lui destinate</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione del programma di alimentazione del cane - Ricognizione di eventuali anomalie dovute ad una non corretta alimentazione - Somministrazione di alimenti, bevande e prodotti naturali
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 24.142.421-20.02.10 Addestramento cani</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cura dell'alimentazione e del benessere generale dei cani
<p>LIVELLO EQF</p> <p>4</p>



**PROVVEDERE ALLA GESTIONE TECNICO AMMINISTRATIVA DEL CENTRO
CINOFILO**

CONOSCENZE

- Principali riferimenti normativi e regolamentari in materia di gestione dei cani (anagrafi, registri, libri genealogici)
- Principali riferimenti normativi in materia di gestione di un centro cinofilo ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla gestione delle procedure amministrative (igienico sanitarie, relative al trasporto, relative alle pratiche assicurative, ...) anche nella relazione con i diversi enti di riferimento
- Tecniche di selezione e gestione dei fornitori
- Tecniche di gestione degli approvvigionamenti
- Tecniche di controllo di gestione.
- Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza del budget
- Strumenti di monitoraggio delle attività per verificare l'andamento della gestione complessiva
- Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione dei dati

ABILITÀ

- Individuare e gestire le relazioni con i fornitori
- Provvedere agli approvvigionamenti di materiali e prodotti
- Curare gli adempimenti amministrativi - normativi relativi alla gestione del centro cinofilo
- Gestire rapporti con figure ed Enti di riferimento nella conduzione del centro cinofilo
- Predisporre modalità e documentazione necessaria per il trasporto dei cani e la partecipazione ad eventuali eventi
- Garantire una corretta gestione economico finanziaria
- Identificare indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare l'andamento delle attività
- Definire interventi correttivi a fronte di eventuali criticità rilevate nella gestione

RISULTATO

Gestione economico amministrativa del centro cinofilo realizzata secondo le procedure previste.

INDICATORI

- Gestione degli approvvigionamenti e delle relazioni con i fornitori
- Controllo dell'andamento della gestione
- Gestione adempimenti amministrativi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 24.142.421-20.02.10 Addestramento cani

Attività:

Realizzare la gestione economico-amministrativa dell'allevamento cinofilo

LIVELLO EQF

4



Profilo

Operatore di tatuaggio e piercing



Denominazione del Profilo

Operatore di tatuaggio e piercing

Descrizione del profilo

L'Operatore di tatuaggio e piercing si occupa dell'esecuzione di trattamenti di abbellimento del corpo mediante l'impuntura dello strato superiore della pelle e la successiva iniezione di pigmenti colorati e l'applicazione su cute o mucose di anelli, metalli o gioielli.

Si relaziona con fornitori e clienti.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

96.02.01 Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza

96.02.03 Servizi di manicure e pedicure

96.04.10 Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)

96.09.02 Attività di tatuaggio e piercing

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi alla persona.

- **Processo - QNQR**

Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione ed erogazione dei servizi di trattamento estetico

- **Aree di attività**

AdA ~~24.137.407~~ 20.01.03 Realizzazione di tatuaggi e trucco permanente

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Individuare il tipo di tatuaggio o trucco permanente da realizzare, a partire dalle richieste del cliente, fornendo indicazioni sui prodotti legati al tipo di epidermide e al trattamento da realizzare e acquisendo, ove necessario, il consenso informato

RA2: Realizzare il tatuaggio o trucco permanente desiderato sulla base del disegno di prova, scegliendo l'applicatore corretto, preparando la zona da trattare controllandone la precisione e l'uniformità

RA3: Applicare i prodotti post-trattamento, fornendo al cliente le informazioni utili a gestire in autonomia le fasi successive al trattamento

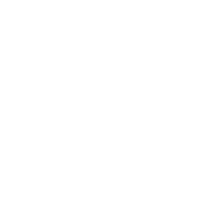


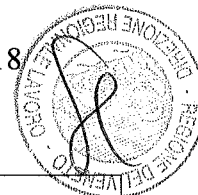
AdA 24.137.408 20.01.04 Realizzazione di piercing

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Analizzare le aspettative del cliente acquisendo il consenso informato e fornendo informazioni sui prodotti ed eventuali rischi del trattamento di piercing

RA2: Realizzare il piercing in base a quanto concordato, selezionando i materiali e i prodotti corretti e fornendo al cliente, durante tutte le fasi, le informazioni necessarie sul trattamento praticato



**Competenze****INDIVIDUARE IL TIPO DI TRATTAMENTO DA EFFETTUARE****CONOSCENZE**

- Elementi di antropologia culturale, storia del costume e body art
- Elementi di etica e deontologia professionale
- Modelli e tecniche di comunicazione, ascolto e gestione della relazione in funzione del target di clientela
- Elementi di anatomia e fisiologia e caratteristiche della cute correlati ai trattamenti
- Caratteristiche e contenuti delle schede tecniche/ cliente
- Principali riferimenti normativi in materia di realizzazione di tatuaggi e piercing (linee guida igienico sanitarie, consenso informato, ...)

ABILITÀ

- Valutare eventuali controindicazioni nella realizzazione di un trattamento rispetto alle caratteristiche e specificità della pelle e alle condizioni del cliente
- Adottare modalità per informare il cliente su tutti gli aspetti relativi al trattamento (possibili controindicazioni e rischi, precauzioni da seguire, cura necessaria per il mantenimento, modalità di rimozione, ...)
- Individuare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente
- Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente
- Proporre al cliente il tipo di intervento più appropriato, illustrando prodotti, materiali e modalità
- Adottare modalità di acquisizione e formalizzazione del consenso informato da parte del cliente

RISULTATO

Trattamento da effettuare individuato in coerenza con le caratteristiche e le aspettative del cliente

INDICATORI

- Compilazione scheda tecnica/cliente
- Accoglienza del cliente
- Codifica di esigenze ed aspettative
- Individuazione e proposta del trattamento da effettuare

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 24.137.407-20.01.03 Realizzazione di tatuaggi e trucco permanente

Attività:

- Analisi delle richieste del cliente ed individuazione del tatuaggio o trucco permanente da realizzare
- Acquisizione del consenso informato per i trattamenti di tatuaggio e trucco permanente (sottoscritto dai genitori in caso di minori)
- Indicazione al cliente sui prodotti legati al tipo di epidermide e al trattamento

AdA 24.137.408-20.01.04 Realizzazione di piercing

Attività:

- Analisi delle aspettative del cliente rispetto ai trattamenti di piercing
- Acquisizione consenso informato per i trattamenti di piercing (sottoscritto dai genitori in caso di minori)
- Indicazione al cliente sui prodotti per il piercing legati al tipo di epidermide e al trattamento
- Informazioni al cliente sul piercing (es. potenziali rischi del trattamento, comportamenti e precauzioni post-trattamento, ecc.)

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE IL TATUAGGIO E IL TRUCCO PERMANENTE

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti (applicatori, materiali di impuntura e decoro, ...) di esecuzione dei tatuaggi e del trucco permanente
- Tecniche di progettazione e disegno applicato (prospettive, forme, colori, figure, tonalità, sfumature, ...) a mano libera o con pc
- Composizione dei prodotti e dei colori usati per il tatuaggio ed il trucco permanente
- Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia applicati alla realizzazione di tatuaggi e trucco permanente
- Elementi di igiene applicata alla realizzazione di tatuaggi e trucco permanente
- Elementi di primo soccorso
- Principali riferimenti normativi in materia sicurezza per quanto concerne la realizzazione di tatuaggi e trucco permanente

ABILITÀ

- Applicare tecniche di progettazione con puntalino sterile e di realizzazione di disegni preparatori, a mano libera o con uso di stencil
- Verificare le condizioni iniziali della cute e preparare la zona da trattare con i prodotti appropriati
- Verificare le condizioni della cute post applicazione ed applicare prodotti post trattamento
- Realizzare il tatuaggio/il trucco permanente individuando tecniche, strumenti e prodotti appropriati, verificando precisione del tratto ed uniformità del colore
- Fornire al cliente consulenza ed informazioni utili a gestire in autonomia le fasi successive al trattamento
- Garantire appropriate condizioni di igiene, sterilizzazione e disinfezione in tutte le fasi del trattamento
- Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di prodotti e colori
- Operare la realizzazione di tatuaggi e trucco permanente nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Tatuaggio/trucco permanente eseguito nel rispetto dei protocolli e delle norme igieniche e di profilassi

INDICATORI

- Preparazione della cute
- Realizzazione disegni preparatori
- Esecuzione del tatuaggio/trucco permanente
- Trattamento cute post applicazione
- Individuazione reazioni anomale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

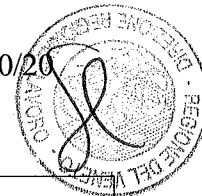
AdA 24.137.407-20.01.03 Realizzazione di tatuaggi e trucco permanente

Attività:

- Esecuzione del trattamento e controllo della corretta realizzazione del tratto e che il pigmento sia stato introdotto in modo preciso e uniforme
- Preparazione della zona da trattare con i prodotti specificatamente progettati
- Realizzazione del disegno di prova o progettazione con puntalino sterile
- Scelta dell'applicatore corretto per il trattamento scelto
- Applicazione dei prodotti necessari post-trattamento
- Consulenza post-trattamento di tatuaggio e trucco permanente e fissaggio

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE IL PIERCING

CONOSCENZE

- Principali rischi per la salute connessi alle pratiche piercing, con particolare riferimento alle infezioni a trasmissione parenterale e relative procedure igieniche e di asepsi per l'esecuzione delle prestazioni
- Elementi di primo soccorso
- Materiali e strumentazioni di perforazione e da decoro
- Elementi di anatomia (sedi anatomiche di applicazione del piercing)
- Caratteristiche di gioielli, metalli e pietre preziose
- Elementi di chimica dei metalli
- Tecniche di esecuzione di piercing
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza nella realizzazione di piercing

ABILITÀ

- Fornire al cliente consulenza ed informazioni sulle precauzioni post trattamento da seguire e sui corretti comportamenti necessari per il mantenimento del trattamento realizzato
- Applicare tecniche verifica della cute e di trattamento della ferita da piercing
- Riconoscere reazioni anomale del cliente (es. allergie) in seguito all'applicazione di gioielli, metalli o pietre per piercing
- Realizzare il piercing individuando tecniche, strumenti e prodotti appropriati, verificando l'esito e la correttezza delle procedure eseguite
- Garantire appropriate condizioni di igiene, sterilizzazione e disinfezione in tutte le fasi del trattamento
- Operare la realizzazione di tatuaggi e trucco permanente nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
- Valutare le condizioni della cute e della parte del corpo del cliente interessata dal piercing e prepararla

RISULTATO

Piercing eseguito nel rispetto dei protocolli e delle norme igieniche e di profilassi

INDICATORI

- Preparazione della cute e della parte del corpo interessata
- Esecuzione del piercing
- Trattamento ferita
- Individuazione reazioni anomale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 24.137.408-20.01.04 Realizzazione di piercing

Attività:

- Realizzazione del piercing con ago
- Realizzazione del piercing con dispositivo meccanico di foratura
- Scelta di materiali e prodotti per il piercing

LIVELLO EQF

3

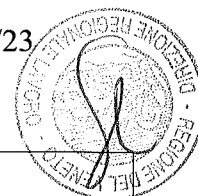


ORGANIZZARE E GESTIRE AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalità di compilazione del registro di sterilizzazione - Procedure di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti di lavoro - Elementi di gestione, conservazione e confezionamento dei materiali utilizzati per l'attività professionale - Sistemi di raccolta e procedure di smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti - Principali procedure, prodotti, strumenti di sterilizzazione e pulizia degli ambienti e delle attrezzature - Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne l'organizzazione e la gestione di ambiente di lavoro ed attrezzature - Dispositivi igienico – sanitari - Elementi di ergonomia
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare spazi di lavoro ed attrezzature nel rispetto di standard di sicurezza, efficacia ed ergonomia - Applicare tecniche di gestione e conservazione dei prodotti - Applicare procedure per la raccolta e lo smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti - Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro - Applicare procedure, protocolli e tecniche di sanificazione e sterilizzazione di attrezzature e strumenti di lavoro - Effettuare operazioni di manutenzione ordinaria di attrezzature e strumenti - Operare l'organizzazione e la gestione di ambiente di lavoro ed attrezzature nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
<p>RISULTATO Spazi, attrezzature e strumenti predisposti e mantenuti nel rispetto dei protocolli e delle norme igieniche e di profilassi</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione, pulizia e riordino di spazi ed attrezzature - Sanificazione e sterilizzazione di attrezzature e strumenti di lavoro - Gestione dei prodotti
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p>
<p>LIVELLO EQF 3</p>



Profilo

Operatore alla produzione di articoli cartotecnici

**Denominazione del Profilo**

Operatore alla produzione di articoli cartotecnici

Descrizione del profilo

L'Operatore alla produzione di articoli cartotecnici si occupa delle attività di approntamento, conduzione e manutenzione ordinaria di macchine ed impianti di produzione. Effettua il controllo dei prodotti cartotecnici nelle diverse fasi di lavorazione.

Si relaziona con gli altri operai e con la figura preposta al coordinamento e al controllo degli impianti.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.2.5.1.0 Conduttori di macchinari per tipografia e stampa su carta e cartone

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

17.23.01 Fabbricazione di prodotti cartotecnici scolastici e commerciali quando l'attività di stampa non è la principale caratteristica

17.23.09 Fabbricazione di altri prodotti cartotecnici

17.29.00 Fabbricazione di altri articoli di carta e cartone

17.24.00 Fabbricazione di carta da parati

17.21.00 Fabbricazione di carta e cartone ondulato e di imballaggi di carta e cartone (esclusi quelli in carta pressata)

17.22.00 Fabbricazione di prodotti igienico-sanitari e per uso domestico in carta e ovatta di cellulosa

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Carta e cartotecnica

- **Processo - QNQR**

Produzione di carta e articoli di carta

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Produzione di articoli di carta

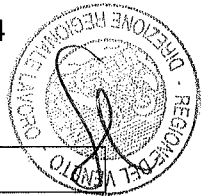
- **Aree di attività**

AdA 10.24.67 04.01.08 Produzione di articoli in carta, cartone e packaging

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Condurre l'impianto per la produzione di articoli in carta, cartone e packaging, provvedendo a realizzare le diverse operazioni di stampa, nobilizzazione, fustellatura, cordonatura, incollatura, piegatura, cucitura e pareggiatura, monitorando e valutando eventuali modifiche dei parametri di lavorazione

RA2: Eseguire il confezionamento degli articoli in carta e cartone, provvedendo al monitoraggio dei parametri degli impianti di impilamento



Competenze

APPRENTARE GLI IMPIANTI PER LA LAVORAZIONE DI PRODOTTI CARTOTECNICI

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei macchinari e degli impianti cartotecnici
- Elementi di chimica
- Elementi di elettrotecnica funzionali all'utilizzo dei quadri elettrici di comando di macchinari ed impianti
- Elementi di informatica funzionali alla regolazione dei parametri dei macchinari
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'approntamento di impianti e macchinari cartotecnici
- Fasi di lavorazione cartotecnica

ABILITÀ

- Riconoscere gli impianti ed i macchinari di produzione in tutte le fasi di lavorazione dei prodotti cartotecnici
- Identificare attrezzature e componenti dell'impianto cartotecnico per la messa in funzione dello stesso
- Leggere le schede tecniche di prodotto ed interpretare i parametri di funzionamento dell'impianto/macchinario di produzione per la lavorazione dei prodotti cartotecnici
- Valutare ed applicare interventi di regolazione e taratura degli impianti/macchinari di produzione cartotecnica secondo gli standard assegnati
- Operare l'approntamento di impianti di produzione per la lavorazione di prodotti cartotecnici nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Impianto/macchinario di produzione attrezzato, regolato ed attivato.

INDICATORI

- Lettura ed interpretazione delle schede tecniche
- Verifica dei parametri di funzionalità dell'impianto o di sue parti
- Regolazione e taratura attrezzature, componenti e funzioni dell'impianto di produzione
- Montaggio/smontaggio componenti
- Alimentazione/scarico dell'impianto

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

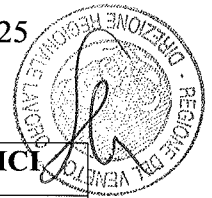
AdA 10.24.67 04.01.08 Produzione di articoli in carta, cartone e packaging

Attività

- Impostazione dei parametri di lavorazione sulla base delle indicazioni di commessa o per lavorazioni standard
- Impostazione operativa dei processi dell'impianto

LIVELLO EQF

3



CONDURRE GLI IMPIANTI PER LA LAVORAZIONE DI PRODOTTI CARTOTECNICI

CONOSCENZE

- Tecnologie e processi di produzione cartotecnica
- Strumenti di controllo automatizzato (utilizzo PLC ecc.)
- Elementi di informatica ed elettrotecnica funzionali alla verifica del corretto funzionamento dei quadri elettrici
- Elementi di meccanica funzionali al monitoraggio del funzionamento degli impianti
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la conduzione degli impianti per la lavorazione di prodotti cartotecnici

ABILITÀ

- Individuare ed applicare modalità di controllo standardizzato del processo produttivo a garanzia della qualità produttiva e nel rispetto degli standard definiti
- Rilevare eventuali malfunzionamenti di impianto/macchinario, riconoscendone origine ed entità
- Operare la conduzione di impianti per la lavorazione dei prodotti cartotecnici nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
- Individuare le tipologie di lavorazioni da adottare in relazione al semilavorato/prodotto e alle sue caratteristiche
- Applicare forme organizzate e coordinate di lavoro secondo procedure e disposizioni definite al fine di garantire la trasformazione dell'input di "ingresso fase" in continuità produttiva

RISULTATO

Impianto/macchinario funzionante nel rispetto degli standard di sicurezza, qualità ed efficienza.

INDICATORI

- Conduzione e verifica funzionamento impianto/macchinario di produzione per la realizzazione delle fasi di lavorazione (stampa, nobilitazione, fustellatura, cordonatura, incollatura, piegatura, cucitura, pareggiatura, ecc.)
- Conduzione e verifica funzionamento linea di produzione per la realizzazione delle fasi di confezionamento (impilamento, confezionamento)
- Presidio parametri di processo
- Rilevazione eventuali anomalie di funzionamento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~10.24.67~~ 04.01.08 Produzione di articoli in carta, cartone e packaging

Attività

- Conduzione e controllo dell'impianto per la realizzazione delle varie fasi di lavorazione (stampa, nobilitazione, fustellatura, cordonatura, incollatura, piegatura, cucitura, pareggiatura)
- Conduzione dell'impianto per la realizzazione delle fasi di impilamento e confezionamento

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI IMPIANTI E MACCHINARI PER LA LAVORAZIONE DI PRODOTTI CARTOTECNICI

CONOSCENZE

- Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria degli impianti e dei macchinari per la lavorazione di prodotti cartotecnici
- Caratteristiche funzionali e componenti degli impianti e dei macchinari per la lavorazione di prodotti cartotecnici
- Concetti di elettromeccanica, elettrotecnica e meccanica per la manutenzione ordinaria dei macchinari
- Tecniche di pianificazione di attività
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la manutenzione ordinaria di impianti e macchinari per la lavorazione di prodotti cartotecnici

ABILITÀ

- Adottare procedure e tecniche di manutenzione ordinaria di impianti e macchinari
- Riconoscere standard e procedure di esecuzione delle attività di manutenzione nel rispetto del piano generale della qualità e del piano operativo della sicurezza
- Utilizzare strumenti di reporting per la segnalazione di anomalie e malfunzionamenti e la registrazione delle manutenzioni realizzate
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività di manutenzione
- Applicare tecniche di sostituzione di componenti/parti usurate e di ripristino funzionalità dei macchinari
- Applicare tecniche di diagnostica di parti meccaniche ed elettriche dei macchinari
- Operare la manutenzione ordinaria di impianti e macchinari per la lavorazione di prodotti cartotecnici nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Manutenzioni ordinarie di impianti e macchinari realizzate nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza.

INDICATORI

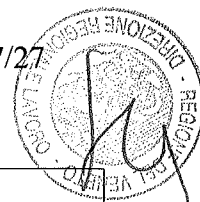
- Pianificazione delle attività di manutenzione ordinaria
- Realizzazione delle manutenzioni ordinarie
- Controllo dello stato di usura e delle condizioni di funzionamento di impianti e macchinari

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

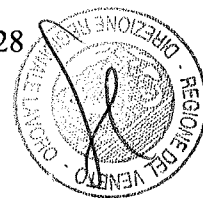
Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

3



EFFETTUARE IL CONTROLLO DEI PRODOTTI CARTOTECNICI
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none">- Tecniche di classificazione ed identificazione difetti dei prodotti cartotecnici- Metodologie e procedure di individuazione delle cause dei difetti nell'ambito delle diverse fasi di lavorazione- Procedure e strumenti di reporting- Elementi di controllo qualità- Principali modalità operative e strumenti per la segnalazione delle non conformità
ABILITÀ <ul style="list-style-type: none">- Controllare e valutare la conformità del prodotto cartotecnico- Individuare eventuali interventi correttivi da apportare in relazione ai parametri di lavorazione- Riconoscere le difettosità del prodotto cartotecnico durante le diverse fasi di lavorazione- Identificare, attraverso un processo logico di indagine predefinito, l'origine causale del difetto del prodotto cartotecnico in tutte le fasi di lavorazione- Valutare la correlazione lineare tra parametri di processo e parametri tecnologici/di prodotto- Adottare procedure di gestione di non conformità
RISULTATO Prodotti cartotecnici rispondenti agli standard di qualità definiti.
INDICATORI <ul style="list-style-type: none">- Verifica caratteristiche del prodotto cartotecnico- Individuazione delle cause dei difetti nelle diverse fasi di lavorazione- Segnalazione non conformità- Individuazione interventi correttivi
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 10.24.67 04.01.08 Produzione di articoli in carta, cartone e packaging Attività <ul style="list-style-type: none">- Impostazione operativa dei processi dell'impianto
LIVELLO EQF 3



Profilo

Archivista editoriale

**Denominazione del Profilo**

Archivista editoriale

Descrizione del profilo

L'Archivista editoriale si occupa dell'organizzazione, gestione e aggiornamento di archivi e banche dati. Seleziona, ordina, digitalizza ed archivia il patrimonio documentario di un'organizzazione (fotografie, immagini, articoli, appunti manoscritti e dattiloscritti), utilizzando software specifici e predisponendo chiavi d'accesso che consentano l'immediata reperibilità dei materiali archiviati

Si relaziona con gli altri archivisti e con i diversi ruoli interessati alla ricerca ed alla consultazione dei materiali

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

5

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.3.1.1.2 Assistenti di archivio e di biblioteca

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

58.11.00 Edizione di libri

58.21.00 Edizione di giochi per computer

58.29.00 Edizione di altri software a pacchetto (esclusi giochi per computer)

58.13.00 Edizione di quotidiani

58.14.00 Edizione di riviste e periodici

63.91.00 Attività delle agenzie di stampa

58.19.00 Altre attività editoriali

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa e editoria

- **Processo - QNQR**

Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

Editoria periodica (cartacea e multimediale)

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione del centro di documentazione

Creazione/Gestione del centro di documentazione

- **Aree di attività**

AdA ~~12.115.359~~ 17.01.06 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Implementare l'archivio digitale, classificando la documentazione e archiviandola anche attraverso l'utilizzo di software specifici



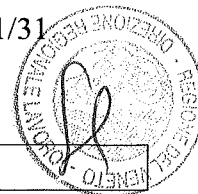
RA2: Predisporre la consultazione degli archivi, aggiornando i software specifici per la lettura e l'utilizzo degli archivi digitali

AdA ~~12.121.358~~ 17.02.05 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice periodica

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Implementare l'archivio digitale, classificando la documentazione e archiviandola anche attraverso l'utilizzo di software specifici

RA2: Predisporre la consultazione degli archivi, aggiornando i software specifici per la lettura e l'utilizzo degli archivi digitali



Competenze

REALIZZARE LA RICERCA DEI MATERIALI PER L'ARCHIVIO

CONOSCENZE

- Elementi della comunicazione editoriale
- Tecniche di ricerca bibliografica e documentale
- Terminologia specifica di settore in lingua inglese
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali strumenti ed applicativi per la scansione e l'importazione dei materiali
- Caratteristiche e stili dei diversi settori dell'editoria (es. letteraria, saggistica, divulgativa, periodica, d'arte, scolastica, ecc.)
- Principali riferimenti normativi in materia di proprietà intellettuale e diritto d'autore

ABILITÀ

- Selezionare i materiali (testi, immagini, ecc.) adottando criteri legati alle finalità e alle caratteristiche dell'archivio
- Effettuare la scansione dei materiali selezionati, convertendoli nei formati previsti
- Realizzare l'importazione dei file nell'archivio mediante l'utilizzo di software gestionali di archiviazione documentale
- Elaborare proposte di revisione – miglioramento dei criteri di selezione dei materiali
- Individuare fonti coerenti con le finalità e le caratteristiche dell'archivio
- Adottare procedure per la tutela della proprietà intellettuale e del diritto d'autore

RISULTATO

Materiali selezionati ed importati in coerenza con le finalità e le caratteristiche dell'archivio.

INDICATORI

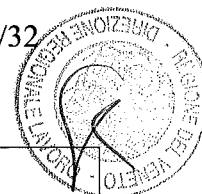
- Individuazione fonti
- Selezione materiali
- Scansione e importazione materiali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

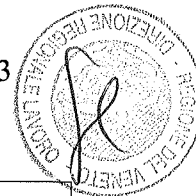
LIVELLO EQF

5

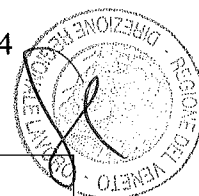


REALIZZARE L'ARCHIVIAZIONE DEI MATERIALI

<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standard di descrizione archivistica (Isad, Isaar, Ead, Eac, ...) - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei diversi sistemi di archiviazione - Processi di archiviazione, catalogazione, classificazione - Principali riferimenti normativi in materia di biblioteche e archivi - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione di archivi e banche dati - Sistemi e procedure di gestione documentale
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare procedure e metodi di archiviazione e catalogazione dei materiali importati coerenti con i criteri di organizzazione dell'archivio - Compilare per ogni materiale importato il format previsto dal software di classificazione inserendo tutti i dati necessari all'individuazione all'interno della banca dati - Utilizzare software per la gestione di archivi e banche dati - Formulare proposte relative a nuovi criteri di classificazione, catalogazione e archiviazione coerenti con le finalità e le caratteristiche dell'archivio - Adottare metodi per la verifica della correttezza delle procedure di gestione documentale adottate
<p>RISULTATO Materiali catalogati ed archiviati secondo le procedure ed i criteri previsti</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catalogazione e classificazione dei materiali - Verifica procedure di gestione documentale
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 12.115.359 17.01.06 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Classificazione della documentazione (es. articoli tecnici/scientifici, volumi, saggi, fotografie, ecc.) - Costituzione/implementazione di archivi e banche dati con software specifici <p>AdA 12.121.358 17.02.05 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice periodica Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Classificazione della documentazione (es. articoli tecnici/scientifici, volumi, saggi, fotografie, ecc.) - Costituzione/implementazione di archivi e banche dati con software specifici
<p>LIVELLO EQF 5</p>



ORGANIZZARE L'ARCHIVIO
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di teoria della documentazione - Sistemi di gestione e di implementazione di archivi - Elementi di inventariazione archivistica - Tecniche di programmazione ed organizzazione delle attività - Procedure di acquisizione dei materiali
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevare le esigenze informative e le modalità di ricerca dell'utenza attraverso opportune procedure di ascolto - Gestire le procedure di acquisizione del materiale - Adottare procedure per la verifica della conservazione del materiale - Individuare criteri di archiviazione, catalogazione e classificazione dei materiali coerenti con la finalità e le caratteristiche dell'archivio - Adottare procedure e strumenti per l'implementazione dell'archivio
<p>RISULTATO Archivio organizzato secondo le finalità e le caratteristiche definite.</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione architettura archivio - Implementazione dell'archivio
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 12.115.359 17.01.06 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costituzione/implementazione di archivi e banche dati con software specifici <p>AdA 12.121.358 17.02.05 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice periodica Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costituzione/implementazione di archivi e banche dati con software specifici
<p>LIVELLO EQF 5</p>



SUPPORTARE LA CONSULTAZIONE

CONOSCENZE

- Principali riferimenti normativi per la custodia, collocazione, consultazione e prestito dei materiali
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità degli applicativi per la gestione e consultazione del patrimonio archivistico
- Procedure per il supporto degli utenti in fase di consultazione e ricerca documentale
- Tecniche di rilevazione dei fabbisogni degli utenti della consultazione
- Modelli di qualità del servizio di consultazione
- Sistemi browser e tecniche di ricerca online

ABILITÀ

- Predisporre ed aggiornare guide e strumenti descrittivi e informativi
- Fornire supporto ed assistenza agli utenti nelle diverse fasi di ricerca e consultazione
- Interpretare la richiesta e l'obiettivo della ricerca dell'utente
- Individuare un criterio di ricerca appropriato a seconda della tipologia di richiesta
- Impostare la ricerca nella banca dati utilizzando il software gestionale in uso nel centro di documentazione utilizzando uno o più criteri mirati sul tipo di ricerca: per argomento, per parole chiave, per titolo, per codice identificativo, ecc.
- Impostare correttamente la ricerca di dati, notizie, informazioni e bibliografie nella rete internet utilizzando un programma browser

RISULTATO

Consultazione supportata/realizzata nel rispetto delle procedure previste.

INDICATORI

- Impostazione ricerca e consultazione
- Assistenza tecnica agli utenti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~12.115.359~~ 17.01.06 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice
Attività

- Ricerca e consultazione di informazioni, dati e immagini
- Aggiornamento di software specifici per la lettura e l'utilizzo degli archivi

AdA ~~12.121.358~~ 17.02.05 Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice
periodica

Attività

- Ricerca e consultazione di informazioni, dati e immagini
- Aggiornamento di software specifici per la lettura e l'utilizzo degli archivi

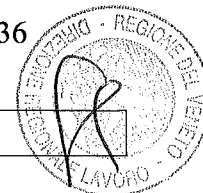
LIVELLO EQF

5



Profilo

Autore editoriale

**Denominazione del Profilo**

Autore editoriale

Descrizione del profilo

L'Autore editoriale si occupa della stesura di opere originali e/o della rielaborazione di testi, raccogliendo e selezionando contenuti e materiali tramite sia fonti documentali e bibliografiche che esperti. Definisce l'idea editoriale, imposta la struttura del testo e lo elabora/rielabora, curandone la qualità e la coerenza con il progetto definito.

Si relaziona con archivisti, giornalisti, grafici, editori e redattori.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

6

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

2.5.4.4.1 Linguisti e filologi

2.5.4.2.0 Giornalisti

2.5.4.1.4 Redattori di testi tecnici

2.5.4.1.1 Scrittori e poeti

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

58.11.00 Edizione di libri

58.21.00 Edizione di giochi per computer

58.29.00 Edizione di altri software a pacchetto (esclusi giochi per computer)

58.19.00 Altre attività editoriali

74.30.00 Traduzione e interpretariato

58.13.00 Edizione di quotidiani

58.14.00 Edizione di riviste e periodici

90.03.01 Attività dei giornalisti indipendenti

63.99.00 Altre attività dei servizi di informazione nca

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa ed editoria

- **Processo - QNQR**

Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

Editoria periodica (cartacea e multimediale)

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Realizzazione del progetto editoriale

Realizzazione della produzione editoriale periodica (cartacea e multimediale)

- **Aree di attività**

AdA 42.113.350 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Profilo associato a tutti i RA



RA1: Definire l'idea editoriale da realizzare ideando il soggetto e definendo le caratteristiche del testo (tipo di contenuto ed obiettivo) a partire dalla ricerca bibliografica/documentale
RA2: Elaborare la scrittura del testo impostando l'opera (tra cui organizzazione dei contenuti e forma grafica) e controllando il testo scritto

AdA ~~12.118.347~~ 17.02.03 Raccolta delle informazioni/notizie ed elaborazione testuale degli articoli
Profilo associato a tutti i RA

RA1: Raccogliere il materiale occorrente alla realizzazione dell'elaborato editoriale periodico (per es. contattando referenti ed esperti del settore; verificando agenzie e fonti dell'informazione; analizzando i documenti e materiali sul tema; realizzando servizi giornalistici)

RA2: Elaborare la scrittura del testo sviluppando gli argomenti in forma discorsiva, coesa e coerente a partire dalla definizione della scaletta

RA3: Ultimare la scrittura del testo editoriale revisionandolo (verifica della rispondenza alle caratteristiche proprie del documentato ed eventuale adattamento alla versione on line) e producendo il file in formato adatto alla pubblicazione per diversi supporti

**Competenze****REALIZZARE LA RACCOLTA E L'ANALISI DEI MATERIALI****CONOSCENZE**

- Modelli e tecniche di individuazione e attivazione dei contatti con gli esperti
- Modelli e tecniche di realizzazione di interviste
- Tipologie, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi di ricerca, navigazione e delle principali banche dati di riferimento
- Principali riferimenti normativi in materia di proprietà intellettuale e diritto d'autore
- Tecniche di ricerca e analisi bibliografica e documentale

ABILITÀ

- Utilizzare tecniche e strumenti per la ricerca e la raccolta bibliografica e documentale delle informazioni
- Adottare criteri di analisi, selezione e valutazione di fonti e materiali
- Applicare norme di protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)
- Adottare modalità per l'individuazione ed il contatto con referenti ed esperti del settore
- Adottare tecniche di intervista di esperti, referenti, testimoni significativi

RISULTATO

Materiali ed informazioni individuati, selezionati ed analizzati in coerenza con le esigenze di riferimento.

INDICATORI

- Individuazione fonti: documentali, bibliografiche, esperti
- Raccolta informazioni
- Analisi materiali ed informazioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.350 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Attività

- Ricerca bibliografica/documentale a supporto della scrittura dei testi

AdA 12.118.347 17.02.03 Raccolta delle informazioni/notizie ed elaborazione testuale degli articoli

Attività

- Analisi dei documenti e dei materiali sul tema
- Individuazione e contatto dei referenti ed esperti del settore
- Realizzazione di servizi giornalistici (es. interviste, documentari, inchieste, ecc.)
- Verifica delle agenzie e delle fonti

LIVELLO EQF

6



DEFINIRE L'IDEA EDITORIALE

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di organizzazione (tradizionale e digitale) dei contenuti testuali e grafici
- Modelli e teorie della comunicazione scritta e multimediale
- Tipologia e caratteristiche dei diversi generi della narrazione
- Tipologia e caratteristiche dei diversi generi giornalistici
- Principali tipologie di prodotti editoriali tradizionali e digitali
- Modelli e tecniche di progettazione di prodotti editoriali
- Principali caratteristiche del mercato editoriale
- Caratteristiche e stili dei diversi settori dell'editoria (es. letteraria, saggistica, divulgativa, periodica, d'arte, scolastica, ecc. ...)

ABILITÀ

- Definire nel dettaglio gli aspetti di contenuto e di forma, ponendo attenzione allo stile e all'identità del prodotto in relazione agli obiettivi comunicativi identificati
- Determinare la struttura del testo nei suoi aspetti essenziali (sezioni, capitoli, paragrafi, ...) in funzione della tipologia di prodotto
- Adottare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali (testuali e grafici) tenendo conto degli standard e dei format tradizionali e digitali
- Delineare stile comunicativo ed editoriale dei contenuti sulla base della tipologia del testo (romanzo, saggio, libro di testo, pubblicazione scientifica, ...), in coerenza con finalità comunicative, target di riferimento e caratteristiche tecniche dei media utilizzati per la sua diffusione
- Identificare gli obiettivi comunicativi del testo ed il target di riferimento

RISULTATO

Idea editoriale definita, organizzata e strutturata nelle sue diverse componenti.

INDICATORI

- Ideazione del soggetto
- Individuazione delle caratteristiche del testo
- Definizione della struttura del testo in termini di contenuto e di forma

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 42.113.350 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Attività

- Ideazione del soggetto per un testo
- Individuazione delle caratteristiche del testo
- Impostazione generale dell'opera (tra cui organizzazione dei contenuti e forma grafica)

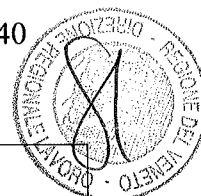
AdA 42.118.347 17.02.03 Raccolta delle informazioni/notizie ed elaborazione testuale degli articoli

Attività

- Elaborazione della scaletta sulla base della quale sarà strutturato l'articolo

LIVELLO EQF

6



ELABORARE LA SCRITTURA DEL TESTO

CONOSCENZE

- Tecniche di elaborazione di diverse tipologie di testi
- Tecniche della narrazione
- Tecniche giornalistiche
- Tecniche di scrittura creativa
- Elementi di linguistica
- Tecniche di rielaborazione di testi
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali programmi di videoscrittura

ABILITÀ

- Tradurre l'idea editoriale nello sviluppo dell'impostazione/ nella rielaborazione del testo
- Realizzare la stesura del testo, adottando linguaggio e modalità comunicative coerenti con il genere di riferimento
- Adottare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali, tenendo conto anche della componente grafica
- Utilizzare i programmi di videoscrittura per l'elaborazione e l'editing dei testi
- Realizzare la selezione dei contenuti (informazioni, argomentazioni, ...)

RISULTATO

Testo elaborato.

INDICATORI

- Impostazione del testo
- Organizzazione dei contenuti editoriali
- Stesura del testo

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.350 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Attività

- Scrittura di testi e individuazione del settore editoriale (es. narrativa, saggistica, letteratura per l'infanzia, scolastica, ecc.)
- Impostazione generale dell'opera (tra cui organizzazione dei contenuti e forma grafica)

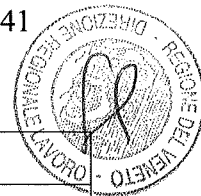
AdA 12.118.347 17.02.03 Raccolta delle informazioni/notizie ed elaborazione testuale degli articoli

Attività

- Elaborazione della scaletta sulla base della quale sarà strutturato l'articolo
- Stesura dell'articolo (sviluppo degli argomenti della scaletta in forma discorsiva in modo da creare un testo coeso e coerente)
- Produzione di file in formato adatto alla pubblicazione per diversi supporti

LIVELLO EQF

6

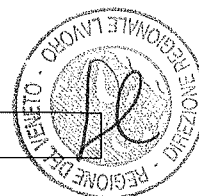


REALIZZARE LA REVISIONE DEI TESTI
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche redazionali - Tecniche di editing - Processi di lavoro editoriale - Tecniche di lettura e revisione di bozze - Norme redazionali
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare procedure e strumenti di chiusura e consegna del testo nei diversi formati previsti per la pubblicazione - Individuare la rispondenza del prodotto con gli input iniziali e gli obiettivi editoriali prestabiliti - Prefigurare eventuali correttivi e interventi di riallineamento in relazione a criticità e/o esigenze specifiche - Realizzare le correzioni necessarie utilizzando i codici standard per la correzione delle bozze - Valutare la coerenza, completezza, chiarezza e correttezza complessiva del prodotto editoriale
<p>RISULTATO Testo revisionato e validato.</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica complessiva del prodotto editoriale - Revisione delle bozze
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 12.113.350 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo del testo scritto in formato digitale <p>AdA 12.118.347 17.02.03 Raccolta delle informazioni/notizie ed elaborazione testuale degli articoli Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisione del testo per verificarne la rispondenza alle caratteristiche proprie del documentato ed eventuale adattamento alla versione online - Produzione di file in formato adatto alla pubblicazione per diversi supporti
<p>LIVELLO EQF 6</p>



Profilo

Operatore di legatoria

**Denominazione del Profilo**

Operatore di legatoria

Descrizione del profilo

L'Operatore di legatoria si occupa dell'allestimento di un prodotto stampato effettuando le operazioni di assemblaggio post-stampa come il taglio, la piegatura, l'accavallamento, la rilegatura e la finitura per la spedizione. Provvede alla manutenzione, regolazione e conduzione dei diversi macchinari e attrezzature necessari alle varie fasi di lavorazione

Si relaziona con gli altri operatori e con i responsabili della produzione.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

6.3.4.5.0 Rilegatori e rifinitori post stampa

7.2.5.3.0 Conduttori di macchinari per rilegatura di libri e assimilati

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

18.12.00 Altra stampa

18.14.00 Legatoria e servizi connessi

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa ed editoria

- **Processo - QNQR**

Stampa e legatoria

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Attività artigianali di stampa e legatoria

- **Aree di attività**

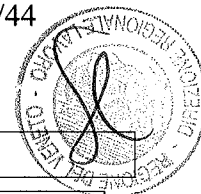
AdA ~~12.120.357~~ 17.03.05 Legatoria artigianale

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Allestire artigianalmente il prodotto editoriale attraverso la piegatura manuale e/o semi-automatica di fogli stampati, il taglio delle pagine e la legatura dei fascicoli utilizzando attrezzature specifiche (rilegatura a lattice, a spirale, a pettine, a punto metallico ecc.)

RA2: Allestire artigianalmente la copertina effettuando la scelta del materiale, il taglio semi-automatico e le incisioni o decorazioni

RA3: Ultimare il prodotto editoriale unendo la copertina con i fascicoli



Competenze

APPONTARE MACCHINARI ED ATTREZZATURE PER L'ALLESTIMENTO DI PRODOTTI STAMPATI

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei macchinari e delle attrezzature per la legatoria
- Tipologia e caratteristiche dei materiali e dei prodotti per la rilegatura
- Elementi di elettrotecnica funzionali all'approntamento di macchinari ed attrezzature
- Processo di lavorazione della legatoria: fasi, attività, tecnologie
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'approntamento di macchinari ed attrezzature per le lavorazioni di legatoria

ABILITÀ

- Riconoscere i macchinari e le attrezzature in tutte le fasi di lavorazione di legatoria
- Valutare ed applicare interventi di regolazione e taratura di macchinari ed attrezzature funzionali al mantenimento degli standard in fase di tiratura
- Adottare tecniche, e procedure di alimentazione e scarico delle macchine per la legatoria
- Operare l'approntamento di macchinari ed attrezzature per le lavorazioni di legatoria nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
- Decodificare le indicazioni inerenti agli aspetti tecnico-funzionali ed estetici del prodotto da allestire
- Individuare e scegliere i materiali necessari alle operazioni di allestimento: colle, filo refe

RISULTATO

Macchinari per le lavorazioni di legatoria attrezzati, regolati ed attivati.

INDICATORI

- Identificazione caratteristiche del prodotto da realizzare
- Verifica dei parametri di funzionalità di macchinari ed attrezzature
- Regolazione e taratura attrezzature, componenti e funzioni dei macchinari
- Montaggio/smontaggio componenti
- Alimentazione/scarico dei macchinari

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

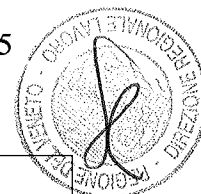
AdA 12.120.357 17.03.05 Legatoria artigianale

Attività

- Scelta del materiale da utilizzare per la copertina

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE L'ALLESTIMENTO DI PRODOTTI STAMPATI

CONOSCENZE

- Elementi di elettrotecnica funzionali alla verifica del corretto funzionamento dei quadri elettrici
- Tecniche di brossatura
- Tecniche di rilegatura
- Elementi di meccanica funzionali al monitoraggio del funzionamento dei macchinari e delle attrezzature
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la realizzazione dell'allestimento dei prodotti stampati

ABILITÀ

- Individuare ed applicare modalità di controllo del processo produttivo nel rispetto degli standard definiti
- Rilevare eventuali malfunzionamenti di macchinari e attrezzature ed adottare gli opportuni interventi correttivi
- Operare la conduzione di macchinari per l'allestimento di prodotti stampati nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
- Individuare le tipologie e le tecniche di lavorazioni da adottare in relazione al semilavorato/prodotto e alle sue caratteristiche ed in funzione degli standard quantitativi, qualitativi e dei tempi di realizzazione prefissati
- Definire il sistema adeguato di piegatura, nonché la pressione necessaria alle operazioni di taglio, legatura, piegatura, etc.
- Condurre macchine semiautomatiche ed automatiche di taglio, piega, cucitura, brossatura, incollatura, fustellatura, cordonatura, rilegatura, finissaggio
- Applicare tecniche per il controllo, strumentale e soggettivo, degli scarti e per la loro selezione
- Applicare procedure per lo smaltimento dei rifiuti ed il recupero di materiale di scarto

RISULTATO

Allestimento dei prodotti stampati realizzato nel rispetto delle procedure previste.

INDICATORI

- Conduzione e verifica funzionamento impianti e macchinari per la realizzazione delle fasi di lavorazione
- Presidio parametri di processo
- Rilevazione eventuali anomalie di funzionamento ed adozione interventi correttivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

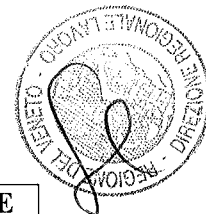
AdA 12-120.357 17.03.05 Legatoria artigianale

Attività

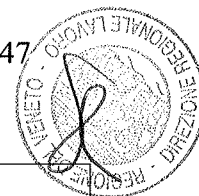
- Piegatura manuale e/o semi-automatica di fogli stampati
- Legatura dei fascicoli stampati attraverso l'utilizzo di attrezzature specifiche (per rilegatura a lattice, a spirale, a pettine, a punto metallico, ecc.)
- Scelta del materiale da utilizzare per la copertina
- Incisione e decorazione della copertina (es. decorazione manuale)
- Taglio con macchinari semi-automatici della copertina
- Taglio delle pagine stampate sulla base delle dimensioni definite con il committente
- Accoppiamento semi-automatico per unire il fascicolo o insieme di fascicoli alla copertina

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI MACCHINARI ED ATTREZZATURE PER L'ALLESTIMENTO DI PRODOTTI STAMPATI
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria dei macchinari e delle attrezzature per le lavorazioni di legatoria - Caratteristiche funzionali e componenti dei macchinari e delle attrezzature per le lavorazioni di legatoria - Concetti di elettromeccanica, elettrotecnica e meccanica per la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle attrezzature - Tecniche di programmazione di attività - Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle attrezzature per le lavorazioni di legatoria
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare procedure e tecniche di manutenzione ordinaria di macchinari ed attrezzature - Riconoscere standard e procedure di esecuzione delle attività di manutenzione nel rispetto del piano generale della qualità e del piano operativo della sicurezza - Utilizzare strumenti di reporting per la segnalazione di anomalie e malfunzionamenti e la registrazione delle manutenzioni realizzate - Applicare tecniche di programmazione delle attività di manutenzione - Applicare tecniche di sostituzione di componenti/parti usurate e di ripristino funzionalità dei macchinari e delle attrezzature - Applicare tecniche di diagnostica di parti meccaniche ed elettriche dei macchinari - Operare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle attrezzature per le lavorazioni di legatoria nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
<p>RISULTATO Manutenzioni ordinarie di macchinari ed attrezzature per le lavorazioni di legatoria realizzate nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmazione delle attività di manutenzione ordinaria - Realizzazione delle manutenzioni ordinarie - Controllo dello stato di usura e delle condizioni di funzionamento di macchinari ed attrezzature
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p>
<p>LIVELLO EQF 3</p>



EFFETTUARE IL CONTROLLO DEI PRODOTTI ALLESTITI

CONOSCENZE

- Tecniche di classificazione ed identificazione dei difetti dei prodotti allestiti
- Metodologie e procedure di individuazione delle cause dei difetti nell'ambito delle diverse fasi di lavorazione di legatoria
- Procedure e strumenti di reporting
- Elementi di controllo qualità
- Principali modalità operative e strumenti per la segnalazione delle non conformità

ABILITÀ

- Controllare e valutare la conformità del prodotto allestito
- Individuare eventuali interventi correttivi da apportare in relazione ai parametri di lavorazione
- Riconoscere le difettosità del prodotto stampato durante le diverse fasi di lavorazione di legatoria
- Identificare, attraverso un processo logico di indagine predefinito, l'origine causale del difetto
- Valutare la correlazione lineare tra parametri di processo e parametri tecnologici/di prodotto
- Adottare procedure di gestione di non conformità

RISULTATO

Prodotti stampati allestiti rispondenti agli standard di qualità definiti.

INDICATORI

- Verifica caratteristiche del prodotto allestito
- Individuazione delle cause dei difetti nelle diverse fasi di lavorazione
- Segnalazione non conformità
- Individuazione interventi correttivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

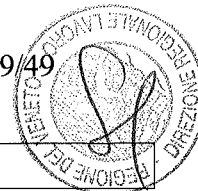
LIVELLO EQF

3



Profilo

Operatore grafico e di stampa



Denominazione del Profilo

Operatore grafico e di stampa

Descrizione del profilo

L'Operatore grafico e di stampa si occupa della realizzazione delle diverse fasi di elaborazione di un prodotto grafico e di gestione del processo di stampa a partire dalle specifiche tecniche e stilistiche definite nel progetto grafico e tenendo conto del tipo di supporto previsto.

Si relaziona con gli altri operatori e con i tecnici grafici.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

6.3.4.2.0 Stampatori offset e alla rotativa

2.5.4.2.0 Giornalisti

3.4.4.1.1 Grafici

6.3.4.1.0 Operatori delle attività poligrafiche di pre-stampa

6.3.4.3.0 Zincografi, stereotipisti ed elettrotipisti

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

18.11.00 Stampa di giornali

58.13.00 Edizione di quotidiani

58.11.00 Edizione di libri

58.21.00 Edizione di giochi per computer

58.29.00 Edizione di altri software a pacchetto (esclusi giochi per computer)

58.19.00 Altre attività editoriali

74.30.00 Traduzione e interpretariato

58.14.00 Edizione di riviste e periodici

90.03.01 Attività dei giornalisti indipendenti

63.99.00 Altre attività dei servizi di informazione nca

18.12.00 Altra stampa

18.13.00 Lavorazioni preliminari alla stampa e ai media

18.20.00 Riproduzione di supporti registrati

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa ed editoria

- **Processo - QNQR**

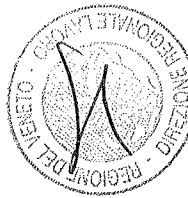
Stampa e legatoria

Editoria periodica (cartacea e multimediale)

Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Realizzazione del progetto editoriale



Realizzazione della produzione editoriale periodica (cartacea e multimediale)
Impostazione e realizzazione della stampa

• **Aree di attività**

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale
Profilo associato a 2 RA su 3

RA2: Creare l'impianto grafico realizzando la struttura in cui viene inserito il testo (es. menabò, gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) e l'apparato iconografico

RA3: Effettuare l'impaginazione riempiendo il menabò con testo, immagini, rappresentazioni grafiche e controllando la bozza finale prima del visto si stampi

AdA 12.118.348 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Profilo associato a 2 RA su 3

RA2: Sviluppare la struttura grafica del prodotto di editoria periodica, provvedendo all'impostazione del menabò, della gabbia, del carattere da stampa, corpo e interlinea, ecc. e dell'apparato iconografico

RA3: Effettuare l'impaginazione del prodotto di editoria periodica, eseguendo le prove colore, elaborando ove necessario le immagini e avendo cura della verifica del prodotto finale

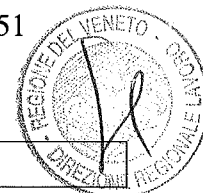
AdA 12.117.346 17.03.02 Realizzazione della stampa digitale, offset e rotativa

Profilo associato a 1 RA su 2

RA1: Stampare il prodotto editoriale sulla base dei parametri delle diverse tipologie di macchina da stampa utilizzate (digitale, offset e rotativa), avendo provveduto preventivamente alla realizzazione della fase di imposition e al montaggio e/o incisione delle lastre di stampa

Ed alle seguenti attività:

- Intervento sulle regolazioni dello stampato per diminuire o eliminare le imperfezioni rilevate nel controllo dello stampato
- Validazione della qualità della stampa

**Competenze****REALIZZARE LA RAPPRESENTAZIONE DEL PRODOTTO GRAFICO****CONOSCENZE**

- Processo di realizzazione di un prodotto grafico: fasi, attività, tecnologie
- Principali tipologie di prodotti grafici tradizionali e digitali
- Principali formati file per la grafica
- Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese
- Principali riferimenti normativi in materia di copyright e licenze d'uso
- Criteri, tecniche e strumenti di progettazione grafica
- Principali formati e supporti di destinazione

ABILITÀ

- Riconoscere le caratteristiche e le specifiche tecniche definite nel progetto grafico, tenendo conto del supporto attraverso cui deve essere prodotto e veicolato (supporto cartaceo o multimediale)
- Comprendere le caratteristiche stilistiche, finalità comunicative e destinazione d'uso del prodotto grafico, interpretando le specifiche definite nel progetto
- Individuare fonti (data base, piattaforme, social media, ecc.) e strumenti per l'acquisizione di materiali per la grafica idonei al prodotto e al tipo di produzione
- Individuare la documentazione e tutte le informazioni inerenti i diversi elementi che compongono il progetto grafico (testi, immagini statiche, video, suoni, animazioni, ecc.) tenendo conto del processo di realizzazione del prodotto
- Riconoscere principali formati grafici (JPG, GIF, PNG, TIFF, PCX, BMP, ecc.) e relative specifiche (codifica, colore, organizzazione, compressione, ecc.) necessari a garantire l'interoperabilità dei file nei diversi supporti di pubblicazione

RISULTATO

Caratteristiche distintive del prodotto grafico esaminate e comprese

INDICATORI

- Riconoscimento caratteristiche e specifiche tecniche del progetto grafico
- Studio degli aspetti comunicativi e creativi
- Definizione formati file per tipologia di supporto

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

Attività

- Realizzazione della struttura grafica (es. del menabò, della gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico

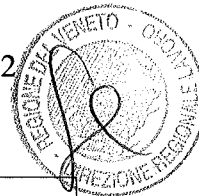
AdA 12.118.348 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Attività

- Realizzazione della struttura grafica del prodotto di editoria periodica (es. menabò, gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE LA LAVORAZIONE DEL PRODOTTO GRAFICO

CONOSCENZE

- Classificazione dei colori, accordi cromatici e contrasti
- Principali caratteri di testo e loro classificazione
- Tecniche di composizione e impaginazione
- Tecniche e tecnologie di acquisizione e trattamento delle immagini
- Principi di grafica vettoriale
- Tecniche e strumenti di impostazione di uno stampato

ABILITÀ

- Riconoscere le diverse modalità di rappresentazione grafica dei testi e dei simboli (font, forme, proporzioni, ecc.) valutando le combinazioni più idonee al risultato atteso (effetto cromatico, leggibilità, contrasti, ecc.)
- Individuare gli strumenti e le tecniche più adeguate alla elaborazione dei contenuti testuali e all'impaginazione dei diversi elementi in funzione delle esigenze di pubblicazione
- Applicare tecniche e strumenti per la creazione e riproduzione di disegni e illustrazioni grafiche attraverso l'utilizzo di applicativi per la grafica vettoriale
- Adottare tool ed applicativi appropriati a editare e comporre immagini attraverso operazioni di colorazione, fotoritocco e fotomontaggio
- Adottare tecniche e procedure di verifica della bozza finale, realizzando prove alternative e/o apportando eventuali modifiche
- Definire le diverse impostazioni cromatiche (bianco e nero, colori, ecc.) tenendo conto delle caratteristiche del progetto grafico

RISULTATO

Prodotto grafico elaborato sulla base delle indicazioni ricevute e della documentazione di progetto

INDICATORI

- Selezione e lavorazione contenuti testuali
- Acquisizione e trattamento immagini
- Impaginazione degli elementi grafici

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

Attività

- Realizzazione della struttura grafica (es. del menabò, della gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico
- Esecuzione della prova colore o cromalin
- Eventuale elaborazione delle immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.)
- Realizzazione dell'impaginazione dei testi, loghi, ecc. e fotocomposizione di immagini
- Elaborazione di eventuali modifiche, correzioni o prove alternative richieste dal redattore o altro committente
- Controllo della bozza finale prima del visto si stampi

AdA 12.118.348 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Attività

- Realizzazione della struttura grafica del prodotto di editoria periodica (es. menabò, gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico



- Esecuzione della prova colore o cromalin del prodotto di editoria periodica
- Eventuale elaborazione delle immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.) del prodotto di editoria periodica
- Realizzazione dell'impaginazione dei testi, loghi, ecc. e fotocomposizione di immagini del prodotto di editoria periodica

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE IL TRATTAMENTO DI ELEMENTI GRAFICI IPERMEDIALI
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e tecnologie di acquisizione e trattamento delle immagini - Tipologia, caratteristiche e funzionalità di foto e video camere digitali - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali linguaggi di programmazione web - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei software editor di siti internet - Caratteristiche del linguaggio ipertestuale e sue evoluzioni
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere l'architettura strutturale e l'organizzazione delle informazioni (testo, immagini, suoni, ecc.) di un messaggio ipermediale riconoscendo caratteristiche tecniche e funzionali dei diversi linguaggi di cui si compone - Adottare strumenti tecnologici e digitali (macchina fotografica, video camera, sim, ecc.) per l'acquisizione ed elaborazione di elementi (immagini, filmati, animazioni, ecc.) - Adottare strumenti tecnologici per la produzione di ipermedia (es. pagina web) - Adottare applicativi informatici e tecniche per la creazione e elaborazione di immagini 2D e per la trasformazione di modelli e animazioni in 3D - Individuare i software e le strumentazioni di base per il montaggio di applicazioni ipermediali e interfaccia grafiche di siti web
<p>RISULTATO Elementi grafici predisposti in coerenza con le caratteristiche distintive della pubblicazione ipermediale</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione e elaborazione di elementi grafici ipermediali - Composizione di interfacce grafiche su pagine web
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p>
<p>LIVELLO EQF 3</p>



GESTIRE IL PROCESSO DI STAMPA

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di impostazione di uno stampato
- Principali tecniche di stampa e allestimento
- Principali matrici di stampa
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali macchinari e sistemi di stampa e di allestimento
- Tipologia e caratteristiche d'uso degli inchiostri
- Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria delle macchine da stampa e per l'allestimento
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la conduzione degli impianti e dei macchinari per la stampa e l'allestimento

ABILITÀ

- Individuare le tecniche e i parametri da applicare per la formatura e la produzione della prova di stampa tenendo conto delle potenzialità prestazionali e dei limiti materiali dei principali sistemi di stampa (digitale, offset, serigrafica, ecc.)
- Identificare le tecniche e le modalità più adeguate alla configurazione dei principali sistemi di stampa ponendo attenzione all'aspetto degli stampati da acquisire (formato, colore, posizionamento dei grafismi, ecc.)
- Adottare tecniche e strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità della stampa e dell'allestimento, intervenendo con appositi correttivi in caso di necessità
- Realizzare la manutenzione ordinaria delle macchine di stampa e per l'allestimento
- Definire la tiratura più idonea al raggiungimento degli standard quali-quantitativi previsti, anche in relazione alle esigenze di allestimento e agli scarti
- Adottare le tecniche e gli strumenti più idonei all'allestimento degli stampati (fustellatura, cordonatura, rifilo, ecc.) in funzione del tipo di prodotto da produrre (libro, espositore, catalogo, ecc.)
- Operare la conduzione di impianti e macchinari per la stampa e l'allestimento nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Stampati realizzati in coerenza con il progetto grafico e gli standard di allestimento definiti

INDICATORI

- Formatura prove di stampa
- Regolazione parametri di funzionamento del sistema di stampa
- Messa a punto tiratura
- Allestimento stampati

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.117.346 17.03.02 Realizzazione della stampa digitale, offset e rotativa

Attività

- Avvio delle diverse tipologie di macchina da stampa
- Impostazioni delle signature (imposition)
- Montaggio digitale e montaggio e incisione impianti/lastre di stampa offset e rotativa
- Intervento sulle regolazioni dello stampato per diminuire o eliminare le imperfezioni rilevate nel controllo dello stampato
- Validazione della qualità della stampa

LIVELLO EQF

3



Profilo

Tecnico grafico



Denominazione del Profilo

Tecnico grafico.

Descrizione del profilo

Il Tecnico grafico si occupa del presidio e della realizzazione delle diverse fasi del processo di ideazione e sviluppo di soluzioni grafiche in coerenza con gli obiettivi comunicativi e con le specifiche tecnico funzionali dei prodotti da realizzare, tenendo conto del tipo di supporto con cui devono essere veicolati e del target di riferimento.

Si relaziona con gli operatori e con altri tecnici grafici.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

2.5.4.2.0 Giornalisti

3.4.4.1.1 Grafici

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

58.13.00 Edizione di quotidiani

58.11.00 Edizione di libri

58.21.00 Edizione di giochi per computer

58.29.00 Edizione di altri software a pacchetto (esclusi giochi per computer)

58.19.00 Altre attività editoriali

74.30.00 Traduzione e interpretariato

58.14.00 Edizione di riviste e periodici

90.03.01 Attività dei giornalisti indipendenti

63.99.00 Altre attività dei servizi di informazione nca

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa ed editoria

- **Processo - QNQR**

Editoria periodica (cartacea e multimediale)

Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Realizzazione del progetto editoriale

Realizzazione della produzione editoriale periodica (cartacea e multimediale)

- **Aree di attività**

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Definire la linea grafica del prodotto editoriale a partire dalla progettazione e scelta tra le diverse soluzioni grafiche proposte



RA2: Creare l'impianto grafico realizzando la struttura in cui viene inserito il testo (es. menabò, gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) e l'apparato iconografico
RA3: Effettuare l'impaginazione riempiendo il menabò con testo, immagini, rappresentazioni grafiche e controllando la bozza finale prima del visto si stampi

AdA ~~12.118.348~~ 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Definire la linea grafica del prodotto editoriale periodico a partire dalla progettazione e scelta tra le diverse soluzioni grafiche proposte

RA2: Sviluppare la struttura grafica del prodotto di editoria periodica, provvedendo all'impostazione del menabò, della gabbia, del carattere da stampa, corpo e interlinea, ecc. e dell'apparato iconografico

RA3: Effettuare l'impaginazione del prodotto di editoria periodica, eseguendo le prove colore, elaborando ove necessario le immagini e avendo cura della verifica del prodotto finale



Competenze

REALIZZARE LA RAPPRESENTAZIONE DEL CONCEPT VISIVO

CONOSCENZE

- Principali tipologie di prodotti grafici tradizionali e digitali
- Processo di progettazione e produzione grafica: fasi, attività, tecnologie
- Principali elementi di marketing e organizzazione aziendale
- Principali sistemi e tecniche di stampa tradizionale e digitale
- Principali strumenti comunicativi e loro caratteristiche tecnico funzionali (carta stampata, siti web, social network, app mobile, digital signage, ecc.)
- Tecniche e strumenti di visual communication

ABILITÀ

- Comprendere le esigenze del committente, il messaggio da veicolare e gli obiettivi comunicativi (informativi, pubblicitari, illustrativi, educativi, ecc.) del prodotto da sviluppare
- Individuare gli elementi caratterizzanti il tipo di prodotto da realizzare in relazione alla tipologia di strumento con cui deve essere veicolato (carta stampata, siti web, social network, mobile, packaging, ecc.)
- Tradurre gli obiettivi strategici definiti in possibili soluzioni grafiche evidenziandone criticità e potenzialità comunicative e tecniche
- Delineare la soluzione grafica più adeguata al prodotto da realizzare in coerenza con finalità comunicative, target di riferimento e caratteristiche tecniche dei media utilizzati per la sua diffusione
- Riconoscere le tendenze e i gusti visivi di maggiore impatto

RISULTATO

Concept visivo definito in coerenza con le strategie e gli obiettivi comunicativi e con le caratteristiche distintive del prodotto da realizzare

INDICATORI

- Studio delle esigenze del committente, delle caratteristiche distintive del prodotto e degli obiettivi di comunicazione previsti
- Esame delle caratteristiche tecniche dello strumento di comunicazione prescelto
- Elaborazione di possibili soluzioni tecnico grafiche
- Definizione delle condizioni di fattibilità tecnica

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

Attività

- Ideazione e progettazione di diverse soluzioni grafiche per il prodotto editoriale
- Validazione e scelta del progetto editoriale

AdA 12.118.348 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Attività

- Ideazione e progettazione di diverse soluzioni grafiche del prodotto di editoria periodica
- Validazione e scelta del progetto editoriale periodico

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LA CONFIGURAZIONE DEL PROGETTO GRAFICO

CONOSCENZE

- Principali sistemi/tool informativi per la gestione del flusso di lavoro (work flow)
- Strumenti e principali tecniche di elaborazione di schizzi e bozzetti
- Linguaggio ipertestuale e sue evoluzioni
- Classificazione dei colori, espressività, accordi cromatici, contrasti, ecc.
- Caratteri e loro classificazione in famiglie
- Caratteristiche e funzionalità dei principali linguaggi di programmazione web
- Principali riferimenti normativi in materia di copyright e diritto d'autore

ABILITÀ

- Riconoscere il processo di realizzazione del prodotto grafico (work flow) in termini di attività, tecnologie, risorse e tempi di lavorazione necessari, utilizzando modalità tradizionali o digitali
- Definire le modalità più efficaci per l'integrazione dei diversi elementi grafici (immagini statiche, testi, video, animazioni, font, ecc.)
- Selezionare immagini, animazioni, font e colori al fine di rappresentare efficacemente il messaggio comunicativo definito
- Combinare forme e colori in relazione a effetto cromatico, leggibilità, legame forma/colore, contrasti, ecc. tenendo conto delle specifiche caratterizzanti i principali canali comunicativi tradizionali e digitali
- Elaborare schizzi e bozzetti del progetto grafico

RISULTATO

Soluzione grafica definita nelle sue componenti essenziali

INDICATORI

- Esecuzione del progetto grafico in tutte le sue componenti
- Elaborazione di un piano di lavorazione: risorse, tempi e vincoli di progetto
- Integrazione delle diverse componenti di comunicazione grafica
- Ricerca degli applicativi idonei rispetto al prodotto e ai vincoli progettuali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~12.113.364~~ 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

Attività

- Ideazione e progettazione di diverse soluzioni grafiche per il prodotto editoriale
- Validazione e scelta del progetto editoriale
- Realizzazione della struttura grafica (es. del menabò, della gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico

AdA ~~12.118.348~~ 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Attività

- Ideazione e progettazione di diverse soluzioni grafiche del prodotto di editoria periodica
- Validazione e scelta del progetto editoriale periodico
- Realizzazione della struttura grafica del prodotto di editoria periodica (es. menabò, gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LA COMPOSIZIONE DEL LAYOUT GRAFICO

CONOSCENZE

- Strumenti e principali tecniche di disegno e di rappresentazione grafica
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per l'impaginazione e l'elaborazione di testi e immagini nei principali sistemi operativi
- Strumenti e tecniche di lettering
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali tool e applicativi per l'elaborazione e l'editing di immagini, fotografie digitali e video
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software di grafica e animazione computerizzata
- Tecniche e strumenti di strutturazione logica dei contenuti di pagine web
- Tecniche e strumenti di visual communication

ABILITÀ

- Adottare strumenti e tecniche per l'elaborazione, l'acquisizione e l'impaginazione di elementi grafici, testuali, video e audio
- Utilizzare tecniche e strumenti per l'ottimizzazione dimensionale delle diverse componenti grafiche in funzione del veicolo comunicativo finale (pagine web, app mobile, carta stampata, digital signage, ecc.)
- Tradurre soluzioni grafiche di tipo statico in elementi grafici dinamici adeguati sia all'output tradizionale che digitale
- Adottare strumenti e tecniche per la realizzazione di mockup e/o prototipi di prodotti/oggetti finiti
- Valutare la rispondenza del layout grafico composto ai parametri stabiliti ed alla tipologia di prodotto da realizzare

RISULTATO

Layout grafico sviluppato secondo le specifiche progettuali definite

INDICATORI

- Realizzazione di disegni e illustrazioni grafiche
- Elaborazione delle immagini: scontorno, fotoritocco, colorazione, fotomontaggio
- Acquisizione ed elaborazione immagini, testi, suoni, ecc.
- Realizzazione e rielaborazione dei contributi grafici
- Impaginazione degli elementi grafici

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

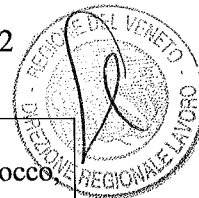
Attività

- Realizzazione della struttura grafica (es. del menabò, della gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico
- Elaborazione di eventuali modifiche, correzioni o prove alternative richieste dal redattore o altro committente
- Esecuzione della prova colore o cromalin
- Eventuale elaborazione delle immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.)
- Realizzazione dell'impaginazione dei testi, loghi, ecc. e fotocomposizione di immagini

AdA 12.118.348 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Attività

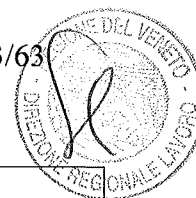
- Realizzazione della struttura grafica del prodotto di editoria periodica (es. menabò, gabbia, carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico



- Esecuzione della prova colore o cromalin del prodotto di editoria periodica
- Eventuale elaborazione delle immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.) del prodotto di editoria periodica
- Realizzazione dell'impaginazione dei testi, loghi, ecc. e fotocomposizione di immagini del prodotto di editoria periodica

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LA CONVALIDA DEL PRODOTTO GRAFICO

CONOSCENZE

- Criteri e principi generali per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- Procedure, tecniche e strumenti per la realizzazione di prove (prove colore, prove di performance, ...)
- Tecniche e procedure di monitoraggio e controllo di problematiche esecutive
- Elementi di correzione cromatica
- Elementi di fotoritocco

ABILITÀ

- Riconoscere la rispondenza del prodotto alle specifiche del progetto grafico
- Valutare l'efficacia degli elementi grafici sviluppati anche in termini di accessibilità e fruibilità nel caso di prodotti multimediali
- Identificare anomalie nei livelli di performance delle soluzioni grafiche sviluppate
- Valutare correttivi e variazioni al prodotto grafico per ristabilire equità nel rapporto tra efficacia comunicativa e funzionalità
- Realizzare prove finalizzate alla convalida del prodotto (prove colore, prove di performance, ...)

RISULTATO

Prodotto grafico validato conformemente alle specifiche progettuali

INDICATORI

- Verifica qualità e risoluzione dei contributi grafici del prodotto sviluppato
- Esecuzione test di performance sulle soluzioni grafiche
- Rimozione eventuali non conformità alle specifiche progettuali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.364 17.01.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale

Attività

- Elaborazione di eventuali modifiche, correzioni o prove alternative richieste dal redattore o altro committente
- Esecuzione della prova colore o cromalin
- Controllo della bozza finale prima del visto si stampi

AdA 12.118.348 17.02.04 Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

Attività

- Esecuzione della prova colore o cromalin del prodotto di editoria periodica

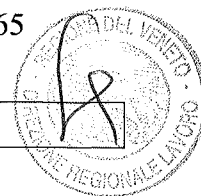
LIVELLO EQF

4



Profilo

Redattore editoriale

**Denominazione del Profilo**

Redattore editoriale

Descrizione del profilo

Il Redattore editoriale si occupa della supervisione e del coordinamento di tutte le fasi della realizzazione di un prodotto editoriale (romanzo, saggio, testo scolastico, libro di settore, ecc): dalla consegna del testo da parte dell'autore/traduttore fino alla pubblicazione.

Gestisce la relazione con l'autore, coordina le varie professionalità interne alla redazione, quali il correttore di bozze, il grafico editoriale, il fotografo e si relaziona con i service editoriali che eventualmente concorrono alla realizzazione del prodotto.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

6

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

2.5.4.2.0 Giornalisti

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

58.11.00 Edizione di libri

58.21.00 Edizione di giochi per computer

58.29.00 Edizione di altri software a pacchetto (esclusi giochi per computer)

58.19.00 Altre attività editoriali

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa ed editoria

- **Processo - QNQR**

Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Progettazione e organizzazione della produzione editoriale (tradizionale e/o elettronica)

- **Aree di attività**

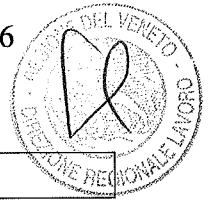
AdA 42.112.349 17.01.01 Definizione del progetto editoriale (tradizionale e/o elettronico)

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Definire il progetto editoriale sulla base della ricerca e valutazione del target di riferimento, della tiratura e dei canali di distribuzione del prodotto editoriale tenendo conto delle linee guida della casa editrice

RA2: Elaborare i preventivi per la realizzazione del progetto editoriale a partire dalla valutazione delle condizioni di fattibilità (es. incisività dell'idea editoriale, analisi dei prodotti concorrenti, ecc.) e dei tempi di realizzazione, delle risorse umane e dei fornitori necessari

RA3: Definire la configurazione del prodotto editoriale (aspetti di contenuto e di forma)



Competenze

REALIZZARE LA DEFINIZIONE DEL PROGETTO EDITORIALE**CONOSCENZE**

- Principali tipologie di prodotti editoriali tradizionali e digitali
- Processo di progettazione e produzione editoriale
- Principali caratteristiche del mercato editoriale
- Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking
- Terminologia specifica di settore in lingua inglese
- Caratteristiche e stili dei diversi settori dell'editoria (es. letteraria, saggistica, divulgativa, periodica, d'arte, scolastica, ecc.)

ABILITÀ

- Analizzare e valutare target di riferimento, tiratura, canali di distribuzione del prodotto editoriale nel quadro delle linee guida della casa editrice
- Realizzare analisi del mercato editoriale di riferimento
- Tradurre l'idea editoriale in possibili soluzioni progettuali, evidenziandone criticità e potenzialità espressive e comunicative
- Definire l'impostazione editoriale generale della pubblicazione sulla base della tipologia del testo (romanzo, saggio, libro di testo, pubblicazione scientifica, ...), in coerenza con finalità comunicative, target di riferimento e caratteristiche tecniche dei media utilizzati per la sua diffusione
- Adottare tecniche di progettazione di prodotti editoriali, avvalendosi dei contributi dei diversi ruoli coinvolti (autore, grafico, fotografo, ...)
- Realizzare l'analisi delle condizioni di fattibilità del prodotto

RISULTATO

Progetto editoriale definito in coerenza con le strategie comunicative e con le caratteristiche distintive del prodotto da realizzare

INDICATORI

- Studio del mercato editoriale e del target di riferimento, delle caratteristiche distintive del prodotto, della tiratura e dei canali di distribuzione
- Elaborazione di possibili idee progettuali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.112.349 17.01.01 Definizione del progetto editoriale (tradizionale o elettronico)

Attività

- Ideazione del progetto editoriale
- Individuazione del target di riferimento, della tiratura e dei canali di distribuzione del prodotto editoriale
- Valutazione delle condizioni di fattibilità del prodotto (es. incisività dell'idea editoriale, analisi dei prodotti concorrenti, ecc.)

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE LA CONFIGURAZIONE DEL PRODOTTO EDITORIALE
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e strumenti di organizzazione (tradizionale e digitale) dei contenuti testuali e grafici - Principi di grafica editoriale e di iconografia - Tecniche e strumenti di comunicazione multimediale - Elementi di linguistica - Elementi di editoria - Norme e metodologie redazionali - Principali riferimenti normativi in materia di proprietà intellettuale e diritto d'autore
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire nel dettaglio gli aspetti di contenuto e di forma su cui attuare l'intervento di editing tradizionale e digitale, ponendo attenzione allo stile e all'identità del prodotto - Definire la soluzione grafica più coerente con le caratteristiche del prodotto e gli obiettivi comunicativi - Determinare la struttura del testo nei suoi aspetti essenziali (sezioni, capitoli, paragrafi, ...) in funzione della tipologia di prodotto - Adottare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali (testuali e grafici) tenendo conto degli standard e dei format tradizionali e digitali - Delineare stile comunicativo ed editoriale dei contenuti, in sinergia con l'autore
<p>RISULTATO Contenuti, aspetti grafici e testo organizzati e strutturati.</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione (tradizionale e digitale) dei contenuti testuali e grafici. - Integrazione delle diverse componenti di contenuto e di forma
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 12.112.349 17.01.01 Definizione del progetto editoriale (tradizionale o elettronico) Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione della configurazione del prodotto editoriale (aspetti di contenuto e di forma)
<p>LIVELLO EQF 6</p>



SVILUPPARE IL PIANO DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDITORIALE

CONOSCENZE

- Modelli, tecniche e strumenti di project management
- Tecniche e strumenti di budgeting
- Tecniche di gestione della relazione con i fornitori ed i diversi ruoli coinvolti nel processo di lavorazione
- Elementi di gestione finanziaria e controllo dei costi
- Tecniche di valutazione dei tempi, strumenti e risorse umane necessarie alla realizzazione del prodotto editoriale

ABILITÀ

- Individua il processo di realizzazione del prodotto editoriale in termini di attività, risorse necessarie e tempi di lavorazione
- Supervisionare le diverse fasi di realizzazione del progetto editoriale garantendo la corretta realizzazione dell'intero processo di produzione
- Unificare i singoli contributi forniti dai diversi operatori coinvolti nella realizzazione del progetto: autore, grafico, fotografo, addetto di pre stampa
- Individua eventuali interventi correttivi a fronte di criticità rilevate nelle diverse fasi del processo produttivo
- Definire e valutare preventivi per la realizzazione del prodotto editoriale

RISULTATO

Piano di realizzazione del prodotto editoriale elaborato ed implementato.

INDICATORI

- Elaborazione di un piano di lavorazione: risorse, tempi e vincoli di progetto
- Implementazione e monitoraggio del piano
- Definizione e valutazione dei preventivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~12.112.349~~ 17.01.01 Definizione del progetto editoriale (tradizionale o elettronico)

Attività

- Definizione dei preventivi del progetto del prodotto editoriale da realizzare
- Valutazione dei tempi di realizzazione, delle risorse umane e dei fornitori necessari per la realizzazione del prodotto editoriale

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE IL CONTROLLO DEL PRODOTTO EDITORIALE

CONOSCENZE

- Criteri e principi generali per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- Tecniche e criteri di valutazione dei prodotti editoriali
- Tecniche e procedure di intervento correttivo di riallineamento di prodotti editoriali
- Tecniche di lettura e revisione di bozze
- Tecniche di problem solving

ABILITÀ

- Valutare l'efficacia degli elementi grafici e di contenuto sviluppati anche in termini di accessibilità e fruibilità nel caso di prodotti multimediali
- Adottare procedure e strumenti di chiusura e consegna degli esecutivi del prodotto editoriale
- Individuare la rispondenza del prodotto con gli input iniziali e gli obiettivi editoriali prestabiliti
- Prefigurare eventuali correttivi e interventi di riallineamento in relazione a criticità e/o esigenze specifiche
- Valutare la coerenza, completezza, chiarezza e correttezza complessiva del prodotto editoriale

RISULTATO

Prodotto editoriale validato conformemente alle specifiche progettuali

INDICATORI

- Verifica qualità e risoluzione dei contributi grafici del prodotto sviluppato
- Verifica complessiva del prodotto editoriale
- Intervento su eventuali non conformità alle specifiche progettuali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

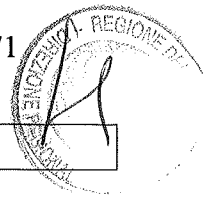
LIVELLO EQF

6



Profilo

Tecnico della fotografia

**Denominazione del Profilo**

Tecnico della fotografia

Descrizione del profilo

Il Tecnico della fotografia si occupa della riproduzione di immagini utilizzando macchine fotografiche e tecnologie analogiche e/o digitali. Cura l'allestimento del set, scatta le fotografie e ne segue il successivo processo di sviluppo e stampa.

Si relaziona con i committenti e con altri ruoli nell'ambito della comunicazione e della pubblicità.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.1.7.1.0 Fotografi e professioni assimilate

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

58.13.00 Edizione di quotidiani

58.14.00 Edizione di riviste e periodici

74.20.11 Attività di fotoreporter

74.20.12 Attività di riprese aeree nel campo della fotografia

74.20.19 Altre attività di riprese fotografiche

74.20.20 Laboratori fotografici per lo sviluppo e la stampa

90.03.01 Attività dei giornalisti indipendenti

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Stampa ed editoria

- **Processo - QNQR**

Realizzazione di immagini

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Realizzazione, sviluppo e stampa di materiale fotografico

- **Aree di attività**

AdA ~~12.122.362~~ 17.04.01 Realizzazione della fotografia

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Definire il servizio fotografico da realizzare a partire dall'analisi e dalla richiesta del cliente

RA2: Predisporre l'occorrente necessario alla realizzazione del servizio fotografico selezionando il materiale e le attrezzature utili all'allestimento del set fotografico, montando le attrezzature fotografiche a partire dalla valutazione delle caratteristiche dell'ambiente

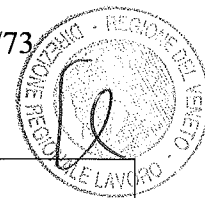
RA3: Realizzare il servizio fotografico con tecniche e modalità specifiche seguendo le diverse tipologie di servizio a partire dalla verifica e dall'adattamento del materiale fotografico (es. risoluzione, tipologia file, gestione colore, ecc.)

AdA ~~12.122.363~~ 17.04.02 Sviluppo e stampa del materiale fotografico



Profilo associato all'unico RA

RA1: Stampare le fotografie su supporti cartacei o di altro genere, provvedendo preventivamente allo sviluppo del negativo con procedure tradizionali o al trattamento delle immagini con procedure digitali



Competenze

REALIZZARE LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO FOTOGRAFICO

CONOSCENZE

- Elementi di marketing
- Tecniche di promozione e di vendita
- Caratteristiche e tendenze del mercato fotografico
- Tecniche e strumenti di analisi dei costi e di preventivazione
- Tecniche di ideazione fotografica
- Elementi di organizzazione del lavoro per la realizzazione di un servizio fotografico
- Tecniche di analisi dei bisogni
- Tipologie di servizi fotografici (pubblicitari, moda, cerimonie, ritratti, reportage, architettura, arte, ...)

ABILITÀ

- Comprendere le richieste e le esigenze del committente in relazione alle caratteristiche ed alle finalità del servizio fotografico
- Definire un piano di servizio fotografico coerente e funzionale alla finalità definite, alla tipologia di committente, all'ambientazione in cui deve essere realizzato ed al prodotto finale (catalogo, book, album ...) da realizzare
- Realizzare analisi e valutazioni preliminari dei soggetti/oggetti da fotografare le caratteristiche dell'ambiente (es. disponibilità di spazio, distanze, luce)
- Individuare le attrezzature necessarie, compreso l'eventuale utilizzo dell'illuminazione artificiale
- Elaborare il preventivo del servizio fotografico
- Illustrare il progetto al committente, concordando eventuali modifiche

RISULTATO

Servizio fotografico progettato in coerenza con le esigenze del committente.

INDICATORI

- Studio delle esigenze del committente, degli obiettivi e delle caratteristiche distintive del servizio
- Definizione delle caratteristiche tecniche del servizio
- Elaborazione del preventivo

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

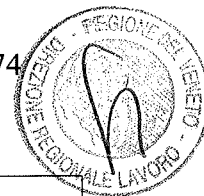
AdA 42.122.362 17.04.01 Realizzazione della fotografia

Attività

- Accoglienza e analisi delle richieste del cliente
- Ideazione del progetto del servizio fotografico da realizzare
- Individuazione e selezione del materiale e delle attrezzature necessarie per l'allestimento del set fotografico
- Valutazione delle caratteristiche dell'ambiente (es. disponibilità di spazio, distanze, luce, ecc.) per la definizione delle attrezzature per l'illuminazione artificiale

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE L'ALLESTIMENTO DEL SET FOTOGRAFICO

CONOSCENZE

- Tipologia e caratteristiche dei set fotografici in ambienti esterni ed interni
- Tecniche di allestimento del set fotografico
- Elementi di storia dell'arte e della fotografia
- Tipologie, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature per l'illuminazione artificiale
- Tipologie, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature fotografiche tradizionali e digitali
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'allestimento di set fotografici

ABILITÀ

- Valutare le caratteristiche dell'ambiente (disponibilità di spazio, distanze, luce, ecc.)
- Selezionare il materiale e le attrezzature necessarie all'allestimento del set fotografico
- Effettuare l'allestimento dell'ambiente e predisporre le luci, in ambienti interni o esterni
- Verificare il corretto funzionamento delle attrezzature e delle strumentazioni
- Curare la manutenzione ordinaria di attrezzature e strumentazioni
- Montare e regolare eventuali accessori sulla macchina fotografica
- Installare macchine e attrezzature per la realizzazione della fotografia
- Predisporre gli oggetti da utilizzare nel set fotografico

RISULTATO

Set fotografico allestito in modo coerente e funzionale rispetto al servizio da realizzare.

INDICATORI

- Analisi caratteristiche ambientali
- Installazione macchine ed attrezzature
- Verifica funzionamento macchine e attrezzature

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

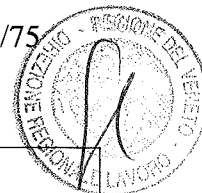
AdA 12.122.362 17.04.01 Realizzazione della fotografia

Attività

- Individuazione e selezione del materiale e delle attrezzature necessarie per l'allestimento del set fotografico
- Valutazione delle caratteristiche dell'ambiente (es. disponibilità di spazio, distanze, luce, ecc.) per la definizione delle attrezzature per l'illuminazione artificiale
- Montaggio di macchine e attrezzature fotografiche (es. macchine manuali, macchine digitali, banco ottico, ecc.)

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE IL SERVIZIO FOTOGRAFICO

CONOSCENZE

- Elementi di comunicazione visiva
- Elementi di geometria applicati alla fotografia
- Elementi di teoria dei colori
- Parametri tecnici (diaframma, sensibilità del supporto, filtri e accessori)
- Principi di ottica fotografica
- Tecniche di inquadratura: campi e piani
- Tecniche fotografiche
- Elementi di illuminotecnica (luci naturali, artificiali, contrasti, ...)

ABILITÀ

- Individuare i supporti tecnici necessari (tipologia di macchina, tipi di obiettivo, accessori, illuminatori esterni, pellicola, ...) in funzione degli specifici scatti da realizzare
- Adottare tecniche e procedure per il caricamento della pellicola o della scheda elettronica e impostare i parametri tecnici della macchina più adatti allo scatto da realizzare
- Comporre l'immagine fotografica, gestendo i soggetti/oggetti da fotografare.
- Definire l'inquadratura individuando il punto di ripresa e la tecnica più appropriati in relazione all'effetto desiderato
- Utilizzare tecniche fotografiche specifiche a seconda della tipologia di servizio da effettuare (ritratto, pubblicità, registrazione di eventi, ecc.)
- Gestire la luce, misurandone la quantità (esposimetro) e stabilendone la qualità, le sorgenti, i rapporti tra luce ed ombre, ...
- Verificare la riuscita delle fotografie ed eventualmente modificare luci, disposizione dei soggetti, angolazione, eventuali accessori della macchina fotografica

RISULTATO

Servizio fotografico realizzato secondo le specifiche progettuali definite.

INDICATORI

- Utilizzo delle attrezzature fotografiche
- Posizionamento ed utilizzo delle attrezzature per l'illuminazione
- Definizione inquadrature
- Impostazione dei parametri tecnici
- Utilizzo tecniche fotografiche

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 42.122.362 17.04.01 Realizzazione della fotografia

Attività

- Realizzare il servizio fotografico con tecniche e modalità specifiche seguendo le diverse tipologie di servizio (es. ritratto, cerimonia, soggetto in movimento e in posa; fotografia giornalistica; fotografia pubblicitaria; ecc.)

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LO SVILUPPO E LA STAMPA DEL MATERIALE FOTOGRAFICO

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, delle tecniche e delle procedure per lo sviluppo e la stampa tradizionale e digitale
- Caratteristiche delle diverse tipologie di stampa
- Tecniche e procedure di riversamento delle immagini
- Elementi di colorimetria e fotometria
- Tecnologie di fotocomposizione
- Nozioni di chimica e fisica
- Tecniche di manipolazione delle stampe fotografiche
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software di fotoritocco ed elaborazioni immagini

ABILITÀ

- Utilizzare strumenti e tecniche per lo sviluppo tradizionale o digitale del negativo
- Valutare la qualità della fotografia sviluppata
- Predisporre album, book fotografici cartacei e digitali, ...
- Effettuare l'elaborazione dell'immagine, inserendo particolari e correggendo le imperfezioni attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche
- Effettuare ingrandimenti e riduzioni di stampe fotografiche e diapositive in tutti i formati e colorazioni
- Utilizzare strumenti e tecniche per la stampa di fotografie su supporti cartacei e digitali, scegliendo il supporto e formato adatto

RISULTATO

Materiale fotografico sviluppato e stampato nei formati previsti.

INDICATORI

- Verifica qualità del materiale fotografico
- Sviluppo e stampa del materiale fotografico
- Fotoritocco ed elaborazione di immagini

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~12.122.362~~ 17.04.01 Realizzazione della fotografia

Attività

- Verifica e adattamento del materiale fotografico (es. risoluzione, tipologia file, gestione colore, ecc.)

AdA ~~12.122.363~~ 17.04.02 Sviluppo e stampa del materiale fotografico

Attività

- Elaborazione e modifica delle immagini digitali (es. correzione del colore, fotoritocco, ecc.)
- Stampa di fotografie su supporti cartacei o di altro genere
- Sviluppo di foto digitali attraverso l'utilizzo di specifici formati (RAW, EXIF, JPEG, ecc.)
Sviluppo tradizionale del negativo (esposizione dell'immagine sulla carta fotosensibile, sviluppo dell'immagine latente con un processo di immersione chimica, lavaggio per eliminare i residui dei prodotti chimici e assicurare la stabilità dell'immagine)

LIVELLO EQF

4



Profilo

Tecnico di installazione di impianti di telecomunicazioni



Denominazione del Profilo

Tecnico di installazione di impianti di telecomunicazioni

Descrizione del profilo

Il Tecnico di installazione di impianti di telecomunicazioni si occupa dell'installazione, configurazione e collaudo di sistemi di telecomunicazioni, partendo dalle specifiche definite nel progetto esecutivo. Realizza la manutenzione dei sistemi e della rete per le telecomunicazioni, assicurando assistenza tecnica, individuazione e riparazione di guasti.

Si relaziona con i gestori delle reti e con gli utenti.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

6.2.4.4.0 Installatori e riparatori di apparati di telecomunicazione
3.1.2.6.1 Tecnici per le telecomunicazioni

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

61.10.00 Telecomunicazioni fisse
61.20.00 Telecomunicazioni mobili
33.20.02 Installazione di apparecchi elettrici ed elettronici per telecomunicazioni, di apparecchi trasmettenti radiotelevisivi, di impianti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (esclusa l'installazione all'interno degli edifici)

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi di telecomunicazione e poste

- **Processo - QNQR**

Servizi di Telecomunicazione

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione della rete/sistema di telecomunicazione

- **Aree di attività**

AdA ~~17.130.390~~ 15.01.04 Installazione, configurazione e collaudo dei sistemi di TLC

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Installare le componenti hardware degli impianti di comunicazione, configurandone successivamente le componenti software, sulla base delle specifiche tecniche previste dal sistema di reti di TLC



RA2: Realizzare le operazioni di ripristino delle configurazioni del sistema, individuando le possibili cause di incompatibilità o malfunzionamenti e provvedendo all'aggiornamento del software applicativo erogatore dei servizi di TLC

RA3: Realizzare il collaudo del sistema di TLC, redigendo, successivamente, la documentazione tecnica

AdA ~~17.130.391~~ 15.01.05 Assistenza/manutenzione dei sistemi di TLC

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Eseguire gli interventi di testaggio del sistema TLC, sulla base delle diagnosi delle problematiche emerse

RA2: Realizzare le attività di aggiornamento, manutenzione e riparazione guasti delle reti di TLC, redigendo, successivamente, la relativa documentazione tecnica



Competenze

DEFINIRE IL PIANO DI LAVORO PER L'INSTALLAZIONE

CONOSCENZE

- Disegno tecnico dei sistemi di TLC
- Procedure e strumenti di pianificazione delle attività
- Elementi di chimica, fisica e analisi matematica
- Architetture di rete di TLC: tipologie, caratteristiche, uso e costi dei componenti
- Elementi di elettronica ed elettrotecnica
- Elementi relativi ai campi ed all'inquinamento elettromagnetico
- Standard internazionali di TLC (norme ISO/OSI)

ABILITÀ

- Riconoscere le caratteristiche e le componenti delle architetture di TLC
- Leggere e interpretare disegni, schede tecniche e specifiche progettuali relative alle diverse componenti del sistema da realizzare
- Individuare la necessità di eventuali variazioni della struttura e/o delle parti componenti del sistema volte a facilitarne l'installazione/migliorarne le prestazioni
- Recepire le disposizioni di tempi e fasi per la realizzazione del sistema
- Utilizzare strumenti di programmazione delle attività

RISULTATO

Progetto esecutivo compreso e tradotto in un coerente piano di lavoro.

INDICATORI

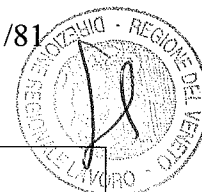
- Elaborazione piano di lavoro
- Interpretazione progetto esecutivo del sistema di TLC
- Riconoscimento caratteristiche e componenti dell'architettura di TLC

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE L'ALLESTIMENTO DEL SET FOTOGRAFICO

CONOSCENZE

- Principali riferimenti normativi in materia di installazione di impianti di TLC
- Tecniche di configurazione di componenti hardware e software di sistemi di TLC
- Tecniche e strumentazioni elettronica per la diagnostica di problematiche e conflitti nell'ambito di reti e componenti TLC
- Terminologia specifica di settore in lingua inglese
- Tipologia, caratteristiche, funzionalità dei diversi componenti dei sistemi di TLC (sistemi di sicurezza, sistemi di trasmissione, sistemi di instradamento di pacchetti di comunicazione, ...)
- Tecniche, procedure e documentazioni relative al collaudo dei sistemi di TLC
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'installazione di sistemi di TLC

ABILITÀ

- Realizzare il cablaggio dell'intero sistema di TLC, verificando l'assenza di problematiche nel collegamento tra i vari dispositivi e componenti
- Installare, configurare e cablare tutti gli apparati di rete ed i dispositivi di protezione del sistema di TLC da guasti e da malfunzionamenti
- Diagnosticare e risolvere, anche mediante l'utilizzo dell'appropriata strumentazione elettronica di misurazione, le problematiche relative a eventuali conflitti ed incompatibilità tra i vari dispositivi
- Documentare tutte le procedure di installazione ed i parametri di configurazione del sistema di TLC
- Comprendere documenti tecnici e manuali d'uso, anche in lingua inglese, relativi all'installazione ed alla configurazione del sistema di TLC
- Implementare la topologia della rete per le telecomunicazioni in maniera conforme allo schema definito in fase di progettazione
- Effettuare il collaudo del sistema di TLC, anche in condizioni critiche e di utilizzo, redigendo la documentazione tecnica di riferimento
- Operare l'installazione di sistemi di TLC nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Sistema di TLC installato, configurato e collaudato secondo il progetto esecutivo e gli standard previsti.

INDICATORI

- Installazione componenti hardware sistema di TLC
- Configurazione componenti software sistema di TLC
- Collaudo sistema di TLC
- Redazione documentazione tecnica

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

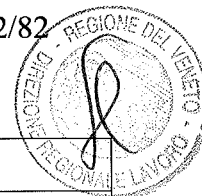
AdA 17.130.390 15.01.04 Installazione, configurazione e collaudo dei sistemi di TLC

Attività

- Configurazione dei sistemi software delle reti di TLC
- Installazione delle componenti hardware degli impianti di commutazione e mezzi trasmissivi impiegate nelle reti di TLC
- Aggiornamento del software applicativo erogatore dei servizi di TLC
- Definizione delle possibili soluzioni di ripristino delle configurazioni
- Individuazione delle possibili cause di incompatibilità nella installazione/configurazione della rete
- Realizzazioni di operazioni di ripristino dello stato di sistema in caso di disinstallazione (es. backup preventivi, riconfigurazioni, ecc.)
- Realizzazione del collaudo del sistema di TLC
- Redazione della documentazione tecnica

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LA MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI TLC

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di pianificazione e programmazione delle attività di manutenzione
- Tecniche e strumentazioni elettronica per la diagnostica di guasti e malfunzionamenti nell'ambito di reti e componenti di TLC
- Tecniche, procedure e strumentazioni per la realizzazione degli interventi di riparazione e sostituzione
- Tecniche, procedure e documentazioni relative alla manutenzione dei sistemi di TLC
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la manutenzione dei sistemi di TLC

ABILITÀ

- Testare il corretto funzionamento del sistema di TLC, verificandone le prestazioni attraverso il monitoraggio degli indicatori significativi
- Programmare le attività di manutenzione del sistema di TLC in modo da ridurre tempi, costi e disagi per gli utenti
- Intervenire in caso di errore, guasto o malfunzionamento del sistema di TLC per individuare le cause ed operare le opportune riparazioni o correzioni
- Riparare o sostituire i dispositivi del sistema di TLC guasti o non funzionanti più in modo corretto, interfacciandosi se necessario con i fornitori e l'assistenza tecnica
- Aggiornare o sostituire i dispositivi del sistema di TLC sottodimensionati o non più adeguati in relazione all'evoluzione tecnologica e alle nuove esigenze degli utenti
- Valutare eventuali modifiche ed aggiornamenti dei componenti del sistema di TLC in grado di aumentarne le prestazioni e l'affidabilità
- Stendere una relazione sull'intervento eseguito
- Operare la manutenzione dei sistemi di TLC nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Interventi di assistenza tecnica e manutenzione dei sistemi di TLC realizzati nel rispetto delle procedure e degli standard previsti

INDICATORI

- Realizzazione interventi di diagnostica
- Riparazione e sostituzione di componenti
- Aggiornamento dei dispositivi
- Pianificazione e programmazione attività di manutenzione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

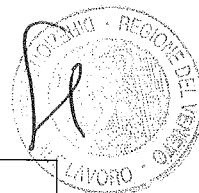
AdA 17.130.391 15.01.05 Assistenza/manutenzione dei sistemi di TLC

Attività:

- Diagnosi delle problematiche di sistemi e componenti delle TLC
- Esecuzione di interventi di testaggio del sistema di TLC
- Gestione degli aggiornamenti e adeguamenti delle reti di TLC
- Realizzazione delle attività di manutenzione ordinaria dei sistemi di TLC
- Redazione della documentazione tecnica
- Riparazione di guasti e malfunzionamenti di sistemi di TLC

LIVELLO EQF

4

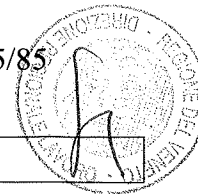


REALIZZARE L'APPONTAMENTO DI ATTREZZATURE E STRUMENTAZIONI
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attrezzature e strumenti per la realizzazione di sistemi di TLC: tipologie e tecniche di utilizzo - Distinta dei materiali - Modalità di taratura degli strumenti di controllo dei segnali - Componentistica per la realizzazione di sistemi di TLC - Tipologie e caratteristiche del materiale per sistemi di TLC - Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'appontamento strumenti e attrezzature per la realizzazione di sistemi di TLC
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche e procedure per la taratura degli strumenti di controllo dei segnali - Curare l'approvvigionamento dei componenti necessari all'implementazione di un sistema di TLC - Individuare materiali, strumenti e attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base del progetto e della documentazione tecnica - Applicare procedure e tecniche di appontamento strumenti e attrezzature per la realizzazione di sistemi di TLC - Operare l'appontamento di attrezzature e strumentazioni nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
<p>RISULTATO Materiali, strumenti ed attrezzature approntati.</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione strumenti, materiali e attrezzature - Appontamento strumenti, materiali e attrezzature
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p>
<p>LIVELLO EQF 4</p>



Profilo

Operatore dell'accoglienza e assistenza clienti

**Denominazione del Profilo**

Operatore dell'accoglienza e assistenza clienti

Descrizione del profilo

L'Operatore dell'accoglienza e assistenza clienti si occupa di facilitare l'accesso alla corretta fruizione dei servizi, anche online, da parte dei clienti, fornendo loro strumenti e indicazioni necessari. Mette inoltre a disposizione della struttura interna indicazioni raccolte durante lo svolgimento della propria attività e funzionali alla definizione di eventuali adeguamenti nelle procedure di produzione/erogazione dell'attività e dei servizi.

Si relaziona con i clienti e all'interno con le funzioni di produzione di beni e servizi, con le funzioni commerciali e di marketing e con i responsabili dell'accoglienza ed assistenza.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.2.2.4.0 Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali

82.20.00 Attività dei call center

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Area comune

- **Processo - QNQR**

Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

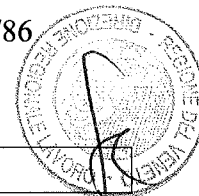
- **Sequenze di Processo – QNQR**

Pianificazione e gestione commerciale

- **Aree di attività**

AdA 25.224.729-24.04.11 Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Profilo associato a 1 RA su 2

RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami



Competenze

FORNIRE ASSISTENZA AI BISOGNI E ALLE ATTESE DEL CLIENTE

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale: strutture, processi lavorativi, ruoli professionali
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione del servizio di accoglienza ed assistenza clienti
- Elementi di customer care
- Principali riferimenti normativi in materia di informazione, comunicazione, accessibilità, trattamento dei dati personali
- Comunicazione professionale in lingua inglese
- Caratteristiche, modalità di accesso e fruizione dei servizi erogati dall'organizzazione e della rete dei servizi di riferimento
- Modelli e tecniche di gestione della comunicazione, della relazione e del conflitto
- Modelli e tecniche di gestione di reclami e disservizi

ABILITÀ

- Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con il cliente per fornire consulenza, orientamento e assistenza
- Comprendere la richiesta ed i bisogni espressi dal cliente in relazione ai servizi
- Gestire criticità e reclami, fornendo assistenza e supporto nel quadro delle procedure previste
- Rilevare criticità in relazione ai servizi erogati e formulare proposte correttive e migliorative
- Garantire l'accesso all'informazione a tutte le tipologie di clienti, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalle normative
- Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni
- Rilevare i bisogni e le attese dei clienti per promuovere la qualità dei servizi

RISULTATO

Risposte alle richieste e alle esigenze del cliente erogate secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura

INDICATORI

- Comprensione richiesta e bisogni del cliente
- Erogazione informazioni
- Gestione reclami
- Trasferimento ai canali interni delle opportune informazioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.224.729-24.04.11 Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Attività:

- Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti
- Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda
- Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni

LIVELLO EQF

3



GESTIRE LE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA CLIENTI

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle tecnologie a supporto della gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali verso l'esterno e verso l'interno
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle tecnologie a supporto dei sistemi di content management e per l'organizzazione di archivi informatizzati
- Principali riferimenti normativi in materia di gestione e trattamento delle informazioni e dei dati
- Procedure di comunicazione interna
- Modalità, tecniche e strumenti per la predisposizione di materiale informativo

ABILITÀ

- Combinare l'utilizzo di più strumenti operativi per garantire la tempestività delle informazioni e la qualità del servizio
- Gestire la comunicazione con le funzioni e le strutture dell'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità reciproche
- Gestire operativamente le banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, delle prestazioni
- Predisporre materiali informativi su diversi supporti in relazione ai vari servizi erogati
- Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la diffusione e la trasmissione delle informazioni in formato accessibile a tutti
- Promuovere la diffusione e l'accesso al materiale informativo dei diversi target di clientela

RISULTATO

Informazioni e dati relativi al servizio completi e aggiornati nel rispetto delle procedure e delle pianificazioni temporali assegnate.

INDICATORI

- Aggiornamento/modifica dati
- Alimentazione database
- Selezione informazioni raccolte per tipologia

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

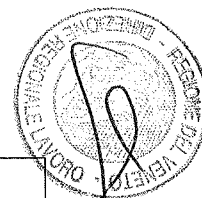
AdA ~~25.224.729~~-24.04.11 Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Attività:

- Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti
- Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda
- Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni

LIVELLO EQF

3

**RILEVARE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI****CONOSCENZE**

- Modelli di qualità dei servizi
- Procedure di rilevazione di customer satisfaction
- Modelli e tecniche di customer care
- Tecniche di redazione di reportistica
- Elementi di analisi ed elaborazione dei dati

ABILITÀ

- Predisporre report e presentazioni relativi alle richieste dei clienti ed alla loro soddisfazione
- Adottare tecniche e strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti
- Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative
- Realizzare semplici elaborazioni ed analisi dei dati rilevati
- Formulare ipotesi e proposte di miglioramento coerenti con i dati rilevati e le analisi sviluppate

RISULTATO

Dati ed informazioni relative alla soddisfazione dei clienti rilevati e formalizzati

INDICATORI

- Rilevazione soddisfazione dei clienti
- Elaborazione di report
- Formulazione di ipotesi di miglioramento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività correlata

LIVELLO EQF

3



CURARE LA MEDIAZIONE E LA FACILITAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

CONOSCENZE

- Tipologie, caratteristiche e funzionalità dei servizi e delle informazioni fruibili online
- Tipologie, caratteristiche e funzionalità delle principali tecnologie informatiche e relativi strumenti per trasmettere informazioni
- Procedure di attivazione e gestione di richieste di assistenza tecnica
- Elementi di processi di apprendimento e didattica per adulti
- Elementi e tecniche di alfabetizzazione informatica in relazione alle diverse tipologie di clientela

ABILITÀ

- Illustrare alla clientela le tipologie di strumenti informativi alternativi, le loro modalità operative e di reperimento
- Provvedere alla risoluzione delle problematiche di funzionalità anche attraverso il contatto con i servizi di assistenza tecnica
- Supportare la clientela nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica
- Mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual community
- Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi online, in funzione delle necessità specifiche espresse dalla clientela

RISULTATO

Interventi di mediazione e facilitazione dei servizi online promossi e facilitati in relazione alle diverse tipologie di clientela

INDICATORI

- Supporto alla clientela nell'accesso e nella fruizione dei servizi online
- Illustrazione dei servizi informativi online

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25-224.729-24.04.11 Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Attività:

- Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda
- Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni

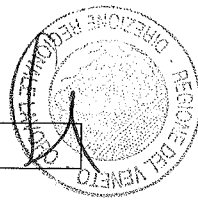
LIVELLO EQF

3



Profilo

Tecnico dell'accoglienza e assistenza clienti

**Denominazione del Profilo**

Tecnico dell'accoglienza e assistenza clienti

Descrizione del profilo

Il Tecnico dell'accoglienza e assistenza clienti si occupa di assicurare l'impiego ottimale delle risorse professionali dedicate all'accoglienza e all'assistenza, sia telefonica che in presenza, dei clienti, nel rispetto dei livelli di servizio definiti. Realizza inoltre il monitoraggio dell'andamento del servizio, elaborando appositi report.

Si relaziona all'interno con le funzioni di produzione di beni e servizi, con le funzioni commerciali e di marketing e con gli operatori dell'assistenza.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.2.2.4.0 Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali

82.20.00 Attività dei call center

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Area comune

- **Processo - QNQR**

Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Pianificazione e gestione commerciale

- **Aree di attività**

AdA 25.224.728-24.04.10 Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Organizzare e gestire le risorse impegnate nel servizio di accoglienza/assistenza al cliente, a partire dalla definizione di stime previsionali dei volumi di servizio, assegnando alle risorse a disposizione, turni, compiti ed incarichi

RA2: Provvedere alle attività di monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale, definendo le variabili da osservare e misurare, elaborando report specifici



Competenze

INDIVIDUARE IL FABBISOGNO DI RISORSE PROFESSIONALI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale: strutture, processi lavorativi, ruoli professionali
- Tipologia e caratteristiche dei diversi servizi di accoglienza ed assistenza ai clienti, telefonici ed in presenza
- Tecniche e criteri di analisi dei fabbisogni quali – quantitativi di personale
- Tecniche e criteri di analisi e stima previsionale dei volumi di servizio
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione del servizio di accoglienza ed assistenza clienti

ABILITÀ

- Prefigurarsi gli scenari evolutivi delle esigenze di accoglienza e assistenza attraverso la decodifica dei feedback di mercato/l’analisi degli andamenti di servizio: logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, etc.
- Riconoscere le specifiche funzionali delle componenti del modello di accoglienza ed assistenza clienti, le tipologie e i livelli di servizio (capacità della struttura, servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, modalità e linee di accesso e attesa, etc.)
- Definire il fabbisogno quali – quantitativo di personale e i relativi carichi di lavoro necessari alle attività operative in coerenza con livelli e volumi di servizio attesi
- Identificare volumi previsionali di servizio su base temporale e territoriale
- Leggere e interpretare gli input relativi alle tipologie di servizio e agli standard qualitativi desiderati
- Tradurre le informazioni rilevate e i livelli/volumi di servizio individuati in elementi utili alla definizione della capacità produttiva necessaria alla gestione operativa

RISULTATO

Dimensionamento quali – quantitativo del fabbisogno di personale realizzato in coerenza con livelli e volumi di servizio attesi

INDICATORI

- Riconoscimento dei requisiti funzionali e dei livelli di servizio del modello di assistenza clienti in presenza e telefonico
- Analisi previsioni di volumi di servizio
- Individuazione di numero e competenze degli operatori
- Lettura e analisi dei dati relativi alle tendenze di mercato/evolutive dei servizi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.224.728-24.04.10 Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Attività:

- Definizione dei volumi previsionali di servizio
- Individuazione del fabbisogno di personale e dei relativi carichi di lavoro

LIVELLO EQF

4



**ORGANIZZARE LE RISORSE PROFESSIONALI DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA
E ASSISTENZA CLIENTI**

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle tecnologie a supporto dei processi e delle procedure di assistenza clienti
- Modelli, tecniche e strumenti di analisi e rappresentazione dei processi
- Modelli e tecniche di pianificazione del lavoro
- Modelli organizzativi e funzionamento dei diversi servizi di accoglienza ed assistenza ai clienti, telefonici ed in presenza
- Modelli e tecniche di gestione delle risorse

ABILITÀ

- Definire le componenti organizzative e professionali di contatto direttamente visibili al cliente e le risorse operative e strumentali
- Adottare forme idonee per la rappresentazione della allocazione e turnazione operativa del personale
- Determinare la allocazione operativa del personale (piani di lavoro, distribuzione dei compiti, etc.) nel rispetto dei vincoli contrattuali
- Determinare la struttura dei turni di lavoro in coerenza con le caratteristiche dei servizi e le esigenze degli operatori, al fine di garantire un efficace presidio dei flussi di servizio attesi
- Trasferire contenuti professionali agli operatori attraverso azioni di affiancamento, formazione ecc

RISULTATO

Personale allocato e organizzato coerentemente con i fabbisogni di presidio

INDICATORI

- Assegnazione turni e postazioni
- Definizione struttura di turnazione
- Elaborazione matrici di turnazione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

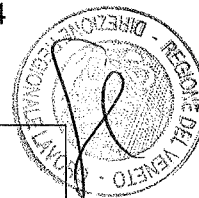
AdA 25.224.728-24.04.10 Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Attività:

- Definizione dei volumi previsionali di servizio
- Realizzazione dell'allocazione operativa del personale di sala (es. turni, distribuzione dei compiti, ecc.)

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LA GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di comunicazione e gestione della relazione
- Modelli e tecniche di leadership
- Modelli e tecniche di organizzazione del lavoro
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali strumenti informatici e gestionali e loro funzioni per coordinare il personale e le attività
- Tecniche di gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza clienti
- Modelli e tecniche di gestione del gruppo di lavoro

ABILITÀ

- Coordinare le attività lavorative e il personale secondo le necessità ed i carichi di lavoro e gestendo le assenze
- Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione
- Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali
- Adottare modelli di simulazione di scenari alternativi per prevedere e pianificare l'impatto derivante dalle variazioni di servizio
- Comprendere variazioni di servizio determinate da nuove esigenze del cliente, mutati vincoli di contesto o imprevisti
- Tradurre le variazioni di servizio in soluzioni operative relative a distribuzione, dimensionamento e turnazione del personale (cambio turni, riallocazione risorse, etc.) in coerenza con le mutate esigenze
- Gestire il gruppo di lavoro, adottando modalità relazionali e di leadership coerenti con il contesto organizzativo

RISULTATO

Attività e personale organizzati e coordinati in funzione delle esigenze di presidio ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate

INDICATORI

- Coordinamento del personale
- Monitoraggio flussi e volumi di attività
- Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità e variazioni organizzative e gestionali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~25.224.728~~-24.04.10 Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Attività:

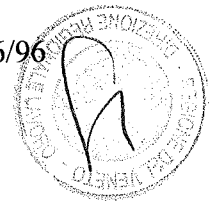
- Controllo della performance e dell'efficienza del personale di sala

LIVELLO EQF

4

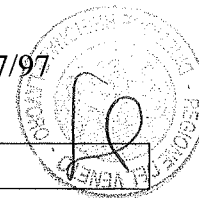


MONITORARE LA PERFORMANCE DELL'ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di analisi matematica e statistica - Modelli, tecniche e strumenti per il monitoraggio della performance del servizio - Modelli e tecniche di elaborazione e di analisi dei dati - Metodologie di analisi quali e quantitativa - Modelli, strumenti ed indicatori per il monitoraggio della qualità dei servizi
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare un sistema e delle modalità operative di monitoraggio e controllo della performance - Interpretare i report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle attività, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti - Individuare le cause determinanti gli scostamenti tra realizzato e programmato delle diverse variabili (tempi, quantità, valori, etc.) al fine di prospettare interventi migliorativi della gestione operativa - Definire caratteristiche e struttura del reporting in funzione delle esigenze informative dei diversi destinatari - Individuare le informazioni necessarie per alimentare il sistema di indicatori definito
<p>RISULTATO Dati sull'andamento delle performance predisposti ed analizzati</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentazione e monitoraggio Key Performance Indicators - Analisi scostamenti tra dati previsionali e consuntivi - Redazione report performance
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25.224.728-24.04.10 Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo della performance e dell'efficienza del personale di sala - Definizione della struttura dei report in funzione delle diverse esigenze informative da monitorare
<p>LIVELLO EQF 4</p>



Profilo

Esperto della gestione e dello sviluppo delle risorse umane

**Denominazione del Profilo**

Esperto della gestione e dello sviluppo delle risorse umane

Descrizione del profilo

L'Esperto della gestione e dello sviluppo delle risorse umane si occupa di realizzare la programmazione del personale, prefigurare percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo. Gestisce in modo integrato le risorse umane, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'azienda e le esigenze del mercato. Si relaziona con le diverse funzioni aziendali e con le risorse dedicate all'amministrazione del personale.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

6

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro

2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane

2.5.3.3.3 Psicologi del lavoro e delle organizzazioni

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi

69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Area comune

- **Processo - QNQR**

Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale

- **Arce di attività**

AdA 25.234.767-24.03.02 Organizzazione e sviluppo organizzativo

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Pianificare interventi di sviluppo organizzativo o di ristrutturazione organizzativa, sulla base degli input della direzione, conducendo interventi di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle posizioni, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale, anche con riferimento ai principi di equità, inclusione e non discriminazione

RA2: Provvedere all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato

AdA 25.234.774-24.03.03 Gestione delle relazioni sindacali

Profilo associato a tutti i RA



RA1: Gestire le trattative sindacali, a partire dall'illustrazione dei piani strategici della direzione, negoziando soluzioni e mediando istanze conflittuali

RA2: Analizzare e valutare proposte e soluzioni organizzative, comunicandole e condividendole con le funzioni aziendali interessate

AdA 25.234.768-24.03.04 Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Curare l'implementazione delle attività di valutazione delle risorse umane, finalizzate all'analisi dei fabbisogni formativi e di sviluppo, provvedendo alla rilevazione delle competenze, all'assessment delle performance e alla valutazione del potenziale, prevenendo e rimuovendo eventuali discriminazioni

RA2: Elaborare piani di formazione e di sviluppo del personale, valutando i risultati delle analisi effettuate, in risposta ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale.

RA3: Gestire le attività di valutazione delle azioni di formazione e sviluppo delle risorse umane, individuando e definendo indicatori per la valutazione delle azioni stesse, tenendo conto anche dei dati disaggregati per genere

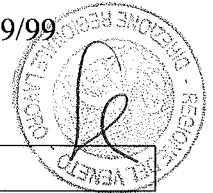
AdA 25.234.769-24.03.05 Gestione della selezione del personale

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Programmare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni da ricoprire, assicurando la coerenza agli input ricevuti dalla direzione

RA2: Disegnare ed attuare il piano di ricerca e reclutamento, individuando i canali di ricerca, raccogliendo e analizzando le candidature e i c.v.

RA3: Valutare e selezionare i candidati, conducendo prove e colloqui, definendo preventivamente test di valutazione

**Competenze****IMPLEMENTARE INTERVENTI DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO****CONOSCENZE**

- Organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Tecniche e metodologie di analisi e diagnosi organizzativa
- Tecniche e metodologie di analisi delle competenze, rilevazione del fabbisogno professionale, job evaluation
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle principali applicazioni per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa e professionale
- Metodologie e strumenti di sviluppo organizzativo
- Strumenti e processi di change management
- Metodologie, tecniche e strumenti di project management
- Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda

ABILITÀ

- Adottare tecniche e strumenti di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa
- Adottare tecniche e metodi di descrizione delle competenze al fine di prefigurare un sistema professionale funzionale al contesto organizzativo di riferimento
- Applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale
- Identificare ruoli e funzioni organizzative in relazione a struttura e processi fondamentali di business, supporto, direzione e controllo dell'organizzazione
- Utilizzare metodologie e strumenti per la raccolta, interpretazione e valutazione dei dati derivanti dall'analisi del sistema professionale e del contesto organizzativo
- Progettare e predisporre piani di sviluppo organizzativo e di "change management", comprensivi di piani di comunicazione interna, per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione ad interventi di ristrutturazione, riorganizzazione, ..., nel rispetto dei criteri di equità e non discriminazione
- Utilizzare metodologie e strumenti di diagnosi organizzativa (focus group, survey interne/esterne, interviste semi-strutturate, questionari per l'analisi del clima organizzativo, ecc.), per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale
- Progettare e pianificare interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore

RISULTATO

Interventi di sviluppo organizzativo implementati in coerenza con le esigenze emerse dall'analisi organizzativa e del sistema professionale realizzata

INDICATORI

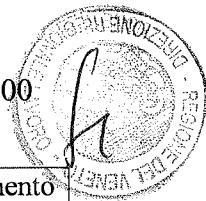
- Mappatura dei processi lavorativi
- Ricognizione e rilevazione dei fabbisogni professionali
- Esame dei requisiti di accesso al ruolo
- Descrizione dei profili professionali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.234.767-24.03.02 Organizzazione e sviluppo organizzativo

Attività:

- Conduzione di interventi di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale
- Progettazione e pianificazione di interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore
- Progettazione e predisposizione di piani e interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione
- Analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation)



- Implementazione di piani di "change management", per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione agli interventi di ristrutturazione
- Realizzazione dei piani di comunicazione interni

LIVELLO EQF

6



**CURARE LA PROGRAMMAZIONE ED IL RECLUTAMENTO DELLE RISORSE
UMANE**

CONOSCENZE

- Metodologie, tecniche e strumenti di ricerca del personale
- Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle principali tecniche e strumenti di selezione del personale (prove, test di valutazione, assessment center, ...)
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle diverse fonti e canali di reclutamento
- Tecniche di analisi dei fabbisogni di personale
- Modalità e procedure di inserimento ed accoglienza

ABILITÀ

- Definire il fabbisogno di personale tracciando i requisiti che dovrebbero possedere i soggetti da reclutare e tenendo presenti gli obiettivi complessivi dell'organizzazione
- Individuare le principali fonti di reclutamento per la ricerca del personale
- Prefigurare modalità e procedure di inserimento e accoglienza del personale selezionato all'interno del contesto organizzativo
- Valutare la possibilità di miglioramento e razionalizzazione del personale presente nei diversi contesti organizzativi, in funzione dell'esigenza rilevata
- Prefigurare ed adottare modalità, procedure, strumenti e tecniche per la valutazione e selezione dei candidati

RISULTATO

Procedure di reclutamento, selezione ed inserimento definite e gestite in coerenza con il fabbisogno di personale rilevato

INDICATORI

- Ricerca fonti di reclutamento
- Preselezione e selezione del personale
- Allocazione/acquisizione del personale
- Elaborazione di piani di accoglienza/inserimento del personale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.234.767-24.03.02 Organizzazione e sviluppo organizzativo

Attività:

- Analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation)

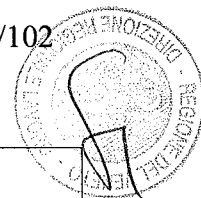
AdA 25.234.769-24.03.05 Gestione della selezione del personale

Attività:

- Definizione del piano di ricerca e reclutamento di nuovo personale sulla base degli input di direzione
- Analisi delle candidature e dei curricula dei candidati
- Scelta e utilizzo dei canali di ricerca in base alla tipologia di ruoli da coprire e le professionalità da selezionare
- Conduzione di colloqui di approfondimento e selezione delle candidature
- Messa a punto e somministrazione di prove e test di valutazione per la selezione dei candidati

LIVELLO EQF

6



IMPLEMENTARE INTERVENTI DI SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

CONOSCENZE

- Metodologie, tecniche e strumenti di rilevazione dei fabbisogni formativi
- Metodologie e tecniche di elaborazione di piani formativi e di sviluppo professionale
- Metodologie e tecniche di progettazione formativa
- Metodologie, tecniche e strumenti per la valutazione delle prestazioni e del potenziale
- Metodologie, tecniche e strumenti per la formazione e lo sviluppo delle risorse umane
- Metodologie, tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione di interventi formativi e di sviluppo professionale

ABILITÀ

- Adottare tecniche e metodi di prefigurazione di percorsi di sviluppo nell'ambito dell'organizzazione
- Definire interventi formativi coerenti con i percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo prefigurati, compatibilmente ai vincoli organizzativi ed al budget disponibile
- Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale
- Identificare obiettivi professionali e ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
- Adottare modalità e criteri per la prevenzione e rimozione di discriminazioni (età, genere, ...)
- Realizzare la valutazione delle azioni di sviluppo professionale realizzate sulla base degli indicatori definiti

RISULTATO

Piani/interventi di formazione sviluppati sulla base dei fabbisogni formativi rilevati in coerenza con le esigenze organizzative

INDICATORI

- Presa in carico delle richieste di miglioramento e sviluppo
- Ricognizione dei fabbisogni formativi
- Elaborazione sistemi/piani di valutazione delle prestazioni e del potenziale
- Predisposizione di percorsi formativi specifici
- Stima dei percorsi di avanzamento professionale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.234.768 24.03.04 Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Attività:

- Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi dei target indicati dalla direzione in relazione agli obiettivi aziendali
- Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo
- Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment
- Pianificazione e progettazione dei piani di formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati
- 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

LIVELLO EQF

6



CURARE LA GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di gestione dei conflitti
- Principali riferimenti normativi in materia contrattuale, di diritto del lavoro e diritto sindacale
- Caratteristiche dei principali CCNL
- Tecniche e strumenti di organizzazione e coordinamento delle attività
- Tecniche di negoziazione
- Tecniche di analisi dei fabbisogni quali – quantitativi di personale
- Tecniche e strumenti di comunicazione organizzativa

ABILITÀ

- Adottare modalità e strumenti di comunicazione interna adeguati a trasmettere notizie ed informazioni
- Comprendere le regole e le procedure di contrattazione sindacale necessarie ad una gestione efficace delle relazioni sindacali
- Riconoscere la documentazione e comprendere le procedure necessarie alla gestione amministrativa del personale
- Riconoscere la normativa contrattuale relativa alle differenti tipologie di rapporto di lavoro
- Attivare le procedure di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste della normativa di riferimento
- Presidiare i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali
- Applicare tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti nelle attività di mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali e tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali

RISULTATO

Intervento nell'ambito della gestione delle relazioni sindacali sviluppato nel quadro delle indicazioni e strategie aziendali

INDICATORI

- Coordinamento delle comunicazioni interne
- Esame e verifica dei rapporti di lavoro
- Interventi nella gestione delle relazioni sindacali
- Verifica dell'impiego e della destinazione del personale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.234.774-24.03.03 Gestione delle relazioni sindacali

Attività:

- Gestione operativa delle procedure di confronto con le parti sindacali
- Illustrazione alle parti dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione
- Mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali
- Negoziazione del metodo e delle soluzioni proposte
- Analisi e valutazione di eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento
- Comunicazione e sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti

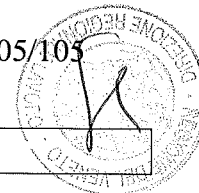
LIVELLO EQF

6



Profilo

Operatore amministrativo segretariale

**Denominazione del Profilo**

Operatore amministrativo segretariale

Descrizione del profilo

L'Operatore amministrativo segretariale si occupa della realizzazione delle attività di segreteria curandone gli aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, in funzione delle priorità e delle esigenze espresse e nel rispetto delle indicazioni e delle policies aziendali. Cura il trattamento di semplici documenti amministrativo contabili, sia in formato cartaceo che elettronico.

Si relaziona con le funzioni responsabili della segreteria e dell'amministrazione e con i vari ruoli e referenti aziendali.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti

4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti

4.1.2.2.0 Addetti all'immissione dati

4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate

4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria

4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Area comune

- **Processo - QNQR**

Amministrazione, finanza e controllo di gestione

Affari generali, segreteria e facilities management

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali

Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria

- **Aree di attività**

AdA 25.231-754-24.01.05 Cura delle funzioni di segreteria

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi

RA2: Trattare la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili riferite al personale, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie, ecc.)



RA3: Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda

AdA ~~25.231.755~~-24.01.06 Realizzazione di attività di ufficio

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto

RA2: Realizzare attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso

RA3: Utilizzare le risorse informatiche (periferiche di input e output), mantenendo efficiente ed aggiornata la workstation su cui sono installati ed utilizzati gli applicativi in uso

AdA ~~25.231.756~~-24.01.07 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza

Profilo associato all'unico RA

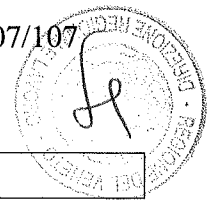
RA1: Effettuare le attività di protocollo, gestendo il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, assicurando la tracciabilità dei documenti e dei materiali, curando lo smistamento secondo le procedure previste.

AdA ~~25.229.746~~-24.02.06 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

Profilo associato a 2 RA su 3

RA1: Provvedere alla rilevazione dei dati ed alla registrazione contabile (generale ed analitica), verificando la correttezza della documentazione amministrativa e dei dati raccolti

RA2: Provvedere all'emissione e alla registrazione delle fatture attive e passive, curandone la corretta archiviazione



Competenze

GESTIRE I FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza dei dati e di tutela delle privacy
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ...)
- Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei servizi internet (navigazione, motori di ricerca, posta elettronica, ...)
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi di comunicazione e archiviazione digitale
- Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitali di documenti e dati

ABILITÀ

- Adottare I mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail, PEC, ecc.) avendo cura delle dotazioni in uso
- Applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro
- Applicare tecniche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici
- Adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda
- Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita
- Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne ed esterne all'azienda

RISULTATO

Informazioni e comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse.

INDICATORI

- Acquisizione, registrazione e trasmissione di documenti e comunicazioni in entrata e in uscita
- Protocollo e archiviazione di dati e informazioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.231.754 24.01.05 Cura delle funzioni di segreteria

Attività:

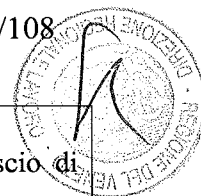
- Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento
- Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti
- Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento

AdA 25.231.755-24.01.06 Realizzazione di attività di ufficio

Attività:

- Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni
- Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca
- Invio telematico di dichiarazioni, documenti e informazioni
- Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax

AdA 25.231.756 24.01.07 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza

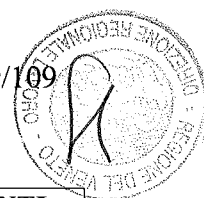


Attività:

- Gestione dell'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) e rilascio di ricevute di avvenuta consegna
- Preparazione del materiale da spedire e realizzazione delle procedure di spedizione
- Raccolta, smistamento e invio dei materiali all'attenzione degli uffici competenti
- Cura degli atti di protocollo in entrata e in uscita
- Cura dell'ordine e dell'archiviazione dei materiali e successiva ricerca
- Tenuta e gestione dei registri elettronici

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE LA SISTEMATIZZAZIONE DI COMUNICAZIONI E DOCUMENTI

CONOSCENZE

- Comunicazione professionale in lingua inglese
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per la redazione di testi e presentazioni
- Tecniche di comunicazione scritta
- Tipologia e caratteristiche dei diversi documenti (lettere commerciali, report, presentazioni, ...)
- Elementi di rappresentazione grafica applicati alla formalizzazione di dati ed informazioni

ABILITÀ

- Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni, ...
- Adottare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
- Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale anche in lingua inglese
- Valutare la correttezza e la rispondenza degli output con gli obiettivi di comunicazione definiti
- Realizzare la trascrizione di testi a partire da registrazioni o comunicazioni verbali

RISULTATO

Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica

INDICATORI

- Stesura e diffusione di comunicazioni formali anche in lingua inglese
- Redazione di tabelle, presentazioni statistiche e report

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~25.231.754~~ 24.01.05 Cura delle funzioni di segreteria

Attività:

- Cura della revisione e della battitura di testi e documenti
- Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione

AdA ~~25.231.755~~ 24.01.06 Realizzazione di attività di ufficio

Attività:

- Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura
- Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione di testi

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE IL TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVO CONTABILI

CONOSCENZE

- Principali documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per il trattamento dei documenti amministrativo contabili
- Elementi relativi ai principali riferimenti normativi in materia di amministrazione e contabilità aziendale
- Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti
- Elementi di amministrazione aziendale
- Elementi di amministrazione del personale

ABILITÀ

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento amministrativo contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
- Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di documenti amministrativo contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
- Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di vendita e acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture, ...)
- Applicare procedure per effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici, valutando la correttezza delle transazioni economiche
- Verificare la correttezza della documentazione prodotta e ricevuta

RISULTATO

Documenti amministrativo contabili correttamente emessi, registrati ed archiviati

INDICATORI

- Acquisizione, archiviazione e registrazione di documenti amministrativo contabili cartacei ed elettronici
- Aggiornamento di documentazione e archivi relativi a clienti, fornitori, ecc.
- Compilazione cartacea e informatica di documenti di vendita, trasporto, acquisto, ...

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~25.229.746~~ 24.02.06 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

Attività:

- Aggiornamento delle scritture di contabilità di bilancio
- Aggiornamento delle scritture di contabilità generale e di contabilità analitica
- Realizzazione delle registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori
- Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)
- Gestione del sistema di emissione di fatture attive
- Registrazione e archiviazione delle fatture passive
- Gestione degli archivi amministrativi

AdA ~~25.231.754~~ 24.01.05 Cura delle funzioni di segreteria

Attività:

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

LIVELLO EQF

3

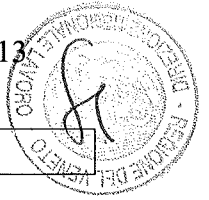


PREDISPORRE L'ORGANIZZAZIONE OPERATIVA DI RIUNIONI ED EVENTI DI LAVORO
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e strumenti di time management - Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività - Tipologia e caratteristiche dei servizi per viaggi di lavoro - Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle strumentazioni e degli ambienti per riunioni ed eventi di lavoro - Tecniche e strumenti per la prenotazione di biglietti, pernottamenti e servizi connessi alle trasferte, alle riunioni ed agli eventi di lavoro - Tecniche e strumenti di gestione di agende cartacei e digitali
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro - Definire ambienti e strumentazioni adeguati a riunioni ed eventi in coerenza con le politiche e le strategie aziendali - Distinguere costi e ricavi a preventivo per la verifica dei budget a disposizione per le trasferte, riunioni ed eventi di lavoro - Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti - Definire ed aggiornare agende e calendario degli appuntamenti
<p>RISULTATO Riunioni, trasferte ed eventi di lavoro organizzati secondo le esigenze e le richieste esplicitate</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione ed aggiornamento dell'agenda degli appuntamenti - Predisposizione di supporti organizzativi e tecnici per la realizzazione di riunioni ed eventi - Prenotazione biglietti di viaggio e appuntamenti
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25-231-754 24.01.05 Cura delle funzioni di segreteria Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.) - Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico - Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione - Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento - Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ...)
<p>LIVELLO EQF 3</p>



Profilo

Esperto di coaching



Denominazione del Profilo

Esperto di coaching

Descrizione del profilo

L'Esperto di coaching si occupa della progettazione e realizzazione di percorsi di sviluppo di una persona o di un gruppo, basati sull'individuazione e l'utilizzo delle potenzialità dei clienti per il raggiungimento di obiettivi di cambiamento/miglioramento determinati e realizzati attraverso un piano d'azione.

Si relaziona con i clienti e con specifiche funzioni interessate nell'ambito dei diversi contesti organizzativi in cui può operare (aziendale, scolastico, sociale, sportivo, ecc).

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

6

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi

69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Area comune

- **Processo - QNQR**

Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale

- **Aree di attività**

AdA 25.234.768 24.03.04 Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Profilo associato alle seguenti attività:

- Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo
- Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment
- 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



Competenze

REALIZZARE L'ANALISI DEI BISOGNI E DELLE RISORSE DEL CLIENTE

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Tecniche e metodologie di analisi e diagnosi organizzativa
- Metodi e strumenti del colloquio di coaching (utilizzo delle domande, gestione del feedback, ...)
- Tecniche e metodologie di analisi e di bilancio di competenze
- Tecniche di analisi del fabbisogno e del potenziale
- Elementi di gestione delle risorse umane
- Tecniche di ascolto attivo

ABILITÀ

- Adottare tecniche e strumenti di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa
- Utilizzare metodologie e strumenti per la raccolta, interpretazione e valutazione degli elementi acquisiti dall'analisi dei bisogni e delle risorse del cliente nel quadro del contesto organizzativo di riferimento
- Applicare metodologie e strumenti per l'esplorazione di risorse e potenzialità del cliente (coachee) e per il bilancio delle competenze
- Utilizzare metodi e strumenti del colloquio di coaching, avvalendosi di tecniche di ascolto attivo e di gestione del feedback
- Applicare metodologie e strumenti per la raccolta, la comprensione e la definizione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione (es. questionari di personalità/motivazionali, role playing, interviste, ecc.)

RISULTATO

Analisi dei bisogni, delle esigenze e delle risorse del cliente nel quadro organizzativo di riferimento realizzata secondo gli standard di qualità previsti.

INDICATORI

- Ricognizione e rilevazione dei fabbisogni di sviluppo del cliente
- Analisi del contesto organizzativo
- Esplorazione delle risorse e delle potenzialità del cliente

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

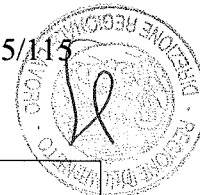
AdA ~~25.234.768~~ 24.03.04 Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Attività:

- Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo
- Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment

LIVELLO EQF

6



PROGETTARE L'INTERVENTO DI COACHING

CONOSCENZE

- Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.)
- Principi del coaching (neutralità, centralità del coachee, centralità del processo, ...)
- Specificità e differenze delle varie tipologie di coaching (life coaching, business coaching, sport coaching, team coaching, group coaching, teen coaching, ecc.)
- Elementi di budgeting
- Tecniche di definizione degli obiettivi (goal setting)
- Tecniche di pianificazione

ABILITÀ

- Utilizzare metodi di analisi di fattibilità del servizio di coaching
- Redigere e condividere il patto di coaching tra coach e coachee (risultati desiderati, modalità d'intervento, impegni reciproci)
- Identificare obiettivi di sviluppo in coerenza con le esigenze ed i fabbisogni rilevati
- Tradurre gli elementi conoscitivi acquisiti in fase di analisi nell'elaborazione di percorsi ed azioni personalizzate
- Elaborare il piano di azione del percorso di coaching in funzione delle esigenze del coachee e dell'organizzazione e delle caratteristiche del contesto di intervento
- Elaborare l'offerta economica del servizio di coaching
- Illustrare le caratteristiche e le finalità del coaching, esplicitando limiti e risorse nell'ambito del contesto organizzativo di riferimento

RISULTATO

Progettazione dell'intervento di coaching definita e condivisa in tutte le sue componenti.

INDICATORI

- Redazione patto di coaching
- Elaborazione piano di azione
- Elaborazione offerta economica

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

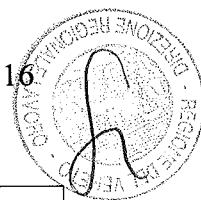
AdA 25.234.768 24.03.04 Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Attività:

- Pianificazione e progettazione di azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE L'INTERVENTO DI COACHING
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approcci e metodologie di coaching (p.es. Grow, modello umanistico, Five steps, Inner game, ecc.) - Tecniche di pensiero creativo e pensiero laterale - Principi etici e codici di condotta per l'erogazione dei servizi di coaching - Tecniche di gestione della relazione e della comunicazione interpersonale - Tecniche di problem finding, problem setting e problem solving - Elementi di psicologia relazionale - Tecniche di motivazione ed empowerment - Elementi di programmazione neuro linguistica (PNL)
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppare l'intervento applicando tecniche e metodologie specifiche del coaching - Stimolare capacità decisionali e di problem solving, a supporto di scelte e situazioni complesse - Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo - Applicare tecniche di motivazione e di attivazione delle risorse del coachee - Gestire la relazione e la comunicazione interpersonale in coerenza con il modello e le finalità dell'intervento
<p>RISULTATO Intervento di coaching sviluppato in coerenza con la progettazione e gli standard definiti.</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erogazione servizio di coaching - Gestione della relazione
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p>
<p>LIVELLO EQF 6</p>



MONITORARE E VALUTARE L'INTERVENTO DI COACHING

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di intervento in itinere negli interventi di coaching
- Tecniche e strumenti di reporting
- Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione degli interventi di coaching
- Tecniche e strumenti di valutazione della prestazione
- Principali riferimenti normativi in materia di privacy e gestione dei dati personali

ABILITÀ

- Adottare modalità per valutare con il coachee i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi prefissati
- Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio del percorso in modo da rilevare eventuali criticità
- Individuare ed implementare azioni ed interventi correttivi in relazione ad eventuali criticità rilevate
- Definire un sistema di indicatori per la valutazione del percorso sviluppato e prefigurare piani di miglioramento ulteriore
- Realizzare la valutazione delle azioni di sviluppo realizzate sulla base degli indicatori definiti

RISULTATO

Servizio di coaching monitorato e valutato nel rispetto degli standard previsti.

INDICATORI

- Definizione sistema di monitoraggio e valutazione
- Rilevazione e condivisione indicatori
- Rilevazione eventuali criticità
- Adozione azioni ed interventi correttivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25-234.768 24.03.04 Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

Attività:

- Individuazione e definizione degli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale
- Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment
- Valutazione delle azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti

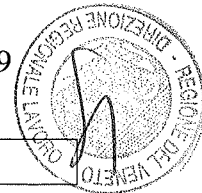
LIVELLO EQF

6



Profilo

Tecnico dell'amministrazione del personale

**Denominazione del Profilo**

Tecnico dell'amministrazione del personale

Descrizione del profilo

Il Tecnico dell'amministrazione del personale si occupa degli adempimenti connessi al processo di gestione amministrativa e contabile del personale. Realizza, sulla base di procedure predeterminate e avvalendosi di applicativi gestionali dedicati, la produzione della documentazione prevista dalle normative che regolano il rapporto di lavoro e le principali operazioni amministrative e contabili in materia fiscale, assicurativa e contributiva.

Si relaziona con le funzioni responsabili dell'amministrazione del personale.

Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.1.1.4.0 Addetti alla gestione del personale

4.3.2.2.0 Addetti alle buste paga

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi

69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Area comune

- **Processo - QNQR**

Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale

- **Aree di attività**

AdA 25.234.770-24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Profilo associato a tutti i RA

RA1: 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, curandone la correttezza e coordinandosi con i soggetti interni ed esterni interessati (enti previdenziali e assicurativi, consulenti, ecc.)

RA2: Provvedere al calcolo della retribuzione del personale, elaborando la busta paga, nelle scadenze previste, con riferimento a tutti gli elementi della retribuzione, alla normativa vigente ed alle differenti tipologie contrattuali



Competenze

REALIZZARE GLI ADEMPIMENTI GIURIDICO AMMINISTRATIVI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO

CONOSCENZE

- Caratteristiche dei principali CCNL
- Principali riferimenti normativi in materia di tutela delle privacy
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto del lavoro e contrattualistica
- Procedure amministrative di assunzione, trasformazione cessazione del rapporto di lavoro
- Tipologia e caratteristiche delle comunicazioni obbligatorie agli enti
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per la gestione giuridico amministrativa del personale e le comunicazioni agli Enti preposti

ABILITÀ

- Comprendere le caratteristiche distintive delle diverse tipologie contrattuali, gli aspetti propri di un rapporto di lavoro e le principali norme civilistiche, fiscali e contrattuali di riferimento
- Applicare strumenti e procedure per la predisposizione della documentazione e la gestione delle pratiche connesse al rapporto di lavoro (assunzione, trasformazione, cessazione...) in conformità con la normativa vigente e le policies aziendali
- Determinare i documenti e i sistemi per adempiere agli obblighi d'informazione e alle richieste di autorizzazione verso gli Enti preposti al controllo adottando gli applicativi e i canali previsti per l'invio delle comunicazioni
- Applicare strumenti e procedure per la predisposizione di documentazione e supporto amministrativo in caso di contenzioso e sanzioni disciplinari
- Predisporre le comunicazioni relative a variazioni del rapporto contrattuale (variazione orario di lavoro, assegnazione di premi/bonus, trasferimenti) in conformità con la normativa vigente

RISULTATO

Adempimenti giuridico amministrativi connessi al rapporto di lavoro evasi secondo le normative e le direttive aziendali

INDICATORI

- Utilizzo di software di gestione e amministrazione del personale
- Compilazione documenti per assunzione, trasformazione, cessazione del rapporto di lavoro
- Trasmissione delle informazioni agli enti previdenziali, assistenziali, assicurativi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

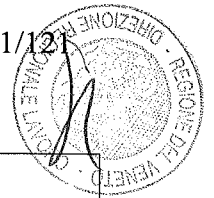
AdA 25.234.770-24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Attività:

- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e le cessazioni di rapporti 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

LIVELLO EQF

4



PREDISPORRE L'ELABORAZIONE DELLE RETRIBUZIONI

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per le operazioni di calcolo ed elaborazione cedolini paghe
- Libri obbligatori del lavoro
- Principali riferimenti normativi in materia previdenziale, fiscale e assicurativa per quanto concerne l'elaborazione delle retribuzioni
- Cedolino paga: voci e gestione
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione e rilevazione delle presenze
- Procedure e strumenti di calcolo dei versamenti contributivi e fiscali
- Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo

ABILITÀ

- Riconoscere gli elementi che configurano la struttura complessiva del cedolino paga e le sue principali componenti (aspetti contrattuali, contributi sociali, ritenute fiscali, le voci variabili, ecc.)
- Comprendere le diverse componenti per la determinazione della retribuzione, delle ritenute fiscali e previdenziali tenendo conto delle voci variabili, della retribuzione differita e del TFR
- Adottare tecniche e sistemi per la rilevazione delle presenze mensili e la contabilizzazione delle assenze (ferie, malattie, straordinari, congedi, sostituzioni, ecc.)
- Adottare applicativi e software per l'elaborazione dei prospetti paga tenendo conto di presenze, assenze e trattamenti speciali e in conformità con il Libro Unico del Lavoro
- Adottare procedure per la predisposizione dei mandati di liquidazione degli stipendi

RISULTATO

Prospetti paga predisposti in base alla documentazione di presenze, assenze e trattamenti speciali

INDICATORI

- Rilevazione e classificazione delle presenze
- Esame del costo lavoro
- Elaborazione del cedolino paga

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

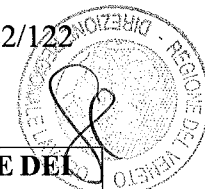
AdA 25.234.770 24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Attività:

- Elaborare i prospetti paga periodici assicurando la corretta tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti (libro paga, libro matricola)
- Gestione e liquidazione delle pratiche contabili del personale (missioni, straordinari, buoni pasto, ecc.)
- Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni
- Realizzazione dei mandati di liquidazione degli stipendi
- Rilevazione delle presenze e predisposizione della documentazione giustificativa delle assenze

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE GLI ADEMPIMENTI FISCALI E PREVIDENZIALI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO

CONOSCENZE

- Principali riferimenti normativi in materia previdenziale per quanto concerne la gestione dei rapporti di lavoro
- Principali riferimenti normativi in materia fiscale per quanto concerne la gestione dei rapporti di lavoro
- Principali riferimenti normativi in materia assicurativa per quanto concerne la gestione dei rapporti di lavoro
- Adempimenti previdenziali, assicurativi e fiscali periodici/annuali
- Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo

ABILITÀ

- Determinare gli adempimenti periodici e annuali del sostituto d'imposta in materia fiscale, previdenziale, assicurativa (scadenze, pagamenti, dichiarazioni, ecc.)
- Riconoscere le diverse tipologie e modelli di attestazione cumulativa dei redditi e comprenderne le relative indicazioni di compilazione
- Adottare procedure per il trattamento dei dati dei dipendenti per gli adempimenti previdenziali, fiscali e amministrativi
- Applicare strumenti e applicativi per l'elaborazione dei diversi modelli fiscali (CU dipendenti e autonomi, autoliquidazione INAIL, ecc.) in conformità con le scadenze previste dalla normativa
- Individuare i riferimenti normativi in materia fiscale, previdenziale ed assicurativa pertinenti agli adempimenti da realizzare

RISULTATO

Adempimenti fiscali, previdenziali evasi nei tempi e scadenze previste dalla normativa

INDICATORI

- Elaborazione modelli di attestazione cumulativa dei redditi (CU)
- Predisposizione modulistica periodica e annuale in materia previdenziale e fiscale
- Stesura documentazione fiscale e previdenziale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.234.770 24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Attività:

- Realizzazione degli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro
- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo

LIVELLO EQF

4