



REGIONE DEL VENETO

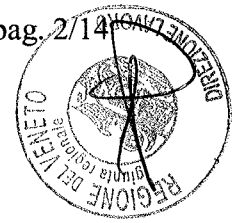
giunta regionale

Allegato A al Decreto n. 499 del 21 giugno 2021

pag.



Profili professionali del RRSP oggetto di aggiornamento



INDICE

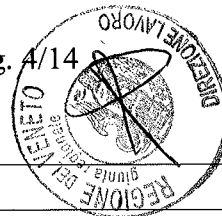
BUTLER (MAGGIORDOMO)3

ESPERTO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE9



Profilo

Butler (maggiordomo)



Denominazione del Profilo

Butler (maggiordomo).

Descrizione del profilo

Il Butler si occupa dell'erogazione di servizi di assistenza personale a singoli o a famiglie, sia nell'ambito di residenze private che di strutture ricettive di lusso. Svolge attività volte a rispondere alle esigenze e ai bisogni degli ospiti/padroni di casa, sia attraverso servizi realizzati direttamente che attraverso il coinvolgimento di altri fornitori.

Si relaziona con il direttore manager della struttura ricettiva e con i diversi fornitori.

Referenziamenti

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

4

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

8.2.2.1.0 Collaboratori domestici e professioni assimilate

- **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**

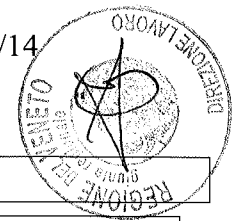
Realizzazione di servizi di pulizia e riordino della casa e accudimento di bambini e anziani presso famiglie.

- **Aree di attività**

AdA ~~24.140.413~~ 20.02.03 Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa

Profilo associato alla seguente attività:

- Assistenza ai membri della famiglia nel disbrigo delle commissioni domestiche (es. pagamento delle utenze, acquisto della spesa, ecc).



Competenze

COORDINARE IL LAVORO DEL PERSONALE DI SERVIZIO

CONOSCENZE

- Modelli e procedure di organizzazione del lavoro
- Modelli e tecniche di gestione del personale
- Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro
- Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità
- Modelli e tecniche di comunicazione e di relazione interpersonale

ABILITÀ

- Organizzare e coordinare le attività lavorative ed il personale secondo le necessità ed i carichi di lavoro
- Individuare le priorità di intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio
- Rilevare le inefficienze e le carenze del servizio in rapporto alle aspettative della clientela ed agli standard di qualità definiti
- Monitorare l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione
Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali

RISULTATO

Lavoro del personale organizzato secondo le procedure predefinite.

INDICATORI

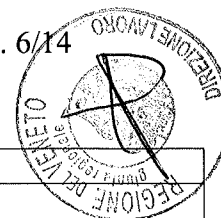
- Organizzazione delle attività e dei processi di lavoro
- Monitoraggio delle attività
- Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

4



CURARE L'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI PERSONALI

CONOSCENZE

- Criteri di allestimento di sale per pranzi/cene e ricevimenti
- Criteri di mise en place dei tavoli
- Elementi di cerimoniale, bon ton e galateo
- Materiali per l'arredo delle tavole e delle sale
- Tecniche di pianificazione e gestione di attività e processi di lavoro in particolare in ambito ricettivo – ristorativo
- Tecniche di gestione della relazione con i fornitori (catering, reception, intrattenimento, ...)

ABILITÀ

- Individuare le priorità di intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alla tipologia di evento (ricevimento, meeting, pranzo, cena, ...)
- Definire i compiti e le modalità operative dei fornitori/del personale coinvolto
- Verificare che il servizio sia svolto secondo indicazioni e standard definiti
- Rilevare eventuali carenze/disfunzioni ed individuare correttivi appropriati
- Adottare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazioni ed arredi
- Utilizzare tecniche di pianificazione e di monitoraggio delle attività

RISULTATO

Eventi personali pianificati ed organizzati secondo standard qualitativi definiti.

INDICATORI

- Pianificazione evento
- Sopralluogo degli spazi
- Definizione dell'allestimento degli spazi e dei tavoli
- Definizione compiti e modalità operative del personale coinvolto

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

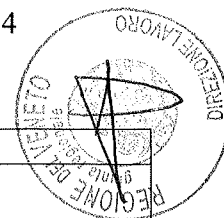
AdA 24.140.413 20.02.03 Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa

Attività:

- Assistenza ai membri della famiglia nel disbrigo delle commissioni domestiche (es. pagamento delle utenze, acquisto della spesa, ecc.

LIVELLO EQF

4



CURARE L'ORGANIZZAZIONE DI VIAGGI, VISITE ED ESCURSIONI

CONOSCENZE

- Procedure di prenotazione di servizi turistico - culturali
- Normativa di riferimento in relazione ai titoli di viaggio
- Criteri di progettazione di itinerari turistici tematici
- Elementi di geografia turistica
- Tradizioni enogastronomiche del territorio
- Caratteristiche di showroom, case di moda, gallerie d'arte
- Modelli e tecniche di ascolto attivo

ABILITÀ

- Assumere la richiesta del cliente, comprendendone le esigenze
- Ricercare tra le opzioni di itinerario quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente
- Presentare le opzioni individuate supportando il cliente nella loro valutazione
- Utilizzare procedure e sistemi per la prenotazione di servizi e titoli di viaggio
- Individuare soluzioni alternative in caso di imprevisti o criticità

RISULTATO

Itinerario turistico (artistico, enogastronomico, culturale, paesaggistico, di shopping, ecc.) costruito ad hoc sulla base delle esigenze del cliente.

INDICATORI

- Individuazione e proposta di alternative di itinerario a partire dalle esigenze espresse.
- Esecuzione delle procedure di prenotazione
- Intervento risolutivo a fronte di imprevisti/criticità

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

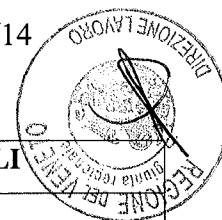
AdA 24.140.413 20.02.03 Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa

Attività:

Assistenza ai membri della famiglia nel disbrigo delle commissioni domestiche (es. pagamento delle utenze, acquisto della spesa, ecc.

LIVELLO EQF

4



GESTIRE LA CURA DEGLI AMBIENTI E DEGLI EFFETTI PERSONALI

CONOSCENZE

- Elementi di igiene ambientale
- Procedure per la cura e la conservazione di vestiario ed oggetti personali
- Procedure di manutenzione di arredi e dotazioni
- Modelli organizzativi delle strutture ricettive
- Tecniche per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori di servizi (pulizia, riordino, manutenzione)
- Tecniche di approvvigionamento e di gestione degli acquisti
- Tecniche di riordino degli ambienti
- Tecniche per la cura dell'atmosfera (scelte musicali, flower design, ...)

ABILITÀ

- Applicare procedure e tecniche di approvvigionamento
- Applicare procedure e tecniche di rilevazione dei livelli di consumo/usura di materiali e prodotti
- Applicare procedure per la gestione dei fornitori di servizi (pulizia, riordino, manutenzione)
- Verificare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
- Applicare tecniche di conservazione e manutenzione di vestiario ed oggetti personali
- Applicare procedure per l'utilizzo dei servizi di cucina
- Applicare procedure per l'utilizzo dei servizi di lavanderia
- Applicare procedure per la gestione dei bagagli

RISULTATO

Oggetti personali ed ambienti curati e riordinati secondo le procedure previste.

INDICATORI

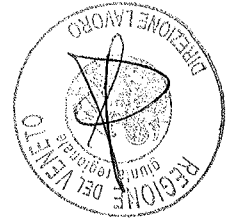
- Rilevazione dei fabbisogni dei diversi tipi di prodotti di consumo
- Segnalazioni/interventi in caso di non conformità
- Gestione degli oggetti personali
- Cura e del riordino degli ambienti
- Verifica della pulizia degli ambienti e delle dotazioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

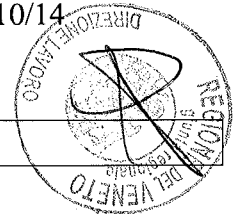
LIVELLO EQF

4



Profilo

Esperto dell'amministrazione del personale

**Denominazione del Profilo**

Esperto dell'amministrazione del personale

Descrizione del profilo

L'Esperto dell'amministrazione del personale si occupa di predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale e di assicurare la corretta e completa applicazione delle stesse, garantendo il rispetto della normativa nazionale e comunitaria e del contratto collettivo nazionale di riferimento.

Redige il budget del personale e coordina e supervisiona le risorse coinvolte nella realizzazione dei diversi adempimenti.

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)**

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**

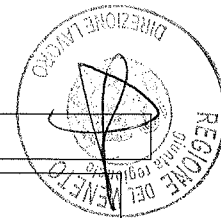
Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale

- **Aree di attività**

AdA 25.234.770-24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Profilo associato alle seguenti attività:

- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e la cessazione dei rapporti di lavoro
- Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni
- Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi

**Competenze****REDIGERE IL BUDGET DEL PERSONALE****CONOSCENZE**

- Sistemi, tecniche e strumenti di budgeting del personale
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto del lavoro e contrattualistica
- Caratteristiche dei principali CCNL
- Elementi di analisi matematica e statistica
- Principali riferimenti normativi in materia previdenziale, fiscale e assicurativa per quanto concerne la gestione amministrativa dei rapporti di lavoro
- Elementi di economia, amministrazione ed organizzazione aziendale
- Elementi di contabilità e di controllo di gestione

ABILITÀ

- Definire struttura, finalità e contenuti del budget del personale anche in rapporto a quello generale
- Interpretare indicazioni e previsioni economico finanziarie interne ed esterne all'impresa per la formulazione delle diverse voci del budget del personale
- Tradurre valutazioni di aggiornamenti e scostamenti delle variabili economiche in un coerente processo di ridefinizione del budget del personale
- Predisporre gli strumenti necessari per un efficace controllo dei costi, applicando procedure di analisi e pianificazione dei costi fissi e variabili del personale
- Valutare dati e serie storiche aziendali a supporto del processo di budgeting del personale

RISULTATO

Budget del personale redatto nel rispetto delle procedure previste.

INDICATORI

- Stesura del budget del personale
- Verifica e revisione delle voci di budget rispetto a scostamenti ed aggiornamenti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

6



CONFIGURARE IL SISTEMA DI GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE

CONOSCENZE

- Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto del lavoro, diritto sindacale e contrattualistica
- Caratteristiche dei principali CCNL
- Tecniche e strumenti di amministrazione aziendale
- Principali riferimenti normativi in materia previdenziale, fiscale e assicurativa per quanto concerne la gestione amministrativa dei rapporti di lavoro
- Tecniche e strumenti di disegno di processi
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione amministrativa del personale
- Procedure amministrative di assunzione, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro

ABILITÀ

- Predisporre le procedure per la gestione giuridico – amministrativa del processo di assunzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro
- Comprendere le caratteristiche distintive delle diverse forme e tipologie contrattuali, gli aspetti propri di un rapporto di lavoro e le principali norme civilistiche, fiscali e contrattuali di riferimento
- Impostare le attività di gestione mensile delle retribuzioni
- Predisporre le procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
- Valutare le caratteristiche dei software per la gestione amministrativa del personale

RISULTATO

Sistema di gestione amministrativa del personale configurato

INDICATORI

- Elaborazione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
- Elaborazione delle procedure per la gestione delle assunzioni, delle trasformazioni e delle cessazioni dei rapporti di lavoro
- Elaborazione delle procedure per la gestione delle retribuzioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

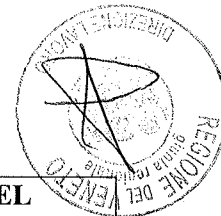
AdA ~~25.234.770~~ 24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Attività:

- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e la cessazione dei rapporti di lavoro
- Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni

LIVELLO EQF

6



EFFETTUARE LA SUPERVISIONE DEI PROCESSI DI AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

CONOSCENZE

- Modelli, tecniche e strumenti di reportistica
- Sistemi, tecniche e strumenti di monitoraggio e controllo
- Tecniche e strumenti di elaborazione di documenti tecnico – amministrativi
- Procedure e strumenti per la gestione del contenzioso
- Fonti e canali informativi per il monitoraggio delle evoluzioni normative
- Tecniche e strumenti di problem solving

ABILITÀ

- Elaborare indicazioni, linee guida, modelli e procedure derivate dalla normativa di riferimento e dalle direttive aziendali
- Supervisionare l'espletamento dei diversi adempimenti fiscali, tributari, previdenziali, ... legati all'amministrazione del personale
- Rilevare eventuali criticità nei processi di amministrazione del personale, individuando opportuni interventi correttivi
- Adottare modalità di elaborazione report di monitoraggio relativi all'andamento delle diverse attività e dei diversi processi di amministrazione del personale differenziate in relazione a tempistica e destinatari
- Valutare azioni migliorative dei processi di gestione amministrativa del personale ed azioni correttive a fronte di scostamenti di budget
- Adottare procedure e strumenti per la gestione del contenzioso nel quadro delle normative e delle policies aziendali

RISULTATO

Processi di amministrazione del personale supervisionati.

INDICATORI

- Interpretazione normative e direttive aziendali
- Elaborazione reportistica
- Rilevazione criticità ed adozione correttivi
- Gestione contenzioso

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

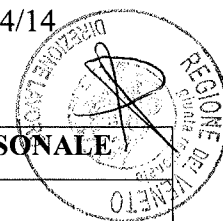
AdA 25.234.770 24.03.06 Gestione amministrativa del personale

Attività:

- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo
- Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e la cessazione dei rapporti di lavoro
- Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni
Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi

LIVELLO EQF

6



ORGANIZZARE E COORDINARE L'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

CONOSCENZE

- Modalità e tecniche di pianificazione, organizzazione e gestione delle attività e dei processi di lavoro nell'ambito dell'amministrazione del personale
- Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione
- Tecniche e strumenti di gestione e coordinamento del gruppo di lavoro
- Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione
- Tecniche di analisi dei fabbisogni quali – quantitativi di personale

ABILITÀ

- Definire l'organizzazione delle attività del personale coinvolto nei diversi processi amministrativi
- Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste
- Gestire il personale amministrativo valorizzando le caratteristiche e le competenze professionali di ciascuno al fine di garantire l'impiego ottimale delle risorse a disposizione
- Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione
- Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali

RISULTATO

Processi di amministrazione del personale organizzati e coordinati in funzione delle esigenze e della pianificazione ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate.

INDICATORI

- Organizzazione delle attività amministrative
- Coordinamento delle risorse
- Monitoraggio dell'andamento delle attività
- Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

6