

Profili professionali del RRSP oggetto di aggiornamento



INDICE

TECNICO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

ESPERTO DI CONTROLLO DI GESTIONE..... 12

ESPERTO DI GESTIONE DEL CREDITO.....21

ESPERTO SPECIALIZZATO DI RILEVAZIONI ED ELABORAZIONI STATISTICHE...27

TECNICO BANCARIO.....33

TECNICO SPECIALIZZATO IN CONSULENZA BANCARIA.....40

ESPERTO DI GESTIONE DI AGENZIA DI CREDITO.....48

TUTOR DEI PROCESSI DI APPRENDIMENTO.....54

VIRTUAL COMMUNITY MANAGER.....63

ESPERTO DI PROGETTAZIONE DI PROCESSI DI APPRENDIMENTO.....69

TECNICO SPECIALIZZATO DEI PROCESSI DI APPRENDIMENTO.....78

TECNICO SPECIALIZZATO IN COORDINAMENTO DI PERCORSI DI APPRENDIMENTO.....88

TECNICO SPECIALIZZATO DEI SERVIZI PER IL LAVORO.....95

TECNICO SPECIALIZZATO DI ORIENTAMENTO.....105

ESPERTO DELLA FASE ESECUTIVA DEL PROCESSO EDILIZIO.....114

OPERATORE ALLA REALIZZAZIONE DI OPERE ARCHITETTONICHE.....122

MEDIA PLANNER.....132

WEB CONTENT MANAGER.....140





Profilo

Tecnico di amministrazione e contabilità

**Denominazione del Profilo**

Tecnico di amministrazione e contabilità

Descrizione del profilo

Il Tecnico di amministrazione e contabilità si occupa del trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente. Esegue elaborazioni volte alla stesura del bilancio di esercizio e segue, dal punto di vista documentale, la registrazione di ogni movimento contabile. Si relaziona con le funzioni che operano nell'ambito dell'amministrazione e della contabilità.

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

4

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità

3.3.1.2.1 Contabili

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Area comune

 Processo - QNQR

Amministrazione, finanza, controllo di gestione

 Sequenze di Processo - QNQR

Gestione operativa delle attività economico, finanziarie e fiscali

 Aree di attività

AdA ~~25.229.745~~ 24.02.05 Redazione del bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Collaborare alla formulazione del piano dei conti, in accordo con la finalizzazione di Bilancio, elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi, organizzando e monitorando le attività di rilevazione, registrazione e di tenuta dei libri

RA2: Gestire le procedure e le attività operative di contabilità generale ed analitica curando le rilevazioni e le registrazioni periodiche e di chiusura della contabilità

RA3: Redigere il bilancio d'esercizio effettuando il calcolo degli utili o delle perdite e provvedendo al calcolo degli indici e alla riclassificazione del bilancio stesso

AdA ~~25.229.745~~ 24.02.06 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili



Profilo associato a tutti i RA

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

RA3: Effettuare l'evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali, effettuando le procedure di calcolo, su indicazione di referenti esperti interni e/o esterni all'azienda



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|---|
| REALIZZARE LA FORMULAZIONE DEL BILANCIO DI ESERCIZIO |
|---|

| |
|-------------------|
| CONOSCENZE |
|-------------------|

- Natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato
- Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio
- Elementi di tecnica bancaria
- Inventario e scritture di assestamento
- Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio
- Principali riferimenti normativi in materia di bilancio di esercizio

| |
|----------------|
| ABILITÀ |
|----------------|

- Adottare le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civili e fiscali
- Adottare tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio
- Adottare le opportune scritture contabili di integrazione e rettifica
- Verificare eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili
- Adottare tecniche e modalità di redazione dell'inventario
- Effettuare le scritture di assestamento preliminari alla redazione del bilancio di fine esercizio
- Applicare i principi contabili di valutazione e redazione per quanto concerne la predisposizione del bilancio d'esercizio

| |
|------------------|
| RISULTATO |
|------------------|

Bilancio d'esercizio formulato nel rispetto delle normative vigenti.

| |
|-------------------|
| INDICATORI |
|-------------------|

- Elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio
- Calcolo di indici di bilancio e strutturazione di riclassificazioni
- Elaborazioni di proiezioni su specifiche voci di costo

| |
|---|
| ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR |
|---|

AdA ~~25.229.745~~-24.02.05 Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo - contabili

Attività:

- Realizzazione delle procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio
- Redazione del bilancio di esercizio e calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione
- Gestione delle registrazioni contabili periodiche e delle registrazioni di chiusura di contabilità

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

| |
|--------------------|
| LIVELLO EQF |
|--------------------|

4



| GESTIRE LA CONTABILITÀ GENERALE |
|---|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione della contabilità generale - Il metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni - Principali riferimenti normativi in materia di contabilità generale - Prima nota, il registro incassi, i libri contabili - Principi di contabilità analitica e di controllo di gestione - Principi e tecniche di contabilità generale - Natura e caratteristiche dei sistemi e sottosistemi contabili aziendali - Elementi di organizzazione aziendale |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare modalità di programmazione (funzione coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili - Applicare tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.), anche utilizzando procedure informatizzate per il trattamento dei dati - Valutare utilizzo, funzionamento e necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili - Identificare e definire le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni - Adottare modalità per la verifica della correttezza della documentazione e delle procedure - Realizzare le registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori |
| <p>RISULTATO</p> <p>Operazioni di contabilità realizzate utilizzando procedure informatizzate per la gestione dei dati nel quadro delle procedure previste</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione di reportistica di derivazione contabile - Monitoraggio della corretta gestione delle procedure - Organizzazione delle attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta libri - Trattamento amministrativo-contabile di contratti aziendali (leasing, appalti, contratti di locazione, ecc.) |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 25.229.745-24.02.05 Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio delle procedure amministrativo contabili - Organizzazione delle attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta libri - Supporto alla formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili - Gestione delle registrazioni contabili periodiche e delle registrazioni di chiusura di contabilità annuale - Gestione operativa delle attività di contabilità generale ed analitica - Realizzazione delle procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio - Controllo della gestione del ciclo passivo, delle chiusure e riconciliazioni contabili. - Supporto e controllo sulla gestione del ciclo passivo, delle chiusure e delle riconciliazioni contabili |



- Elaborazione delle procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili

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 generale e di contabilità analitica
- 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
- Esecuzione delle operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti

LIVELLO EQF

4


REALIZZARE IL TRATTAMENTO DELLE OPERAZIONI FISCALI E PREVIDENZIALI
CONOSCENZE

- Adempimenti e scadenze fiscali
- Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo
- Principali riferimenti normativi in materia fiscale, tributaria e previdenziale
- Pratiche di trattamento delle operazioni fiscali
- Pratiche di trattamento delle operazioni previdenziali

ABILITÀ

- Comprendere documentazioni relative al calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali
- Applicare specifiche di evasione degli adempimenti fiscali, secondo le indicazioni fiscali e legali ricevute
- Identificare vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con la disponibilità finanziaria aziendale
- Redigere documentazione e reportistica relativa alle operazioni fiscali e previdenziali trattate
- Comprendere e gestire l'impatto della normativa fiscale e previdenziale sulle principali voci del bilancio di esercizio

RISULTATO

Adempimenti fiscali e previdenziali evasi nei tempi e scadenze previsti dalla normativa

INDICATORI

- Elaborazione del piano e scadenziario fiscale
- Iscrizione in contabilità di stipendi e costi del personale
- Lettura e controllo delle variabili stipendiali dei cedolini paga dei modelli di pagamento

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:

- Evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali
- Esecuzione delle operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti

LIVELLO EQF

4



GESTIRE LA CONTABILITÀ CLIENTI - FORNITORI

CONOSCENZE

- Natura e caratteristiche dei sistemi di contabilità per la gestione delle transazioni clienti - fornitori
- Principali riferimenti normativi in materia civilistica e fiscale relativa alla contabilità aziendale per la gestione dei clienti - fornitori
- Adempimenti in materia di IVA nella gestione clienti - fornitori
- Metodo della partita doppia per la gestione della contabilità clienti - fornitori
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la tenuta della contabilità clienti - fornitori
- Tecniche di contabilità clienti - fornitori

ABILITÀ

- Identificare modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc.) coerenti con le procedure aziendali
- Applicare le procedure per la gestione dei documenti di fornitura (spedizione, consegna, fatturazione)
- Applicare procedure di gestione di pagamenti ed incassi
- Utilizzare strumenti e procedure per la valutazione delle posizioni debitorie/creditorie in relazione a fornitori e clienti
- Applicare procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni nella contabilità clienti- fornitori
- Utilizzare tecniche e procedure per l'elaborazione e la gestione di uno scadenziario

RISULTATO

Operazioni di registrazione e di trattamento contabile delle transazioni relative a clienti e fornitori realizzate secondo la normativa e le procedure previste.

INDICATORI

- Gestione documenti di fornitura
- Gestione pagamenti e incassi
- Trattamento e registrazione contabile operazioni
- Produzione di report periodici
- Tenuta archivio clienti/fornitori

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~25.229.745~~-24.02.05 Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo - contabili

Attività:

- Monitoraggio delle procedure amministrativo contabili

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

Attività:

- 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



- Esecuzione delle operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti

LIVELLO EQF

4



Profilo

Esperto di controllo di gestione

**Denominazione del Profilo**

Esperto di controllo di gestione

Descrizione del profilo

L'Esperto di controllo di gestione si occupa di configurare l'architettura logica e strutturale del sistema di contabilità analitica e del controllo di gestione, definendo le procedure e individuando gli indicatori per la misurazione dei risultati. Elabora la definizione tecnica del budget e presidia il processo di rilevazione e la registrazione dei dati, redige la reportistica per le diverse funzioni aziendali.

Si relaziona con le funzioni di direzione e con quelle che operano nell'ambito dell'amministrazione e della contabilità.

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

6

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

69.20.11 Servizi forniti da dottori commercialisti

69.20.13 Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi

69.20.20 Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci

70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Area comune

 Processo - QNQR

Amministrazione, finanza, controllo di gestione

 Sequenze di Processo - QNQR

Gestione strategica delle attività economico - finanziarie e fiscali

 Aree di attivitàAdA ~~25.228.744~~-24.02.04 Controllo di gestione e contabilità analitica

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Approntare il sistema di controllo di gestione e miglioramento nel tempo, definendo le procedure di contabilità analitica e individuando gli indicatori per la misurazione dei risultati



RA2: Presidiare l'applicazione del sistema di controllo di gestione, curando l'acquisizione di dati, misurando i valori degli indicatori, formulando proposte di miglioramento e redigendo la reportistica di comunicazione dei risultati

AdA 24.02.10 Predisposizione dell'architettura e del sistema informativo del controllo di gestione

RA1 Strutturare e definire un piano dei centri di costo e di ricavo, a partire dal grado di complessità dell'organizzazione, elaborando il dizionario dei dati, indicando i principali flussi informativi e utilizzando procedure di controllo continuativo della qualità dei dati prodotti

RA2 Implementare un sistema informatizzato di controllo di gestione, tenendo conto delle esigenze connessione all'ERP ed agli altri applicativi operativi aziendali, monitorando la qualità del sistema e proponendo i necessari sviluppi progressivi



| Competenze |
|---|
| REALIZZARE LA FORMULAZIONE DEL BUDGET |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo e tecniche di budgeting - Principi di analisi matematica e statistica - Budget e obiettivi economico – patrimoniali – finanziari - Budget: definizione, scopi e processo - Modelli di budgeting: budget per processi e per funzioni - Metodi di definizione target di conseguimento degli obiettivi di impresa e conseguente valorizzazione degli opportuni indicatori - Metodi e tecniche di previsione delle risorse necessarie alla strategia di impresa e di valorizzazione dei loro costi - Logica di definizione dei centri di responsabilità |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire struttura, finalità e contenuti del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.) - Valutare dati e serie storiche aziendali a supporto del processo di budgeting - Interpretare obiettivi strategici, previsioni economico-finanziarie interne ed esterne all'impresa per la formulazione delle voci di budget - Identificare i centri di responsabilità - Definire, attraverso la formulazione del budget, gli indicatori ed il target - Definire i dati di previsione delle risorse (umane, finanziarie ecc.) necessarie al conseguimento degli obiettivi |
| <p>RISULTATO Budget definito nella struttura e nei contenuti.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stesura di budget generale e settoriali - Verifica e revisione delle voci di budget rispetto a scostamenti ed aggiornamenti |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25.228.744-24.02.04 Controllo di gestione e contabilità analitica Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati |
| <p>LIVELLO EQF 6</p> |



CONFIGURARE IL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi informativi e software per il controllo di gestione
- Principali riferimenti normativi in materia di controllo di gestione e di contabilità analitica
- Modelli di funzionamento di una impresa: sistema competitivo, strategia, organizzazione e struttura, processi, catena del valore
- Sistemi informativi di impresa: architetture, funzioni, livelli di integrazione
- Il processo di pianificazione e controllo: obiettivi, logica, articolazione, ruoli, procedure operative, standard internazionali
- Metodi, tecniche e variabili della contabilità analitica, relazioni con contabilità ordinaria ed industriale
- Processo di implementazione dei sistemi di controllo di gestione (budgeting e reporting)

ABILITÀ

- Definire le procedure operative di contabilità analitica e il piano di acquisizione dei dati, al fine di ottenere informazioni di dettaglio dei fenomeni aziendali, per quanto riguarda costi, ricavi e risultati di singole operazioni
- Definire i layout del report di controllo e le procedure organizzative di supporto ad un'efficiente ed efficace implementazione del sistema
- Analizzare i processi aziendali in tutte le loro componenti organizzative ed informative (attività; report prodotti; sistemi coinvolti; dati trattati; tempistiche di produzione; esigenze di monitoraggio non coperte; frequenza di aggiornamento dati etc.)
- Definire le esigenze strategiche ed operative a cui il controllo di gestione deve rispondere
- Configurare l'architettura logica e strutturale del controllo di gestione
- Definire gli indicatori del controllo di gestione e le relative logiche di calcolo e sorgenti informative
- Definire le caratteristiche funzionali del sistema informativo del controllo di gestione e le sue relazioni con il sistema informativo aziendale
- Programmare e gestire il processo di implementazione e revisione del controllo di gestione, in logica di qualità

RISULTATO

Sistema di controllo di gestione configurato in funzione delle caratteristiche e delle esigenze dell'impresa.

INDICATORI

- Progettazione procedure, strumenti e metodi di controllo di gestione
- Elaborazione ed implementazione di strumenti di controllo e rilevazione variazioni
- Selezione e progettazione di personalizzazioni ed aggiornamenti di applicativi per il controllo di gestione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.228.744-24.02.04 Controllo di gestione e contabilità analitica

Attività:

- Identificazione e definizione delle procedure operative di contabilità analitica
- Predisposizione del piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori
- Valutazione e individuazione dei margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale

AdA 24.02.10 Predisposizione dell'architettura e del sistema informativo del controllo di gestione

**Attività:**

- Strutturazione dei centri di costo e ricavo
- Strutturazione del piano di conti ed attuazione del sistema di gestione del portafoglio commesse
- Strutturazione e classificazione delle destinazioni contabili per analisi multidimensionale (per esempio, clienti/prodotti/paese/localizzazione territoriale, ecc.)
- Verifica e controllo della coerenza dei numeri aziendali
- Gestione, manutenzione e sviluppo dell'ambiente per il calcolo del valore aggiunto economico (EVA -Economic Added Value) e della contabilità territoriale
- Prefigurazione di parametri utili al mantenimento dei livelli di qualità del dato
- Implementazione di un sistema informativo di controllo operativo
- Monitoraggio della qualità del sistema gestionale in uso
- Realizzazione di proposte migliorative e relativi upgrade del sistema informativo

LIVELLO EQF

6



MONITORARE L'ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

CONOSCENZE

- Sistemi qualità e processi di review del controllo di gestione
- Procedure operative gestionali del controllo di gestione
- Principi, metodi e tecniche di analisi dei costi ed analisi economico-finanziaria della gestione
- Tecniche di analisi degli scostamenti (variance analysis)
- Tecniche statistiche applicate al controllo di gestione
- Analisi economico-finanziaria della gestione
- Sistemi e applicativi di Enterprise Resource Planning (ERP)
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi di contabilità e di contabilità integrata

ABILITÀ

- Gestire il processo di acquisizione dei dati alla base del controllo, garantendo il rispetto dei tempi e la qualità delle informazioni
- Misurare, periodicamente ed a fine esercizio, gli indicatori, attraverso la rilevazione dei costi (diretti ed indiretti) e dei risultati
- Identificare gli scostamenti tra realizzato e programmato di variabili contabili ed extracontabili (tempi, quantità, valori)
- Individuare le relazioni tra i dati rilevati ed i fattori e le cause determinanti dei relativi scostamenti
- Analizzare i risultati ottenuti, al fine di supportare il successivo ciclo di budgeting e di fornire elementi per le decisioni correttive e strategiche
- Formulare di proposte correttive e di miglioramento del sistema implementato

RISULTATO

Scostamenti di gestione rilevati ed analizzati.

INDICATORI

- Elaborazione comparazioni tra dati previsionali ed a consuntivo
- Analisi scostamenti elementari e relative cause determinanti
- Elaborazione proposte di interventi migliorativi e correttivi degli aspetti di gestione aziendale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.228.744-24.02.04 Controllo di gestione e contabilità analitica

Attività:

- Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati
- Formulazione di proposte correttive e di miglioramento
- Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio
- Analisi dei costi Diretti/Indiretti e dei costi Fissi/Variabili
- Analisi di Profittabilità per Clienti/Prodotti (ABC)

AdA 24.02.10 Predisposizione dell'architettura e del sistema informativo del controllo di gestione

Attività:

- Monitoraggio delle principali grandezze macroeconomiche e rilevazione delle ore lavorate su progetti

LIVELLO EQF

6



**ELABORARE RESOCONTI RELATIVI ALL'ANDAMENTO ECONOMICO
FINANZIARIO**

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per l'elaborazione e la rappresentazione di dati
- Elementi relativi agli aspetti cognitivi delle rappresentazioni numeriche nei processi di presa delle decisioni
- Tecniche di rappresentazione grafica degli indicatori del controllo di gestione
- Principi e tecniche di comunicazione scritta ed orale
- Tipologia, caratteristiche e finalità dei diversi tipi di report: direzionali, operativi, ...

ABILITÀ

- Riconoscere le esigenze informative delle diverse tipologie di destinatari nelle diverse fasi del ciclo di controllo di gestione
- Adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari
- Definire caratteristiche e struttura del reporting in funzione dei modelli di contabilità industriale prescelti o delle esigenze informative delle funzioni strategiche aziendali
- Verificare le proposte di reporting in termini di coerenza strategica
- Individuare ed adottare integrazioni e miglioramenti nella struttura e nei contenuti dei report

RISULTATO

Resoconti elaborati e presentati in coerenza con le esigenze informative specifiche

INDICATORI

- Elaborazione report
- Adozione tecniche di presentazione
- Individuazione esigenze informative specifiche

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.228.744-24.02.04 Controllo di gestione e contabilità analitica

Attività:

- Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale

LIVELLO EQF

6



Profilo

Esperto di gestione del credito

**Denominazione del Profilo**

Esperto di gestione del credito

Descrizione del profilo

L'Esperto di gestione del credito si occupa della definizione ed implementazione dei criteri e delle procedure per la valutazione dei rischi di credito dei clienti ed il monitoraggio delle posizioni creditizie. Cura l'attivazione delle procedure e delle azioni legali volte alla gestione delle insolvenze ed al recupero dei crediti.

Si relaziona con le diverse funzioni aziendali, in particolare con quella commerciale, finanziari e legale ed all'esterno con clienti, legali, banche e società di servizi di recupero crediti.

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

6

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.3.1.2.2 Economi e tesorieri

4.3.2.5.0 Addetti agli uffici interni di cassa

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Area comune

 Processo - QNQR

Amministrazione, finanza, controllo di gestione

 Sequenze di Processo - QNQR

Gestione operativa delle attività economico, finanziarie e fiscali

 Aree di attività

AdA ~~25.229.748~~-24.02.08 Gestione delle operazioni di cassa

Profilo associato a 2 RA su 4

RA1: Definire il fabbisogno di liquidità aziendale, sulla base delle previsioni di entrata ed uscita, monitorando gli effettivi incassi e pagamenti e gli scostamenti rispetto alle previsioni (elaborazione report), al fine di contribuire alla definizione degli obiettivi e vincoli di cassa nei flussi in entrata ed uscita

RA4: Classificare gli insoluti e sollecitare i pagamenti, sulla base del monitoraggio delle situazioni creditizie, attivando, laddove necessario, azioni legali e gestendo trattative con i debitori



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|---|
| CONFIGURARE IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CREDITO |
|---|

CONOSCENZE

- Teorie e modelli di economia aziendale funzionali alla definizione delle politiche di credito
- Politiche di gestione del credito commerciale
- Sistemi di gestione del credito: organizzazione, processi, ruoli, attività
- Sistemi ed applicativi di Enterprise Resource Management
- Modelli e tecniche di disegno di processi e di organizzazione delle attività
- Elementi di contabilità commerciale
- Tecniche di analisi e monitoraggio dell'esposizione creditizia aziendale

ABILITÀ

- Valutare l'evoluzione economico finanziaria dell'azienda
- Individuare criteri, modalità e standard di valutazione e gestione degli affidamenti,
- Definire procedure di gestione delle insolvenze e di recupero crediti
- Individuare modalità organizzative, ruoli e responsabilità del sistema di gestione del credito
- Individuare criteri ed interventi per la prevenzione e la gestione di crisi di liquidità aziendali
- Valutare caratteristiche e potenzialità dei sistemi e software di ERP per la gestione dei crediti
- Implementare, attraverso attività di analisi dei crediti e di previsione dei flussi di cassa, un'adeguata gestione dell'impatto finanziario derivato da eventuali ritardi di pagamento
- Definire finalità, logica generale e criteri per la progettazione del sistema di gestione del credito

RISULTATO

Sistema di gestione del credito configurato in funzione delle caratteristiche dell'impresa

INDICATORI

- Individuazione criteri e parametri per la gestione del credito
- Progettazione di procedure, strumenti e metodi di gestione del credito
- Elaborazione ed implementazione di strumenti di analisi del rischio
- Selezione e progettazione di personalizzazioni ed aggiornamenti di applicativi gestionali

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25-229-748-24.02.08 Gestione delle operazioni di cassa

Attività:

- Acquisizione e analisi delle previsioni di entrata e uscita
- Elaborazione di report sulla situazione della tesoreria e sulla posizione verso le banche
- Realizzazione di previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità
- Supporto alla definizione di obiettivi e vincoli di cassa nei pagamenti e negli incassi

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CREDITO

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di analisi di bilancio
- Tecniche di analisi di posizionamento sul mercato
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto commerciale
- Tipologia e caratteristiche delle diverse modalità di pagamento
- Criteri e tecniche di assegnazione del credit limit
- Tipologia e caratteristiche degli strumenti per la protezione del rischio di credito
- Tipologia e caratteristiche delle tutele e delle garanzie contrattuali

ABILITÀ

- Definire ed aggiornare le condizioni di pagamento applicabili e l'ammissibilità di termini e sconti finanziari concedibili in relazione al livello di rischio del cliente
- Applicare tecniche di analisi e classificazione della clientela per cluster, valutando la loro situazione economico finanziaria, la situazione del mercato di riferimento ed i possibili rischi nella concessione del credito
- Esaminare pratiche di fido e condizioni contrattuali al fine di predisporre e verificare le tutele e le garanzie necessarie
- Adottare criteri e procedure per l'autorizzazione dell'acquisizione di contratti di vendita a condizioni e rischi elevati
- Adottare una classificazione delle modalità di pagamento, riconoscendone i relativi impatti
- Sviluppare ed adottare modelli per l'assegnazione del credit limit
- Valutare gli strumenti per la protezione del rischio di credito (factor, assicurazione, ...)

RISULTATO

Rischio di credito valutato in coerenza con i criteri e le procedure previste.

INDICATORI

- Raccolta ed analisi delle informazioni per la valutazione della situazione finanziaria dei clienti
- Predisposizione e verifica tutele e garanzie contrattuali
- Valutazione delle condizioni di pagamento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE IL MONITORAGGIO DELLE SITUAZIONI CREDITIZIE

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per il monitoraggio delle situazioni creditizie
- Tecniche e strumenti di reporting
- Tecniche di classificazione dei crediti insoluti
- Elementi di contabilità commerciale per monitorare l'esposizione creditizia
- Tecniche di analisi e valutazione di anomalie e segnali di rischio nelle situazioni creditizie
- Elementi di riferimento e caratteristiche delle situazioni creditizie

ABILITÀ

- Monitorare gli incassi, provvedendo al rilascio di ricevute e quietanze ed alla liberazione dalle garanzie
- Attivare procedure di blocco/sblocco degli ordini in funzione dell'effettivo rispetto delle condizioni di pagamento
- Adottare procedure per il monitoraggio delle crisi di liquidità dei clienti che possono tradursi in allungamento dei tempi di incasso o insolvenze, tenendo sotto controllo i tempi di pagamento, l'entità dei ritardi e l'andamento delle insolvenze
- Redigere documentazione e reportistica relativa al monitoraggio dei crediti complessivo e a livello dei singoli clienti
- Individuare anomalie e segnali di rischio nelle situazioni creditizie, adottando criteri per la classificazione degli insoluti

RISULTATO

Situazioni creditizie monitorate ed eventuali anomalie rilevate.

INDICATORI

- Monitoraggio degli incassi
- Individuazione anomalie e segnali di rischio
- Redazione di reportistica

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25-229-748-24.02.08 Gestione delle operazioni di cassa

Attività:

- Monitoraggio delle situazioni creditizie, classificazione degli insoluti e sollecito dei pagamenti
- Monitoraggio degli incassi e pagamenti

LIVELLO EQF

6



| CURARE GLI INTERVENTI DI RECUPERO CREDITI |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecnica bancaria e creditizia - Principali riferimenti normativi in materia creditizia (fallimenti, recupero crediti, factoring, cessione credito, trattamento amministrativo e fiscale di crediti insoluti e inesigibili, ...) - Procedure e strumenti per il sollecito dei pagamenti - Tecniche di negoziazione - Tecniche di coordinamento |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivare solleciti di pagamento, individuando tempi, modi, metodi e livelli di sollecito coerenti con quanto previsto dalle procedure aziendali in relazione alla tipologia di insoluto - Attivare interventi e procedure per il recupero dei crediti, internamente o in outsourcing - Adottare interventi ed azioni per il trasferimento del rischio e la cessione del credito - Curare l'attivazione di azioni legali per il recupero dei crediti - Adottare procedure per la gestione amministrativa e fiscale degli insoluti |
| <p>RISULTATO Interventi di recupero crediti attivati e gestiti.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione solleciti di pagamento - Attivazione interventi e procedure recupero crediti - Attivazione azioni legali |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25.229.748-24.02.08 Gestione delle operazioni di cassa Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio delle situazioni creditizie, classificazione degli insoluti e sollecito dei pagamenti - Attivazione di azioni legali (ufficio legale interno o legali esterni) e gestione delle trattative con i debitori |
| <p>LIVELLO EQF 6</p> |



Profilo

Esperto specializzato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche

**Denominazione del Profilo**

Esperto specializzato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche

Descrizione del profilo

L'Esperto specializzato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche si occupa di progettare e realizzare rilevazioni ed elaborazioni di dati da fonti diverse. Predisporre e formalizza gli esiti delle elaborazioni e gestisce le banche dati di riferimento.

Si relaziona con le funzioni ed i ruoli interessati nelle analisi di riferimento.

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

7

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

4.3.2.4.0 Addetti ai servizi statistici

3.1.1.3.0 Tecnici statistici

3.3.1.3.1 Tecnici dell'acquisizione delle informazioni

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Area comune

 Processo - QNQR

Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni.

 Sequenze di Processo - QNQR

Marketing strategico e operativo

 Aree di attività

AdA ~~25.223.722~~-24.04.04 Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati

Profilo associato a 1 RA su 3

RA3: Provvedere all'analisi ed all'elaborazione dei dati, gestendo banche dati e curando la tracciabilità degli stessi in archivi

**Competenze****PROGETTARE UNA RILEVAZIONE STATISTICA****CONOSCENZE**

- Riferimenti statistici per la progettazione di indagini e rilevazioni
- Principali tipologie di fonti statistiche e amministrative
- Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy
- Tecniche di progettazione e pianificazione delle attività per la realizzazione di rilevazioni
- Strumenti e tecniche di campionamento
- Tecniche di previsione per la stima degli errori
- Tecniche di misura degli scostamenti
- Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

ABILITÀ

- Definire metodi, strumenti, tempi dell'analisi in funzione dell'oggetto di indagine
- Utilizzare tecniche e strumenti di progettazione e pianificazione delle attività di analisi e rilevazione
- Selezionare modelli di previsione in funzione dell'oggetto di indagine
- Adottare criteri di scelta delle unità di rilevazione
- Individuare sistemi e tecniche di monitoraggio e controllo delle rilevazioni
- Individuare le stime di errore
- Definire i piani di controllo per la qualità del dato statistico

RISULTATO

Progetto di rilevazione statistica strutturato in coerenza con gli obiettivi dell'indagine, comprensivo della definizione di campione e strumenti di indagine

INDICATORI

- Identificazione degli obiettivi dell'indagine
- Analisi delle principali variabili dell'ambito di rilevazione di riferimento
- Pianificazione delle attività di analisi
- Selezione ed utilizzo delle principali tecniche di campionamento
- Utilizzo di tecniche di controllo e di stima degli errori

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

7



| CURARE L'IDENTIFICAZIONE DELLE BANCHE DATI |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riferimenti statistici per l'analisi dei dati - Principali caratteristiche del sistema statistico nazionale, europeo ed internazionale - Tipologia, caratteristiche e finalità delle banche dati statistiche ed amministrative - Elementi di progettazione di banche dati - Elementi di accesso ai big data - Terminologia specifica di settore in lingua inglese |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare e mappare le banche dati esistenti nel contesto di riferimento - Individuare le modalità di accesso e di archiviazione dei dati di una banca dati - Individuare i criteri di selezione e integrazione dei dati adeguati alla soluzione dei problemi posti - Interpretare le mappe/entità relazionali e dei tracciati record delle banche dati di diversa provenienza - Tradurre una nuova richiesta informativa in strutture elementari acquisibili nelle banche dati |
| <p>RISULTATO Banche dati censite in coerenza con le esigenze di riferimento.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle basi di dati esistenti nel contesto di riferimento - Raccolta delle esigenze informative - Integrazione e messa in relazione tra loro di banche dati di diversa provenienza |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p> |
| <p>LIVELLO EQF 7</p> |



| GESTIRE LE BANCHE DATI |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione delle banche dati - Caratteristiche del linguaggio SQL - Caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi operativi - Principali riferimenti normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali - Elementi e tecniche di archiviazione dei dati - Principi e aspetti applicativi della normativa in materia di sicurezza e integrità del dato (policy di certificazione, autenticazione, software antivirus in uso, ecc.) - Elementi di utilizzo dei big data |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare le procedure per il mantenimento storico ed evolutivo di una banca dati - Adottare tecniche di elaborazione e aggiornamento documentale (manuali d'uso, procedure ed istruzioni) - Rilevare anomalie di contenuto e/o di sistema individuando modalità di correzione in relazione ai vincoli e alle regole del contesto di riferimento - Utilizzare tecniche di controllo logico – formale della qualità dei dati gestiti - Adottare tecniche di archiviazione dei dati implementandone le serie storiche |
| <p>RISULTATO Piano delle analisi e banca dati pronta per l'elaborazione</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo logico – formale e di qualità dei dati gestiti - Rilevazione e correzione di anomalie di contenuto e/o di sistema individuando modalità di correzione in relazione ai vincoli e alle regole di contesto di riferimento - Elaborazione ed aggiornamento documentale (manuali d'uso, procedure ed istruzioni) - Archiviazione dei dati ed implementazione delle serie storiche |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA <u>25-223.722-24.04.04</u> Gestione delle attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi di elaborazioni dei dati rilevati - Gestione delle banche dati e degli archivi |
| <p>LIVELLO EQF 7</p> |



REALIZZARE ELABORAZIONI INFORMATIVE E STATISTICHE

CONOSCENZE

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi di elaborazione dei dati
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi di business intelligence
- Elementi di utilizzo dei big data
- Tecniche di data mining
- Modelli, tecniche e strumenti di elaborazione statistica
- Tecniche e strumenti di reportistica per la rappresentazione e la formalizzazione degli esiti delle elaborazioni

ABILITÀ

- Adottare tecniche di elaborazione informatizzata dei dati con software dedicati
- Applicare tecniche per la costruzione dei data set per creare la base dati informativa
- Tradurre le esigenze ed i bisogni informativi in elaborazioni specifiche
- Utilizzare tecniche di analisi e di normalizzazione dei dati da elaborare secondo lo standard assegnato
- Eseguire una lettura analitica dei dati decodificando i risultati dell'elaborazione
- Produrre output statistici e materiali base per rapporti/studi in funzione delle richieste ed esigenze espresse

RISULTATO

Elaborazione effettuata e formalizzata in appositi report

INDICATORI

- Analisi e normalizzazione dei dati
- Costruzione della base informativa con interfaccia informatica per interrogazioni specifiche
- Elaborazione informatizzata dei dati con software dedicati
- Lettura analitica e decodifica dei risultati
- Produzione di elaborati in formato utile per la restituzione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25-223-722-24.04.04 Gestione delle attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati

Attività:

- Analisi di elaborazioni dei dati rilevati
- Estrazione e classificazione dei dati
- Gestione delle banche dati e degli archivi

LIVELLO EQF

7



Profilo

Tecnico bancario

**Denominazione del Profilo**

Tecnico bancario

Descrizione del profilo

Il Tecnico bancario si occupa di accogliere ed assistere i clienti nello svolgimento delle operazioni bancarie di sportello, sia in presenza che come supporto telefonico. Promuove la vendita di prodotti e servizi specifici, e svolge le attività di back office connesse alle operazioni di sportello, in particolare in ambito amministrativo contabile.

Si relaziona con i clienti, con tutti i ruoli e le funzioni dell'agenzia e con gli operatori dei servizi centrali bancari.

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

4

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario

4.2.1.1.0 Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi finanziari e assicurativi

 Processo - QNQR

Gestione e vendita di prodotti finanziari e di intermediazione bancaria

 Sequenze di Processo - QNQR

Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari

 Aree di attivitàAdA ~~15.250.932~~ 13.01.10 Gestione della relazione con il cliente

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Raccogliere le informazioni e la documentazione amministrativa del cliente, curando il loro aggiornamento

RA2: Individuare i fabbisogni del cliente, avendone definito il profilo e verificato la sua fruizione di prodotti e servizi, per essere in grado di configurare offerte coerenti

AdA ~~15.250.933~~ 13.01.11 Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici

Profilo associato all'unico RA



RA1: Vendere prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione, fornendo assistenza al cliente ed eseguendo le operazioni richieste



| Competenze |
|--|
| REALIZZARE L'ACCOGLIENZA E L'ASSISTENZA AL CLIENTE |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di analisi del fabbisogno del cliente - Tecniche e procedure per la profilazione del cliente (segmentazione e portafogliazione) - Procedure per la raccolta e l'aggiornamento dei dati del cliente - Principali riferimenti normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali - Caratteristiche di prodotti e servizi bancari e finanziari - Procedure per la gestione dei reclami - Teorie e tecniche di comunicazione con il cliente, ascolto attivo e customer care - Teorie e tecniche di problem solving |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare il fabbisogno di servizi ed informazioni da parte del cliente - Eseguire la raccolta e l'aggiornamento dei dati e della documentazione amministrativa del cliente (anagrafica, fruizione prodotti/servizi, ecc.) - Applicare procedure di accoglimento di reclami e di assistenza nella loro formalizzazione - Analizzare la problematica proposta dal cliente al fine di individuare gli elementi di criticità e adottare interventi correttivi - Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico al fine di acquisire informazioni necessarie alla individuazione della modalità di intervento - Erogare una prima assistenza al cliente fornendo informazioni e soluzioni relative a prodotti e servizi bancari tipici - Rinviare il cliente a servizi di consulenza specifici della banca in modo da assicurare corrispondenza tra richiesta del cliente e prodotto servizio della banca |
| <p>RISULTATO Cliente accolto ed assistito nelle sue esigenze connesse a prodotti e servizi bancari</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione fabbisogno cliente - Erogazione di informazioni - Accoglienza reclami |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 15.250.932-13.01.10 Gestione della relazione con il cliente Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento sistematico dell'anagrafica cliente - Raccolta della documentazione sul cliente - Definizione Profilo Socio – Economico individuazione delle variabili di segmentazione e di portafogliazione - Individuazione fabbisogni del cliente - Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari |
| <p>LIVELLO EQF 4</p> |



EROGARE SERVIZI DI SPORTELLO BANCARIO

CONOSCENZE

- Tecniche e procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie
- Principali riferimenti normativi in materia bancaria (antiriciclaggio, antimafia e anticorruzione, CAI, diritto commerciale...)
- Elementi di matematica finanziaria
- Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicati alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di sportello (front office)
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi informativi per la gestione dei servizi di sportello (front office)
- Terminologia specifica di settore in lingua inglese

ABILITÀ

- Comprendere la richiesta del cliente al fine di individuare il servizio e le modalità operative più adeguate
- Individuare la modulistica necessaria alla realizzazione dell'operazione di sportello da eseguire
- Effettuare, anche mediante gli appositi sistemi informativi, le operazioni di sportello (operazioni di cassa, acquisto e vendita di valuta estera, tesoreria, ...)
- Applicare le procedure previste per l'emissione di strumenti di pagamento (carte, bancomat, ...)
- Rilevare eventuali criticità nello svolgimento delle operazioni, attivandosi nella relazione con il cliente per la risoluzione (es. richiesta documentazione integrativa, ...)
- Fornire assistenza, anche telefonicamente, per l'accesso e la fruizione di prodotti e servizi di sportello

RISULTATO

Operazioni bancarie di sportello eseguite nel rispetto delle procedure previste

INDICATORI

- Compilazione modulistica
- Esecuzione delle procedure informatizzate per la realizzazione delle operazioni
- Assistenza nella fruizione di prodotti e servizi bancari

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~15-250.932~~ 13.01.10 Gestione della relazione con il cliente

Attività:

- Aggiornamento sistematico dell'anagrafica cliente
- Raccolta della documentazione sul cliente
- Individuazione fabbisogni del cliente
- Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari

AdA ~~15-250.933~~ 13.01.11 Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici

Attività:

- Assistenza al cliente per le operazioni inerenti i servizi
- Cura della documentazione contrattualistica
- Erogazione dei servizi accessori, di incasso e pagamento
- Variazione delle condizioni di rapporto

LIVELLO EQF

4



CURARE LA GESTIONE AMMINISTRATIVO CONTABILE DELLE ATTIVITÀ DI SPORTELLO

CONOSCENZE

- Elementi di tecnica e contabilità bancaria applicate alle procedure di sportello (back office)
- Procedure di gestione amministrativo contabile delle operazioni bancarie di sportello
- Procedure di registrazione ed archiviazione di documenti amministrativo contabili
- Principali riferimenti normativi in materia tributaria e di contrattualistica bancaria, ...
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi informativi per la gestione dei servizi di sportello (back office)

ABILITÀ

- Svolgere le incombenze contabili e amministrative a supporto delle operazioni di sportello realizzate
- Istruire le pratiche e la modulistica necessarie al completamento e alla buona riuscita dell'operazione erogata allo sportello
- Applicare le procedure per l'apertura della cassa (verifica del corretto funzionamento del terminale e degli applicativi informatici, controllo della cassa e verifica dei fondi necessari, ...)
- Controllare la materialità di cassa per effettuare il saldo contabile giornaliero (chiusura giornaliera della cassa)
- Gestire il flusso delle informazioni e comunicazioni con organi esterni competenti (es. INPS per accredito pensione) e altri uffici e servizi interni, nel rispetto della normativa e dei tempi previsti

RISULTATO

Adempimenti amministrativo contabili connessi alle attività di sportello espletati nel rispetto delle procedure previste.

INDICATORI

- Archiviazione e registrazione documenti amministrativo contabili
- Apertura/chiusura cassa
- Iscrizione in contabilità di stipendi e costi del personale
- Gestione flusso informativo interno ed esterno

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 15.250.933 13.01.11 Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici

Attività:

- Cura della documentazione contrattualistica

LIVELLO EQF

4



PROMUOVERE PRODOTTI E SERVIZI BANCARI SPECIFICI

CONOSCENZE

- Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi di promozione e vendita di prodotti e servizi bancari
- Tipologia e caratteristiche dei prodotti e servizi bancari specifici
- Tecniche di promozione e di vendita
- Criteri e metodi per la rilevazione e l'analisi dei bisogni del cliente al fine di proporre soluzioni adeguate e consone alle caratteristiche della richiesta
- Organizzazione dell'agenzia e dei processi di vendita e di erogazione dei servizi e prodotti bancari specifici

ABILITÀ

- Analizzare le esigenze del cliente al fine di ricostruirne i bisogni espressi e inespressi
- Fornire una prima informazione su servizi e prodotti bancari specifici in corrispondenza alle esigenze del cliente da un lato e in linea agli obiettivi e direttive della banca dall'altro
- Adottare procedure e modalità per il rinvio del cliente all'ufficio competente per l'erogazione e/o la vendita del servizio prodotto individuato
- Coordinare l'attività di promozione con i ruoli e le funzioni dei diversi uffici competenti
- Realizzare una prima valutazione di fattibilità dell'operazione di vendita/erogazione del prodotto/servizio bancario

RISULTATO

Promozione dei servizi e prodotti bancari specifici realizzata in coerenza con le strategie bancarie.

INDICATORI

- Analisi fabbisogno / richiesta cliente
- Individuazione del servizio /prodotto
- Verifica preliminare condizioni di fattibilità
- Gestione relazioni con altri servizi e ruoli bancari

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 15-250.932 13.01.10 Gestione della relazione con il cliente

Attività:

- Individuazione fabbisogni del cliente
- Definizione Profilo Socio – Economico individuazione delle variabili di segmentazione e di portafogliazione
- Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari

AdA 15-250.933 13.01.11 Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici

Attività:

- Assistenza al cliente per le operazioni inerenti i servizi
- Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e mutui, prodotti assicurativi

LIVELLO EQF

4



Profilo

Tecnico specializzato in consulenza bancaria

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato in consulenza bancaria

Descrizione del profilo

Il Tecnico specializzato in consulenza bancaria si occupa di svolgere le operazioni di informazione e vendita di servizi/prodotti bancari (finanziari, creditizi, assicurativi) individuando nell'offerta a disposizione quelli più adeguati al cliente nell'ambito delle regole generali e delle politiche commerciali dell'istituto. Eroga servizi specifici e si occupa del trattamento amministrativo contabile delle operazioni.

Si relaziona sia con le funzioni centrali che con il personale ed i clienti dell'unità operativa.

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario

2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi finanziari e assicurativi

 Processo - QNQR

Gestione e vendita di prodotti finanziari e di intermediazione bancaria

 Sequenze di Processo - QNQR

Sviluppo e gestione commerciale

Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari

 Aree di attività

AdA ~~15.244.926~~ 13.01.07 Gestione del post vendita e dei servizi bancari

Profilo associato all'unico RA

RA1: Gestire il post-vendita dei prodotti e servizi bancari, fornendo assistenza nell'utilizzo dei prodotti e degli strumenti a disposizione del cliente, attraverso diversi canali di comunicazione, gestendo lamentele e reclami e proponendo eventuali iniziative finalizzate e migliorarne la soddisfazione

AdA ~~15.250.934~~ 13.01.12 Servizi di intermediazione mobiliare: informazioni al cliente

Profilo associato all'unico RA

RA1: Descrivere al Cliente le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e servizi di investimento offerti, collocati e intermediati dalla banca, avendo effettuato la sua profilazione



AdA ~~15.250.936~~ 13.01.14 Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza)

RA1: Fornire il servizio di execution only su titoli, valute, prodotti sui principali mercati finanziari, avendo analizzato l'appropriatezza del cliente e condiviso la limitata tutela offerta in assenza di consulenza



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| EROGARE ASSISTENZA CONSULENZIALE AL CLIENTE |
|--|

CONOSCENZE

- Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione
- Tecniche di ascolto attivo
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi informativi di gestione clienti
- Elementi di qualità dei servizi
- Tecniche di customer care e customer satisfaction
- Tipologia di prodotti e servizi bancari
- Tecniche e strumenti di profilazione della clientela (segmentazione e portafogliazione)
- Procedure per la gestione dei reclami

ABILITÀ

- Utilizzare i supporti informativi per consultare le pratiche e la posizione del cliente
- Analizzare esigenze e problemi segnalati dai clienti ed individuare soluzioni efficaci
- Adottare modalità e procedure per erogare assistenza ed informazioni in relazione alla fruizione dei servizi acquistati
- Interpretare le aspettative, le motivazioni ed i bisogni del cliente mediante diversi strumenti di analisi e valutazione
- Erogare informazioni sulle tipologie di prodotti/servizi disponibili in coerenza con le esigenze del cliente
- Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento del servizio erogato
- Applicare procedure di accoglimento di reclami e di assistenza alla loro formalizzazione

RISULTATO

Informazioni ed assistenza erogate nel rispetto delle regole, dei principi e delle procedure stabilite

INDICATORI

- Analisi dei fabbisogni del cliente
- Verifica delle potenzialità del cliente
- Gestione della relazione con il cliente
- Erogazione servizi ed assistenza post vendita
- Trasferimento al cliente di tutte le informazioni necessarie a conoscere i servizi/prodotti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 15.244.926 13.01.07 Gestione del post vendita e dei servizi bancari

Attività:

- Assistenza al cliente nell'utilizzo di prodotti
- Cura dei contatti con i clienti attraverso i vari canali di comunicazione
- Cura dell'informativa ai clienti in materia di trasparenza, privacy, MiFID, etc.
- Gestione lamentele e reclami
- Proposta di iniziative finalizzate a migliorare la soddisfazione della clientela
- Supporto nell'utilizzo degli strumenti a sua disposizione (internet banking, app ...)

AdA 15.250.936 13.01.14 Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza)

Attività:

- Presentazione al cliente di strumenti finanziari in collocamento (non complessi)
- Presentazione dei servizi e degli strumenti finanziari al cliente e condivisione della limitata tutela offerta in assenza di consulenza



- Raccolta delle informazioni necessarie per valutare conoscenze ed esperienze del cliente (questionario di appropriatezza)

AdA ~~15.250.934~~ 13.01.12 Servizi di intermediazione mobiliare: informazioni al cliente

Attività:

- Attività di profilazione attraverso raccolta di informazioni dal cliente, sugli obiettivi di protezione del cliente e sui limiti decisionali e di investimento derivanti dalla classificazione conseguente
- Descrizione delle caratteristiche contrattuali, dei costi, diritti ed obblighi relativi alle diverse tipologie di servizi di intermediazione mobiliare offerti dalla banca
- Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento collocati dalla banca (compresa analitica disclosure sui conflitti di interesse)
- Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento intermediati dalla banca

LIVELLO EQF

5



CONFIGURARE L'OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI

CONOSCENZE

- Principi di etica professionale e responsabilità professionale
- Tipologia e caratteristiche di prodotti e servizi bancari per i diversi ambiti (finanziario, estero, assicurativo, ...) e segmenti di clientela (privati, aziende, ...)
- Terminologia specifica di settore in lingua inglese
- Tecniche e strumenti di benchmarking
- Criteri di valutazione dei prodotti e servizi bancari

ABILITÀ

- Identificare le caratteristiche connotative e distintive dei prodotti e dei servizi in funzione delle politiche commerciali dell'istituto e delle esigenze del cliente
- Individuare ed analizzare le informazioni sui prodotti/servizi al fine di comprenderne potenzialità, limiti e vincoli
- Prefigurare l'offerta di vendita in funzione delle caratteristiche del cliente
- Prevedere eventuali proposte di vendita alternative così da incontrare le aspettative e le richieste del cliente
- Valutare la performance dei prodotti/servizi su cui informare il cliente in relazione alle sue esigenze e aspettative e secondo principi etici e di responsabilità professionale

RISULTATO

Offerta di prodotti/servizi definita nelle sue connotazioni essenziali

INDICATORI

- Raccolta di informazioni sui servizi/prodotti, sulle loro carenze e punti di forza
- Predisposizione offerta servizi/prodotti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~15.250.936~~ 13.01.14 Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza)

Attività:

- Presentazione al cliente di strumenti finanziari in collocamento (non complessi)
- Presentazione dei servizi e degli strumenti finanziari al cliente e condivisione della limitata tutela offerta in assenza di consulenza

AdA ~~15.250.934~~ 13.01.12 Servizi di intermediazione mobiliare: informazioni al cliente

Attività:

- Descrizione delle caratteristiche contrattuali, dei costi, diritti ed obblighi relativi alle diverse tipologie di servizi di intermediazione mobiliare offerti dalla banca
- Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento collocati dalla banca (compresa analitica disclosure sui conflitti di interesse)
- Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento intermediati dalla banca

LIVELLO EQF

5



| REALIZZARE LA VENDITA/EROGAZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI |
|---|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strumenti e tecniche di promozione e vendita di prodotti/servizi bancari (finanziari, assicurativi, creditizi, ...) - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi informativi a supporto della vendita ed erogazione di prodotti e servizi bancari - Principali riferimenti normativi in materia di vendita/erogazione di prodotti/servizi bancari - Strategie e tecniche di vendita - Tecniche di negoziazione - Tecnica bancaria |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestire la stipula dei contratti in linea con gli standard della banca e avvalendosi degli strumenti e dei supporti informativi adeguati - Attivare le procedure necessarie all'erogazione dei servizi ed allo svolgimento delle pratiche - Effettuare i controlli pregiudiziali necessari per la vendita e l'attivazione di prodotti e servizi anche attraverso l'acquisizione documentale - Fornire una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario - Individuare strategie e tecniche di presentazione dell'offerta di prodotti/servizi selezionati - Individuare tecniche di negoziazione funzionali alla conclusione delle trattative di vendita - Comprendere la normativa contrattuale interpretandone contenuti, clausole, vincoli |
| <p>RISULTATO Promozione e vendita/erogazione dei prodotti e servizi realizzata in relazione agli obiettivi prefissati</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentazione del prodotto/servizio - Vendita di prodotti/servizi - Erogazione di servizi - Stipula dei contratti |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 15.250.936 13.01.14 Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza) Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione di ordini per conto dei clienti (Execution only) sui prodotti non complessi - Valutazione dell'appropriatezza della singola operazione richiesta dal cliente in base alle procedure informatiche |
| <p>LIVELLO EQF 5</p> |



CURARE LA GESTIONE AMMINISTRATIVO CONTABILE DELLE ATTIVITÀ DI VENDITA/EROGAZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI

CONOSCENZE

- Elementi di tecnica e contabilità bancaria applicate alle procedure di back office
- Procedure di gestione delle operazioni di vendita ed erogazione di prodotti e servizi bancari
- Procedure di registrazione ed archiviazione di documenti amministrativo contabili
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto privato, commerciale e tributario
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi informativi per la gestione amministrativo contabile delle attività di vendita/erogazione di servizi bancari

ABILITÀ

- Adottare procedure necessarie a regolare lo svolgimento delle operazioni amministrativo contabili connesse alla vendita ed erogazione dei prodotti/servizi bancari
- Istruire le pratiche e la modulistica necessarie all'attivazione ed alla gestione dei prodotti e dei servizi bancari
- Applicare regole operative di gestione del rapporto contrattuale con il cliente nel rispetto della normativa di riferimento
- Utilizzare strumenti di programmazione e di monitoraggio delle attività amministrativo contabili di propria competenza
- Gestire il flusso delle informazioni e comunicazioni con organi esterni competenti e altri uffici e servizi interni, nel rispetto della normativa e dei tempi previsti

RISULTATO

Adempimenti amministrativo contabili connessi alle attività di vendita e di erogazione di prodotti e servizi bancari espletati nel rispetto delle procedure previste

INDICATORI

- Verifica della corretta gestione delle procedure amministrativo contabili
- Gestione del flusso informativo interno ed esterno
- Archiviazione e registrazione dei documenti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività associata

LIVELLO EQF

5



Profilo

Esperto di gestione di agenzia di credito



Denominazione del Profilo

Esperto di gestione di agenzia di credito

Descrizione del profilo

L'Esperto di gestione di agenzia di credito si occupa di gestire e controllare l'unità operativa in cui si articola la rete degli sportelli dell'istituto di credito. Presidia il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati, supervisiona le attività dell'agenzia e ne coordina il personale.

Si relaziona sia con le funzioni centrali che con il personale ed i clienti dell'agenzia.

Referenziamenti

Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)

6

Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie

Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali

Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi finanziari e assicurativi

Processo - QNQR

Gestione e vendita di prodotti finanziari e di intermediazione bancaria

Sequenze di Processo - QNQR

Sviluppo e gestione commerciale

Aree di attività

AdA 15.244.925 13.01.06 Gestione dell'unità di vendita

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Sviluppare nuove relazioni commerciali, avendo valutato il potenziale commerciale del territorio di riferimento dell'unità di vendita

RA2: Conseguire gli obiettivi economici e commerciali assegnati, coordinando la vendita di servizi e prodotti, presidiando i rischi operativi e monitorando l'andamento dei portafogli gestiti e delle iniziative commerciali in corso

RA3: Curare l'immagine della banca sul territorio, mitigando il rischio reputazionale e monitorando la customer satisfaction



| Competenze |
|--|
| COORDINARE LA GESTIONE DEL PERSONALE DELL'AGENZIA DI CREDITO |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principali riferimenti normativi in materia di contrattualistica e di diritto del lavoro - Tecniche di gestione del personale - Modelli e tecniche di programmazione ed organizzazione del lavoro - Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione - Processi di lavoro e modelli organizzativi in ambito bancario - Teorie e tecniche di problem solving |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi settori/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro - Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti e formazione per lo svolgimento delle attività previste - Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione - Applicare tecniche e strumenti di gestione e valutazione del personale - Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali |
| <p>RISULTATO Personale per l'erogazione dei diversi servizi bancari coordinato e gestito nel rispetto degli standard qualitativi previsti.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione del gruppo di lavoro nei diversi servizi - Scelta adeguata del personale coinvolto rispetto ai carichi di lavoro individuati - Monitoraggio dell'andamento delle attività e dei processi lavorativi |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 15.244.925 13.01.06 Gestione dell'unità di vendita Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento dell'attività di vendita dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari e relative attività operative ed amministrative |
| <p>LIVELLO EQF 6</p> |



| GERSTIRE IL RAPPORTO CON LE FUNZIONI CENTRALI |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strutture, funzioni e ruoli degli istituti nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie - Modelli organizzativi, processi e funzioni degli istituti di credito - Tecniche di negoziazione - Modelli e tecniche di analisi organizzativa - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi informativi per il monitoraggio e l'aggiornamento sull'andamento dell'agenzia |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizzare e comprendere le comunicazioni provenienti dalle funzioni centrali, evidenziandone conseguenze ed impatto per l'attività dell'agenzia - Adottare modalità volte a concordare soluzioni per il miglioramento di efficienza e produttività delle risorse, umane e strumentali, gestite - Adottare procedure per negoziare gli obiettivi fissati compatibilmente con la conoscenza delle potenzialità dell'agenzia e delle risorse date - Adottare modalità e procedure volte a garantire il costante aggiornamento delle funzioni centrali rispetto all'operato ed al conseguimento degli obiettivi dell'agenzia nonché ad eventuali criticità specifiche emerse - Valutare gli obiettivi fissati in termini di concrete possibilità attuative data la struttura logistico-operativa dell'agenzia, individuando eventuali esigenze di potenziamento |
| <p>RISULTATO Comunicazioni con le funzioni centrali gestite nel rispetto delle procedure previste.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione comunicazioni anche mediante i sistemi informativi dedicati - Negoziazione obiettivi e risorse - Aggiornamenti sull'andamento complessivo dell'agenzia |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 15.244.925 13.01.06 Gestione dell'unità di vendita Attività: - Conseguimento degli obiettivi economici e commerciali</p> |
| <p>LIVELLO EQF 6</p> |



CURARE LA SUPERVISIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AGENZIA

CONOSCENZE

- Tipologia e caratteristiche dei prodotti e servizi bancari
- Contabilità e tecnica bancaria
- Tipologia e caratteristiche dei format e dei moduli bancari
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto commerciale
- Principali riferimenti normativi in materia bancaria (fiscale, privacy, sicurezza bancaria, antiriciclaggio, ...)
- Procedure per il controllo contabile e di gestione dei flussi interbancari
- Tecniche e procedure di analisi e valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza dei processi di lavoro
- Tecniche e strumenti di monitoraggio e controllo

ABILITÀ

- Curare il coordinamento delle attività dell'agenzia, gestendo la relazione con i responsabili dei vari settori (es. consulenza finanziaria a privati, consulenza alle imprese, area amministrativo-contabile ecc.)
- Implementare strategie e modalità di monitoraggio dell'andamento delle attività gestionali e commerciali
- Adottare modalità di controllo e verifica delle operazioni e pratiche che richiedono una gestione specifica e straordinaria delle procedure, nel rispetto degli standard commerciali fissati dall'istituto
- Monitorare lo svolgimento delle procedure operative al fine di garantire omogeneità di svolgimento delle operazioni bancarie ordinarie e straordinarie
- Supervisionare ed effettuare il controllo dal punto di vista contabile delle operazioni bancarie svolte
- Valutare le richieste di autorizzazione provenienti dai vari settori dell'agenzia coerentemente con l'obiettivo di soddisfare le richieste dei clienti nel rispetto degli obiettivi aziendali
- Presidiare complessivamente lo sviluppo delle attività garantendo obiettivi commerciali e standard di servizio

RISULTATO

Processi e procedure poste in essere nella gestione dei rapporti con la clientela monitorati nel rispetto delle procedure previste ed in vista del raggiungimento degli obiettivi assegnati

INDICATORI

- Monitoraggio andamento attività agenzia
- Verifica e controllo procedure ed operazioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~15.244.925~~ 13.01.06 Gestione dell'unità di vendita

Attività:

- Coordinamento dell'attività di vendita dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari e relative attività operative ed amministrative
- Monitoraggio dell'andamento dei portafogli gestiti e delle iniziative commerciali in corso
- Presidio dei rischi operativi

LIVELLO EQF

6



CURARE L'IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE COMMERCIALI

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di analisi delle caratteristiche economiche e del trend di sviluppo di un contesto locale/territorio
- Tecniche e strumenti di analisi di mercato e di benchmarking
- Tecniche e strumenti di segmentazione della clientela
- Modelli, tecniche e strumenti di marketing operativo
- Tecniche e strumenti di monitoraggio del conseguimento degli obiettivi
- Tecniche e strumenti di customer care e di customer satisfaction
- Strategie e tecniche di vendita
- Tecniche e strumenti di comunicazione, cura dell'immagine e di pubbliche relazioni

ABILITÀ

- Analizzare le caratteristiche relative ai prodotti/servizi offerti dall'istituto di credito, individuandone punti di forza e di debolezza anche rispetto ai prodotti offerti dalla concorrenza
- Analizzare le caratteristiche della clientela prevalente nell'agenzia, al fine di individuare le soluzioni più adeguate da promuovere
- Adottare soluzioni correttive rispetto alle strategie commerciali che tengano conto delle caratteristiche, anche evolutive, del contesto di riferimento
- Adottare modalità e strumenti per la comunicazione interna degli obiettivi e delle modalità propositive delle strategie commerciali ideate
- Adottare modalità e comportamenti volti alla cura dell'immagine dell'agenzia, anche nell'ambito della gestione delle pubbliche relazioni
- Adottare modalità e strumenti per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati

RISULTATO

Strategie commerciali implementate ed adattate al contesto di riferimento.

INDICATORI

- Analisi dei prodotti e servizi bancari e benchmarking della concorrenza
- Declinazione strategie commerciali nel contesto di riferimento
- Analisi del contesto economico locale
- Segmentazione della clientela
- Gestione dell'immagine e delle pubbliche relazioni

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 15.244.925 13.01.06 Gestione dell'unità di vendita

Attività:

- Sviluppo di nuove relazioni commerciali
- Valutazione del potenziale commerciale del territorio di riferimento dell'unità di vendita
- Cura dell'immagine e della comunicazione dell'unità di vendita
- Mitigazione del rischio reputazionale
- Monitoraggio della customer satisfaction

LIVELLO EQF

6



Profilo

Tutor dei processi di apprendimento

**Denominazione del Profilo**

Tutor dei processi di apprendimento

Descrizione del profilo

Il Tutor dei processi di apprendimento si occupa di garantire lo svolgimento delle attività previste dal percorso nei diversi contesti di apprendimento in cui si sviluppa (azienda, aula, online, ...) Cura gli aspetti organizzativi, logistici e strumentali delle attività a supporto dei processi di apprendimento, dei materiali didattici e della documentazione di registrazione delle attività.

Si relaziona con i docenti, i referenti aziendali ed i partecipanti (con le loro famiglie in caso di minori) per rilevarne le esigenze e migliorare le dinamiche all'interno dei percorsi, a supporto della qualità della didattica e dell'ottimizzazione dei processi di apprendimento.

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.4.2.2.0 Insegnanti della formazione professionale

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

 Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

 Sequenze di Processo - QNQR

Erogazione di servizi di formazione professionale

 Aree di attività

AdA ~~23.181.587~~ 18.01.14 Tutoraggio in apprendimento

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Supportare i soggetti in formazione, fornendo informazioni sui programmi di studio, sui materiali didattici e su tutte le procedure e scadenze del corso, rilevando le esigenze dei partecipanti e le eventuali criticità delle attività didattiche, avendo cura delle relazioni tra i soggetti che intervengono nelle attività formative (es. imprese e famiglie)



RA2: Organizzare l'attività formativa, reperendo le attrezzature didattiche, predisponendo le aule formative e gestendo la modulistica di riferimento (registro presenze, schede, questionari di gradimento)
RA3: Supportare il docente nella realizzazione delle attività formative, provvedendo alla riproduzione e al packaging dei materiali didattici, curandone la successiva distribuzione ai partecipanti e relativa archiviazione

AdA 23.181.588 18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e tutoring)

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Supportare i soggetti partecipanti ad attività di e-learning, fornendo informazioni sui programmi di studio, sulla fruizione dei materiali didattici online e su tutte le procedure e scadenze del corso, rilevando le esigenze dei partecipanti e le eventuali criticità e facilitando la relazioni tra allievi e formatori

RA2: Organizzare l'attività formativa, programmando, sulla base delle indicazioni del docente, le sessioni di lavoro online (sincrone e asincrone), predisponendo gli ambienti delle piattaforme per l'e-learning, monitorando l'attività formativa e gestendo la modulistica di riferimento

RA3: Supportare il docente nella realizzazione delle attività formative online, provvedendo alla riproduzione e al packaging dei materiali didattici, curandone la distribuzione in modalità a distanza, la condivisione e la loro archiviazione e curando la predisposizione e somministrazione a distanza di prove di verifica dell'apprendimento



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| FACILITARE IL PROCESSO DI APPRENDIMENTO |
|--|

| |
|-------------------|
| CONOSCENZE |
|-------------------|

- Modelli e tecniche di progettazione formativa e programmazione didattica
- Elementi di psicologia, pedagogia e scienze della formazione
- Teorie e modelli relativi ai processi di apprendimento ed alla loro gestione in relazione a diverse tipologie di partecipanti
- Principali riferimenti normativi in materia di supporto all'apprendimento di persone con bisogni educativi speciali, disturbi dell'apprendimento, ecc.
- Modelli e tecniche di didattica in presenza, online e blended
- Modelli e tecniche di gestione della relazione e delle dinamiche di gruppo nei diversi contesti di apprendimento
- Modelli e tecniche di tutoraggio nei diversi contesti di apprendimento (in presenza, in azienda, online, ...)
- Tecniche e strumenti di rilevazione degli apprendimenti

| |
|----------------|
| ABILITÀ |
|----------------|

- Tradurre gli orientamenti e gli elementi conoscitivi derivanti dall'analisi dei fabbisogni formativi e dalla progettazione dei percorsi di apprendimento in indicazioni operative per la gestione dei processi di apprendimento nell'ambito delle diverse attività previste
- Adottare modalità per la presentazione di obiettivi, contenuti e modalità di lavoro delle diverse attività nell'ambito del percorso di apprendimento
- Utilizzare modalità di costruzione, condivisione e gestione del patto formativo coerenti con le caratteristiche degli obiettivi, dei contenuti e dei percorsi di apprendimento e con le caratteristiche dei partecipanti
- Adottare tecniche e modalità di facilitazione dei processi di apprendimento e delle dinamiche di gruppo nei diversi contesti in cui i percorsi si sviluppano, attivando le risorse dei partecipanti e facilitando socializzazione e dinamiche cooperative
- Monitorare il livello di coinvolgimento, di soddisfazione e di apprendimento dei partecipanti al percorso, rilevando e condividendo con gli altri ruoli coinvolti, eventuali criticità, anche di natura relazionale, nel processo di apprendimento
- Elaborare ed implementare, in sinergia con gli altri ruoli coinvolti, interventi di supporto e riallineamento adeguati alle specifiche difficoltà di apprendimento riscontrate, a livello sia individuale che di gruppo

| |
|------------------|
| RISULTATO |
|------------------|

Interventi di facilitazione del processo di apprendimento definiti ed implementati in coerenza con le caratteristiche e le esigenze del percorso e dei partecipanti

| |
|-------------------|
| INDICATORI |
|-------------------|

- Condivisione e gestione patto formativo
- Monitoraggio coinvolgimento, soddisfazione ed apprendimento
- Individuazione elementi di criticità nel processo di apprendimento
- Definizione ed implementazione di interventi correttivi e di riallineamento

| |
|---|
| ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR |
|---|

AdA 23-181.587-18.01.14 Tutoraggio in apprendimento

Attività:

- Presentazione dell'offerta formativa ai partecipanti
- Presentazione e condivisione con i partecipanti del contratto formativo
- Rilevazione di problemi di apprendimento e fruizione del materiale didattico
- Gestione dei rapporti con allievi e famiglie



- Supporto personalizzato e motivazionale lungo tutti il percorso formativo (aula, stage, a distanza)

AdA ~~23.181.588~~-18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)

Attività:

- Rilevazione di problemi di apprendimento e di fruizione del materiale didattico online
- Monitoraggio dell'attività formativa e gestione della modulistica (es: questionari di gradimento, ecc.)
- Supporto ai formatori nelle attività di predisposizione e somministrazione delle prove di verifica dell'apprendimento
- Supporto relazionale e comunicativo in percorsi di e-learning tra utenti e formatori
- Supporto informativo e tecnologico ai partecipanti ad attività in e-learning

LIVELLO EQF

5



GESTIRE MATERIALI E RISORSE DIDATTICHE

CONOSCENZE

- Modalità di funzionamento e di utilizzo di attrezzature e strumenti a supporto della didattica
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali materiali e risorse a supporto dei processi di apprendimento, online ed in presenza
- Principali riferimenti normativi in materia di diritto d'autore e proprietà intellettuale
- Modalità di conservazione e gestione della documentazione e modulistica
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'allestimento e la gestione degli spazi didattici

ABILITÀ

- Predisporre gli spazi e le strutture a disposizione al fine di organizzare in maniera efficace il setting formativo, online ed in presenza
- Curare la predisposizione dagli spazi e delle attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività didattiche, verificandone adeguatezza e corretto funzionamento
- Curare la distribuzione ai partecipanti dei materiali didattici, fornendo loro supporto per un'adeguata fruizione
- Fornire supporto metodologico ai partecipanti sulle modalità di utilizzo dei materiali didattici, in presenza e online
- Provvedere alla riproduzione, al packaging ed all'archiviazione dei materiali didattici
- Supportare i formatori nella realizzazione di materiali didattici (aspetti di editing, grafica, correzione bozze, slides etc.)
- Verificare la completezza e la qualità tecnica dei materiali

RISULTATO

Spazi, materiali e risorse didattiche predisposti e gestiti in coerenza con le caratteristiche e le esigenze del percorso e dei partecipanti.

INDICATORI

- Predisposizione materiali didattici
- Distribuzione/facilitazione della fruizione dei materiali didattici
- Allestimento setting didattico
- Compilazione e gestione modulistica e documentazione di riferimento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-181-587-18.01.14 Tutoraggio in apprendimento

Attività:

- Reperimento delle attrezzature e predisposizione dell'aula
- Predisposizione delle attrezzature didattiche e supporto al loro uso
- Supporto alla preparazione del materiale didattico

AdA 23-181-588-18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)

Attività:

- Supporto informativo e tecnologico ai partecipanti ad attività di e-learning
- Rilevazione di problemi di apprendimento e di fruizione del materiale didattico online
- Supporto ai formatori nella realizzazione di materiali didattici (aspetti di editing, grafica, correzione bozze, slides, ecc.)
- Supporto organizzativo in percorsi di e-learning
- Approntamento, condivisione ed archiviazione di materiali didattici

LIVELLO EQF

5



CURARE L'ORGANIZZAZIONE DEI PERCORSI DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Elementi di project management
- Tecniche e strumenti di pianificazione ed organizzazione di percorsi di apprendimento
- Tipologia, caratteristiche e modalità di compilazione della modulistica e della documentazione attinente all'attività formativa
- Tecniche e strumenti di monitoraggio dei percorsi di apprendimento
- Tecniche e strumenti di lavoro di gruppo e di rete

ABILITÀ

- Produrre e gestire la modulistica e la documentazione attinente alle attività formative, secondo i criteri definiti e le scadenze stabilite
- Monitorare lo svolgimento delle attività previste nelle diverse fasi del percorso, individuando eventuali criticità organizzative e gestionali
- Definire ed implementare modifiche nella programmazione ed organizzazione delle attività in relazione ad esigenze e criticità specifiche emerse
- Gestire la relazione, fornendo supporto tecnologico, organizzativo ed informativo ai diversi ruoli coinvolti nel percorso di apprendimento (docenti, referenti aziendali, tecnici, ...)
- Pianificare ed organizzare le attività nei diversi contesti di apprendimento, in relazione agli spazi, alle strutture ed alle risorse, interne ed esterne a disposizione, al fine di ottimizzare la fruizione e la gestione del percorso

RISULTATO

Percorsi di apprendimento organizzati in coerenza con le caratteristiche e le esigenze dei diversi contesti in cui si svolgono e dei partecipanti.

INDICATORI

- Produzione e gestione modulistica
- Monitoraggio attività del percorso di apprendimento
- Pianificazione ed organizzazione delle attività didattiche, online e in presenza
- Supporto informativo, tecnologico ed organizzativo al gruppo di lavoro

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-181-587-18.01.14 Tutoraggio in apprendimento

Attività:

- Gestione dei rapporti con imprese del territorio per la realizzazione di attività in esterno
- Gestione della modulistica (registro presenze, schede, questionari di gradimento, ...)

AdA 23-181-588-18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)

Attività:

- Programmazione e realizzazione di sessioni di lavoro online
- Supporto organizzativo in percorsi di e-learning
- Monitoraggio dell'attività formativa e gestione della modulistica (es: questionari di gradimento, ecc.)

LIVELLO EQF

5



SUPPORTARE LA FRUIZIONE DEI PERCORSI DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di colloquio motivazionale
- Tecniche di rilevazione ed analisi delle esigenze dei partecipanti e delle loro famiglie
- Modelli e tecniche di mediazione e di gestione dei conflitti
- Modelli e tecniche di gestione della relazione e di ascolto attivo
- Principali riferimenti normativi in materia di privacy e di gestione di relazioni in ambito educativo con minori e famiglie

ABILITÀ

- Rilevare le diverse esigenze dei partecipanti e gli elementi che possono condizionarne l'efficace fruizione del percorso formativo
- Fornire ai partecipanti supporto organizzativo, tecnologico ed informativo volto a promuovere la fruizione del percorso formativo (modalità di lavoro, procedure, scadenze, servizi disponibili, ecc.)
- Gestire e mediare conflitti e problematiche emerse tra i partecipanti e gli altri ruoli coinvolti nel processo di apprendimento, promuovendo l'instaurazione ed il mantenimento di un setting formativo consono allo svolgimento delle attività
- Realizzare interventi di supporto personalizzati rivolti a promuovere la fruizione del gruppo e/o di singoli partecipanti (motivazionale, di socializzazione, ...)
- Gestire la relazione con le famiglie di partecipanti minorenni e/o in condizione di disagio, sviluppando le condizioni per un'efficace fruizione del percorso di apprendimento

RISULTATO

Interventi di supporto della fruizione efficace dei percorsi di apprendimento realizzati in coerenza con le caratteristiche e le esigenze dei diversi contesti in cui si svolgono e dei partecipanti.

INDICATORI

- Rilevazione esigenze e criticità legate alla fruizione dei percorsi
- Gestione e mediazione conflitti e relazioni tra i diversi ruoli
- Interventi di supporto personalizzati rivolti a singoli/gruppo

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-181-587-18.01.14 Tutoraggio in apprendimento

Attività:

- Gestione dei rapporti con imprese del territorio per la realizzazione di attività in esterno
- Gestione dei rapporti con allievi e famiglie
- Rilevazione dei problemi di apprendimento e di fruizione di materiale didattico
- Supporto personalizzato e motivazionale lungo tutto il percorso formativo (aula, stage, a distanza)

AdA 23-181-588-18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)

Attività:

- Supporto informativo e tecnologico ai partecipanti ad attività di e-learning
- Rilevazione di problemi di apprendimento e di fruizione del materiale didattico online
- Supporto relazionale e comunicativo in percorsi di e-learning tra utenti e formatori

LIVELLO EQF

5



Profilo

Virtual community manager



Denominazione del Profilo

Virtual community manager

Descrizione del profilo

Il Virtual community manager si occupa di gestire comunità virtuali che possono avere obiettivi, caratteristiche e finalità diverse. Sviluppa la progettazione della struttura della comunità online, imposta le modalità di aggregazione, sceglie gli strumenti, i servizi, le categorie di discussione, ecc., in relazione alle specifiche finalità e caratteristiche della comunità stessa. Si occupa inoltre di animare le interazioni e di monitorare e valutare le attività sviluppate ed i risultati raggiunti.

Si relaziona oltre che con gli utenti, con le funzioni di riferimento dell'organizzazione e con social media manager, moderatori, promotori e altri ruoli coinvolti nella gestione della comunità.

Referenziamenti

Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)

5

Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.4.2.2.0 Insegnanti della formazione professionale

Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

Sequenze di Processo - QNQR

Erogazione di servizi di formazione professionale

Aree di attività

AdA 23.181.588 18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e tutoring)

Profilo associato a 1 RA su 3

RA2: Organizzare l'attività formativa, programmando, sulla base delle indicazioni del docente, le sessioni di lavoro online (sincrone e asincrone), predisponendo gli ambienti delle piattaforme per l'e-learning, monitorando l'attività formativa e gestendo la modulistica di riferimento

E alla seguente attività:

- Supporto informativo e tecnologico ai partecipanti ad attività di e-learning



| Competenze |
|---|
| REALIZZARE L'ANALISI DEI FABBISOGNI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologia e caratteristiche dei linguaggi multimediali - Tipologia, caratteristiche e funzionalità di virtual community nei diversi contesti (formativo, commerciale, ...) - Metodologie e strumenti di analisi dei fabbisogni nell'ambito dei diversi contesti di riferimento (es. formativo, commerciale, ...) - Modelli e tecniche di benchmarking - Modelli di marketing e segmentazione dell'utenza |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizzare finalità, caratteristiche ed esigenze del contesto e dell'utenza a cui la community si rivolge - Definire le strategie di comunicazione e di erogazione di servizi della community in relazione alle quali impostare la progettazione - Individuare tipologia, caratteristiche e funzionalità delle community da realizzare - Analizzare, in logica di benchmark, le caratteristiche delle community con finalità ed utenza simili - Effettuare l'analisi dei servizi – delle attività proponibili e la loro valenza |
| <p>RISULTATO Analisi dei fabbisogni del contesto di riferimento in cui si colloca la virtual community realizzata</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking virtual community di riferimento - Analisi del contesto e delle finalità - Analisi delle caratteristiche e delle esigenze dell'utenza - Analisi preliminare servizi/attività proponibili |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p> |
| <p>LIVELLO EQF 5</p> |



| PROGETTARE LA COMMUNITY |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi relativi alle caratteristiche degli apparati hardware e dei programmi software a supporto dell'implementazione di virtual community - Concetti ed architettura di Internet (protocolli, domini, indirizzi, ...) - Criteri e livelli di accessibilità e fruibilità - Tecniche e strumenti di project management - Modelli di rappresentazione formalizzata di concetti, relazioni e processi |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere opzioni hardware e software coerenti sia dal punto di vista tecnico che economico necessari per l'implementazione della community - Definire, anche avvalendosi del supporto di altri professionisti, la forma grafica e di presentazione dei contenuti e dei servizi della community, individuandone lo stile e l'architettura complessiva - Elaborare un piano dei costi, dei tempi e delle risorse necessarie per l'implementazione della community - Definire livelli di fruibilità ed accessibilità della community - Rappresentare in forma grafica o formalizzata il modello concettuale della community - Definire le caratteristiche e le componenti di funzionamento della community (tipologie di partecipanti, esigenze/fabbisogni presi in carico, metodologie e supporti adottati, tipologia di contenuti da condividere e modalità di gestione, tipologia di scambi previsti, procedure di accesso e di attivazione delle attività, ...) |
| <p>RISULTATO Comunità virtuale progettata e formalizzata in tutte le sue componenti di funzionamento</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione di caratteristiche e componenti di funzionamento - Definizione tipologia di contenuti ed attività e modalità di gestione - Rappresentazione formalizzata componenti della community |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività associata</p> |
| <p>LIVELLO EQF 5</p> |



| ANIMARE LA COMMUNITY |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e strumenti di lavoro di gruppo e di rete - Principali riferimenti normativi vigenti in materia di privacy, tutela dei dati personali e protezione della proprietà intellettuale - Tecniche e strumenti per la gestione delle comunità virtuali nei diversi contesti di riferimento - Criteri e procedure per la sicurezza delle reti informatiche e dei siti Internet - Strategie e modelli di comunicazione ed erogazione di servizi sul web |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmare e gestire lo sviluppo delle diverse attività della community al fine di ottimizzare la fruizione e la partecipazione - Rilevare le diverse esigenze dei partecipanti e gli elementi che possono condizionarne la partecipazione - Fornire ai partecipanti supporto organizzativo, tecnologico ed informativo volto a promuovere la partecipazione alle attività - Curare la conduzione dei diversi gruppi in relazione alle attività previste - Adottare modalità di messa a disposizione dei contenuti e delle risorse in grado di promuovere accesso e fruizione da parte dei partecipanti - Gestire e mediare conflitti e problematiche emerse tra i partecipanti, promuovendo l'instaurazione ed il mantenimento di un setting collaborativo consono allo svolgimento delle attività - Realizzare interventi di supporto personalizzati rivolti al gruppo e/o a singoli partecipanti |
| <p>RISULTATO</p> <p>Animazione della community realizzata in coerenza con le sue caratteristiche e finalità e con le esigenze ed i fabbisogni dei partecipanti.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmazione attività - Conduzione gruppi - Messa a disposizione dei contenuti e delle risorse - Supporto informativo, tecnologico ed organizzativo ai partecipanti |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 23-181-588-18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmazione e realizzazione di sessioni di lavoro online - Supporto organizzativo in percorsi di e-learning - Supporto informativo e tecnologico ai partecipanti ad attività di e-learning |
| <p>LIVELLO EQF</p> <p>5</p> |



MONITORARE LE ATTIVITÀ DELLA COMMUNITY

CONOSCENZE

- Elementi di statistica
- Tecniche di analisi dei dati
- Tecniche e strumenti di monitoraggio delle attività di una comunità virtuale
- Tipologia e caratteristiche delle problematiche che si riscontrano nella comunità virtuali
- Tecniche e strumenti per l'elaborazione di modulistica e reportistica relativa agli esiti del monitoraggio
- Tecniche e strumenti di problem solving

ABILITÀ

- Monitorare lo svolgimento delle attività previste nella community, individuando eventuali criticità in relazione ad accessi, partecipazione alle attività, ...
- Definire ed implementare modifiche nella programmazione, organizzazione e gestione delle attività in relazione ad esigenze e criticità specifiche emerse
- Individuare ed analizzare i dati relativi all'accesso, alla partecipazione ed agli eventuali output delle attività
- Implementare modalità di condivisione degli esiti del monitoraggio con i diversi ruoli coinvolti nella gestione e valutazione della community
- Curare l'elaborazione di modulistica e report relativi al monitoraggio delle attività e dei risultati della community

RISULTATO

Monitoraggio delle attività della community realizzato e formalizzato secondo le procedure previste

INDICATORI

- Rilevazione criticità legate alla partecipazione alla community
- Rilevazione ed analisi dei dati relativi alle attività della community
- Elaborazione modulistica e report di monitoraggio
- Definizione ed implementazione di interventi correttivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.181.588-18.01.15 Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)

Attività:

- Supporto informativo e tecnologico ai partecipanti ad attività di e-learning
- Monitoraggio dell'attività formativa e gestione della modulistica (es: questionari di gradimento)

LIVELLO EQF

5



Profilo

Esperto di progettazione di processi di apprendimento

**Denominazione del Profilo**

Esperto di progettazione di processi di apprendimento

Descrizione del profilo

L'Esperto di progettazione di processi di apprendimento si occupa, a partire dalla rilevazione delle esigenze del territorio ed i fabbisogni formativi dei target di utenza, della progettazione di percorsi di apprendimento che si collocano in diversi contesti (aula, online, azienda, ...).

Sviluppa l'articolazione del percorso, predisponendo anche azioni di accompagnamento e di inserimento nel mondo del lavoro, ne accerta la fattibilità tecnica e finanziaria e cura le relazioni con eventuali partner di progetto. Si occupa, inoltre, della ricerca e del reperimento di fonti di finanziamento.

Si relaziona con le funzioni responsabili dei servizi e delle strutture formative, con i docenti e con il personale amministrativo della struttura formativa.

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

6

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

2.6.5.3.1 Docenti della formazione e dell'aggiornamento professionale

2.6.5.3.2 Esperti della progettazione formativa e curricolare

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

 Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

 Sequenze di Processo - QNQR

Erogazione di servizi di formazione professionale

Gestione e coordinamento dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

 Aree di attività

AdA 23.177.576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Profilo associato a tutti i RA



RA1: Compiere analisi dei fabbisogni e studi di fattibilità economica preparatori alla realizzazione di interventi per occupabilità e l'apprendimento permanente, garantendo, al tempo stesso, che la successiva fase di progettazione tenga conto dei vincoli e delle risorse derivanti dal tipo di finanziamento ricevuto
RA2: Sviluppare proposte progettuali per l'occupabilità e l'apprendimento permanente, promuovendo azioni per utenti in condizioni di svantaggio sociale e/o lavorativo e interventi di apprendimento a distanza (e-learning) e predisponendo i relativi piani per il monitoraggio

AdA 23.181.584 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi

Profilo associato a tutti ad 1 RA su 3

RA1: Valutare la coerenza dell'intervento formativo da proporre con la dotazione di competenze posseduta dagli utenti, individuando i loro apprendimenti pregressi già acquisiti e i possibili fabbisogni formativi



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| REALIZZARE L'ANALISI DEI FABBISOGNI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO |
|--|

| |
|-------------------|
| CONOSCENZE |
|-------------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie per l'analisi dei fabbisogni di apprendimento e formativi nelle organizzazioni e nei territori - Principi, metodi e strumenti di analisi del lavoro e dei fabbisogni professionali - Strumenti di lettura dei dati di contesto (osservatori del mercato del lavoro, banche dati, studi di settore, analisi dei trend di sviluppo ecc.) - Repertori di standard professionali (regionali, nazionali, europei, ...): modalità di correlazione delle competenze identificate - Metodologie e tecniche per la costruzione di strumenti di rilevazione dei gap di competenze riferibili a specifici target (lavoratori, disoccupati, giovani inoccupati, ecc.) - Sistema socio economico locale: caratteristiche, ruoli e attori di riferimento - Tecniche di elaborazione e presentazione di report di analisi dei fabbisogni - Tecniche di ricerca e di analisi quali-quantitativa applicabile all'analisi dei fabbisogni professionali e di apprendimento |
|--|

| |
|----------------|
| ABILITÀ |
|----------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Raccogliere e analizzare dati relativi al sistema socio-economico e produttivo e alle tendenze occupazionali del contesto obiettivo ed ai fabbisogni di apprendimento del target di utenza - Adottare modalità e criteri per costruire e gestire di contatti con soggetti-chiave del territorio (enti locali, parti sociali, imprese, reti di scuole, università, associazioni del territorio, agenzie formative ...), al fine di approfondire la lettura e l'anticipazione dei fenomeni in atto - Analizzare l'offerta formativa esistente al fine di verificare ambiti di scopertura in relazione ai fabbisogni analizzati - Correlare i gap di competenze identificati, a competenze e o qualificazioni presenti nei repertori di standard professionali di riferimento - Elaborare un report sul fabbisogno occupazionale, formativo e sull'offerta formativa esistente - Utilizzare studi, ricerche e statistiche riguardanti il sistema socio-economico locale al fine di definire le competenze necessarie per lo sviluppo e l'occupazione del territorio e/o dello specifico settore economico |
|---|

| |
|------------------|
| RISULTATO |
|------------------|

| |
|---|
| Analisi dei fabbisogni del contesto di riferimento elaborata e formalizzata |
|---|

| |
|-------------------|
| INDICATORI |
|-------------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Raccolta e analisi dei dati - Progettazione attività e strumenti di rilevazione - Elaborazione di report di analisi dei fabbisogni - Sviluppo di contatti con soggetti chiave del contesto di riferimento |
|--|

| |
|---|
| ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR |
|---|

| |
|---|
| AdA 23.177.576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente |
|---|

| |
|-----------|
| Attività: |
|-----------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei fabbisogni |
|--|

| |
|--|
| AdA 23.181.584 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi |
|--|

| |
|-----------|
| Attività: |
|-----------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificazione delle caratteristiche degli apprendimenti pregressi (comunque acquisiti) |
|--|

| |
|--------------------|
| LIVELLO EQF |
|--------------------|

| |
|---|
| 6 |
|---|



REDIGERE IL PROGETTO DI PERCORSO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Modalità e tecniche di stesura dei progetti in relazione ai principali canali di finanziamento
- Modelli e tecniche di progettazione formativa nei diversi contesti di apprendimento (aula, laboratorio, e-learning, ...) e di progettazione di percorsi ed azioni di accompagnamento
- Modelli, tecniche e strumenti di valutazione degli apprendimenti
- Modelli e teorie dell'apprendimento
- Principali riferimenti normativi in materia di apprendimento, istruzione e formazione
- Tipologie, caratteristiche e potenzialità dei diversi contesti ed attività di apprendimento formale e non formale (in aula, sul lavoro, in e-learning, ...)
- Tecniche e strumenti di networking
- Tecniche e strumenti di project management

ABILITÀ

- Identificare gli elementi di analisi dei fabbisogni rilevanti ai fini della progettazione di contesti di facilitazione dell'apprendimento e di formazione
- Individuare finalità e target del percorso di apprendimento, definendo requisiti e caratteristiche dei destinatari
- Individuare le competenze, conoscenze ed abilità e/o i profili professionali in esito al percorso di apprendimento
- Strutturare il percorso di apprendimento, definendone il monte ore, prevedendo l'articolazione delle diverse attività d'aula, a distanza, in azienda, di accompagnamento, ecc., definendone il sistema di monitoraggio e valutazione, in modo integrato e funzionale al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi del progetto
- Attivare collaborazioni e partnership con diversi soggetti a vario titolo coinvolti nello sviluppo del progetto (stakeholders, aziende, parti sociali, ...)
- Sviluppare la struttura valutativa degli apprendimenti, in coerenza con le finalità e le caratteristiche del progetto e con la tipologia di attestazioni rilasciate
- Prefigurare le possibili criticità e le relative ipotesi di soluzione;
- Adottare criteri e modalità per mettere in coerenza il progetto con i vincoli e le risorse derivanti dalla tipologia di finanziamento, predisponendo la documentazione necessaria per la presentazione del progetto

RISULTATO

Progetto di percorso di apprendimento elaborato, comprensivo di diversi contesti e modalità di apprendimento.

INDICATORI

- Definizione elementi costitutivi ed attività del percorso di apprendimento (es. aula, elearning, azioni di accompagnamento, workplace, ...)
- Definizione delle caratteristiche dei destinatari e delle finalità del percorso
- Definizione sistema di monitoraggio e valutazione del percorso
- Definizione della struttura valutativa del percorso

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-177-576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Attività:

- Messa in coerenza della progettazione con vincoli e risorse derivanti dalla tipologia di finanziamento (ad es. pubblico, committenza privata, ...)
- Cura e sviluppo di proposte progettuali
- Progettazione e gestione di interventi di apprendimento a distanza (e-learning)
- Sviluppo di azioni mirate a utenti in condizioni di svantaggio sociale e/o lavorativo



- Sviluppo di un piano di monitoraggio

AdA 23.181.584 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi

Attività:

- Identificazione delle caratteristiche degli apprendimenti pregressi (comunque acquisiti)
- Individuazione di fabbisogni specifici per l'individualizzazione e la personalizzazione del percorso
- Valutazione della coerenza della dotazione di competenze con le caratteristiche dell'intervento formativo

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE LA RICERCA DELLE FONTI DI FINANZIAMENTO

CONOSCENZE

- Tipologia, finalità e caratteristiche delle diverse tipologie di finanziamento per interventi di sviluppo di processi di apprendimento (programmazioni regionali, nazionali, comunitarie, fondi interprofessionali, fondazioni private, ...)
- Metodologie e tecniche di analisi delle opportunità di finanziamento
- Principali riferimenti normativi in materia di utilizzo di finanziamenti pubblici
- Strategie di lobbying
- Terminologia specifica di settore in lingua inglese

ABILITÀ

- Individuare le caratteristiche, i vincoli e le opportunità caratterizzanti le diverse opportunità di finanziamento pubblico e privato
- Relazionarsi con le reti istituzionali e non istituzionali di informazione sulla molteplicità di fonti di finanziamento per i diversi tipi di interventi formativi
- Adottare strumenti e tecniche per l'individuazione e l'analisi dei programmi e delle linee di finanziamento a livello regionale, nazionale, europeo, ...
- Adottare criteri per valutare e selezionare gli specifici avvisi – gare a cui partecipare
- Effettuare valutazioni delle diverse opportunità di finanziamento partendo dalle finalità e dalle caratteristiche del progetto da sviluppare

RISULTATO

Opportunità di finanziamento individuate, coerenti con le dimensioni, le finalità e le caratteristiche del progetto

INDICATORI

- Individuazione opportunità di finanziamento
- Analisi e selezione opportunità di finanziamento
- Gestione della relazione con reti ed interlocutori istituzionali e non per la ricerca delle opportunità di finanziamento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.177.576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Attività:

- Messa in coerenza della progettazione con vincoli e risorse derivanti dalla tipologia di finanziamento (ad es. pubblico, committenza privata, ...)

LIVELLO EQF

6



**ELABORARE IL PIANO ECONOMICO – FINANZIARIO DEL PROGETTO DI
PERCORSO DI APPRENDIMENTO**

CONOSCENZE

- Elementi di contabilità, di economia e di amministrazione
- Tecniche di analisi dei requisiti documentali previsti negli avvisi pubblici
- Tipologie di documentazione tecnica ed amministrativa necessaria nell'ambito dei diversi canali di finanziamento
- Elementi di statistica
- Caratteristiche dello studio di fattibilità tecnica - economica di progetti di percorsi di apprendimento

ABILITÀ

- Definire il piano economico finanziario delle attività previste nel progetto
- Identificare le procedure di predisposizione della documentazione amministrativa ed elaborare e/o raccogliere i documenti tecnico-amministrativi necessari per la presentazione del progetto in relazione al canale specifico di finanziamento
- Adottare tecniche per l'analisi delle voci di costo e delle caratteristiche delle attività previste nel progetto
- Apportare le opportune modifiche al piano economico-finanziario in base alla verifica di fattibilità dell'intervento ed alla valutazione del rapporto costi benefici
- Adottare criteri e modalità per verificare la sostenibilità dei costi individuati in base al budget definito

RISULTATO

Piano economico finanziario del progetto elaborato in coerenza con l'analisi della fattibilità economica e dell'analisi costi benefici dell'intervento.

INDICATORI

- Analisi voci di costo
- Analisi e valutazione rapporto costi benefici
- Analisi sostenibilità – fattibilità economica
- Elaborazione piano economico finanziario

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-177-576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Attività:

- Messa in coerenza della progettazione con vincoli e risorse derivanti dalla tipologia di finanziamento (ad es. pubblico, committenza privata, ...)
- Analisi della fattibilità economica

LIVELLO EQF

6



Profilo

Tecnico specializzato dei processi di apprendimento

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato dei processi di apprendimento

Descrizione del profilo

Il Tecnico specializzato dei processi di apprendimento presidia lo sviluppo di tutte le fasi e le attività costitutive del percorso di apprendimento. Si occupa della progettazione degli interventi, anche in modalità workplace ed e-learning, in coerenza con i fabbisogni formativi dei destinatari. Gestisce il processo didattico, presidiando le diverse dinamiche caratterizzanti il gruppo ed i singoli partecipanti in apprendimento. Progetta e realizza la valutazione degli apprendimenti in itinere e finale.

Si relaziona, oltre che con i partecipanti, con gli altri ruoli del team didattico e con i referenti aziendali.

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

2.6.5.3.1 Docenti della formazione e dell'aggiornamento professionale

2.6.5.3.2 Esperti della progettazione formativa e curricolare

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

 Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

 Sequenze di Processo - QNQR

Erogazione di servizi di formazione professionale

Gestione e coordinamento dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

 Aree di attività

AdA 23-177-576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Profilo associato alle seguenti attività:

- Progettazione e gestione di interventi di apprendimento a distanza (e-learning)
- Sviluppo di azioni mirate a utenti in condizioni di svantaggio sociale e/o lavorativo

AdA 23-181-584 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi



Profilo associato a tutti i RA

RA1: Valutare la coerenza dell'intervento formativo da proporre con la dotazione di competenze posseduta dagli utenti, individuando i loro apprendimenti progressi già acquisiti e i possibili fabbisogni formativi

RA2: Predisporre con gli utenti un patto formativo, identificando motivazioni e aspettative personali sperimentate nei confronti del percorso formativo da intraprendere

RA3: Valutare e riconoscere eventuali crediti formativi, definendo criteri e strumenti per il loro accertamento

AdA ~~23-181-586~~ 18.01.13 Erogazione delle attività didattiche

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Condurre docenze in ambito formativo, predisponendo il setting d'aula e progettando, preventivamente, il materiale didattico da utilizzare

RA2: Gestire la relazione con gli utenti in fase di apprendimento, favorendo lo sviluppo di un clima d'aula positivo e promuovendo il loro coinvolgimento attivo avendo preventivamente identificato le strategie di apprendimento da loro più utilizzate

AdA ~~23-181-589~~ 18.01.16 Valutazione degli apprendimenti

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Definire l'impianto metodologico del sistema di valutazione del percorso formativo, identificando obiettivi e finalità del processo valutativo e individuando criteri e standard di riferimento degli oggetti da sottoporre a valutazione

RA2: Analizzare ed interpretare i dati raccolti per la valutazione degli apprendimenti, curando la predisposizione dei diversi strumenti di valutazione e la successiva somministrazione

RA3: Curare le procedure di attestazione degli esiti della valutazione, avendo preventivamente comunicato e condiviso con gli utenti i risultati conseguiti al termine del percorso formativo



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| REALIZZARE L'ANALISI DEI FABBISOGNI DI APPRENDIMENTO DEI PARTECIPANTI |
|--|

| |
|-------------------|
| CONOSCENZE |
|-------------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie, tecniche e strumenti per l'analisi dei fabbisogni di apprendimento e formativi dei partecipanti ad un percorso di apprendimento - Metodologie, tecniche e strumenti per l'analisi e la valutazione degli apprendimenti in ingresso comunque acquisiti - Metodologie, tecniche e criteri per il riconoscimento dei crediti formativi - Criteri per la individuazione dei requisiti di accesso ad un percorso di apprendimento - Tecniche di analisi quali-quantitativa applicabile all'analisi dei fabbisogni di apprendimento |
|--|

| |
|----------------|
| ABILITÀ |
|----------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Definire e predisporre strumenti per la valutazione delle competenze pregresse dei partecipanti, coerenti con il percorso di apprendimento - Analizzare le condizioni organizzative e strutturali (vincoli e risorse) di contesto nell'ambito del quale si colloca il percorso formativo - Raccogliere e analizzare elementi di informazione relativi alle caratteristiche ed alle motivazioni ed esigenze dei destinatari rilevanti ai fini della loro partecipazione efficace al percorso di apprendimento - Individuare gli apprendimenti pregressi, comunque acquisiti, dai partecipanti, rilevanti ai fini dell'accesso al percorso formativo ed all'eventuale riconoscimento di crediti formativi - Prevedere ed implementare criteri e strumenti per il riconoscimento dei crediti formativi in coerenza con le caratteristiche e le finalità del percorso di apprendimento |
|--|

| |
|------------------|
| RISULTATO |
|------------------|

| |
|--|
| Analisi delle caratteristiche degli apprendimenti pregressi e dei fabbisogni di apprendimento dei partecipanti ad uno specifico percorso elaborata |
|--|

| |
|-------------------|
| INDICATORI |
|-------------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Raccolta e analisi delle informazioni relative ai partecipanti rilevanti ai fini della fruizione del percorso - Progettazione attività e strumenti di rilevazione degli apprendimenti pregressi - Definizione criteri e strumenti per il riconoscimento dei crediti formativi |
|---|

| |
|---|
| ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR |
|---|

| |
|--|
| AdA 23-181-584 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi |
|--|

| |
|-----------|
| Attività: |
|-----------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificazione delle caratteristiche degli apprendimenti pregressi (comunque acquisiti) - Individuazione di fabbisogni specifici per l'individualizzazione e la personalizzazione del percorso - Valutazione della coerenza della dotazione di competenze con le caratteristiche dell'intervento formativo - Identificazione delle motivazioni e delle aspettative nei confronti dell'intervento formativo - Individuazione dei criteri e definizione degli strumenti per l'accertamento dei crediti formativi - Valutazione e riconoscimento di crediti formativi |
|--|

| |
|--------------------|
| LIVELLO EQF |
|--------------------|

| |
|---|
| 5 |
|---|



ELABORARE LA PROGETTAZIONE E LA PROGRAMMAZIONE DI DETTAGLIO DEL PERCORSO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di progettazione formativa nei diversi contesti di apprendimento (aula, laboratorio, e-learning, ...) e di progettazione di percorsi ed azioni di accompagnamento
- Modelli, tecniche e strumenti di programmazione didattica di dettaglio
- Modelli, teorie e metodologie a supporto dei processi di apprendimento
- Principali riferimenti normativi in materia di apprendimento, istruzione e formazione (comprese azioni di accompagnamento e piani personalizzati)
- Tipologie, caratteristiche e potenzialità dei diversi contesti ed attività di apprendimento formale e non formale (in aula, sul lavoro, in e-learning, ...)
- Criteri e tecniche di progettazione di interventi ed azioni individualizzati e personalizzati nell'ambito dei percorsi di apprendimento

ABILITÀ

- Identificare le informazioni relative al contesto ed ai partecipanti rilevanti ai fini della progettazione individualizzata e della programmazione didattica
- Individuare criteri e modalità di personalizzazione dei percorsi di apprendimento basati sulle caratteristiche e sui fabbisogni specifici dei partecipanti (riconoscimento di crediti, attivazione di percorsi di riallineamento, azioni di accompagnamento mirate, piani personalizzati a fronte di esigenze specifiche ...)
- Strutturare i percorsi di apprendimento in segmenti (unità, formative, unità di apprendimento, moduli didattici, azioni di accompagnamento, ecc.) caratterizzati da specifici obiettivi, contenuti e metodologie di apprendimento
- Progettare materiali e risorse didattici funzionali al percorso di apprendimento
- Definire strumenti e criteri di monitoraggio e valutazione del percorso di apprendimento
- Identificare strategie, metodologie ed ambienti di apprendimento efficaci in coerenza con le finalità del percorso, i suoi contenuti e le caratteristiche dei partecipanti
- Utilizzare strumenti e format per la strutturazione di percorsi di apprendimento a livello sia di progettazione che di programmazione di dettaglio

RISULTATO

Progettazione e programmazione di dettaglio del percorso di apprendimento, comprensivo di elementi di personalizzazione coerenti con le caratteristiche di specifici partecipanti.

INDICATORI

- Articolazione del percorso di apprendimento in segmenti distinti (caratterizzati da contesti, obiettivi, metodologie, contenuti, ...)
- Definizione strumenti e criteri di monitoraggio e valutazione dell'intervento
- Progettazione di azioni/percorsi personalizzati

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~23.177.576~~ 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Attività:

- Progettazione e gestione di interventi di apprendimento a distanza (e-learning)
- Sviluppo di azioni mirate a utenti in condizioni di svantaggio sociale e/o lavorativo

AdA ~~23.181.584~~ 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi

Attività:

- Individuazione di fabbisogni specifici per l'individualizzazione e la personalizzazione del percorso

AdA ~~23.181.586~~ 18.01.13 Erogazione delle attività didattiche

Attività:



- Progettazione di materiali didattici funzionali all'intervento formativo (es. contesto d'aula, a distanza, laboratori, ecc.)
- Identificazione delle strategie di apprendimento degli utenti in formazione

LIVELLO EQF

5



GESTIRE IL PROCESSO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Teorie e tecniche motivazionali a sostegno dei processi di apprendimento nei diversi contesti (aula, azienda, online, ...).
- Teorie e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione a supporto dei processi di apprendimento di diverse tipologie di utenza.
- Modelli, metodologie e strumenti di gestione delle dinamiche socio-relazionali dei gruppi di apprendimento
- Elementi di andragogia, pedagogia e scienze della formazione
- Elementi di dinamiche di gruppo
- Modelli, metodologie e strumenti per la gestione delle attività di docenza

ABILITÀ

- Adeguare contenuti, metodologie e tecnologie didattiche alle esigenze emergenti dal gruppo in apprendimento nei diversi contesti in cui il percorso di sviluppo
- Cogliere le principali dinamiche relazionali espresse dal gruppo in apprendimento, rilevando eventuali criticità
- Utilizzare metodologie di socializzazione e di sviluppo del clima del gruppo, al fine di promuovere interesse e motivazione all'apprendimento
- Adottare modalità per il coordinamento con gli altri ruoli coinvolti nel percorso di apprendimento
- Adottare comportamenti facilitanti i processi di apprendimento dei singoli e del gruppo e volti a rimuovere eventuali criticità
- Adottare supporti didattici e strumenti funzionali alla migliore stimolazione dell'apprendimento
- Predisporre e condividere il patto formativo con i destinatari, identificando motivazioni e aspettative personali nei confronti del percorso formativo
- Predisporre e gestire setting formativi appropriati alle diverse tipologie di percorso e di partecipanti

RISULTATO

Erogazione di interventi (di docenza, di facilitazione, ...) a supporto del processo di apprendimento del gruppo

INDICATORI

- Rilevazione dinamiche di gruppo
- Sviluppo interventi di socializzazione e facilitazione
- Erogazione di interventi di docenza
- Coordinamento con altri ruoli coinvolti nel percorso di apprendimento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.177.576 18.01.03 Progettazione di interventi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

Attività:

- Progettazione e gestione di interventi di apprendimento a distanza (e-learning)
- Sviluppo di azioni mirate a utenti in condizioni di svantaggio sociale e/o lavorativo

AdA 23.181.584 18.01.11 Personalizzazione degli interventi formativi

Attività:

- Identificazione delle motivazioni e delle aspettative nei confronti dell'intervento formativo
- Predisposizione di un patto formativo

AdA 23.181.586 18.01.13 Erogazione delle attività didattiche

Attività:

- Erogazione della docenza



- Predisposizione di un setting formativo
- Identificazione delle strategie di apprendimento degli utenti in formazione
- Gestione delle relazioni con gli utenti in formazione
- Sviluppo di un clima d'aula favorevole all'apprendimento e alla partecipazione attiva degli utenti

LIVELLO EQF

5



| REALIZZARE LA VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI |
|---|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criteri e logiche di articolazione temporale dell'attività valutativa nell'ambito di un percorso di apprendimento - Tipologia, caratteristiche, s/vantaggi dei diversi metodi e strumenti di valutazione degli apprendimenti - Criteri e logiche di valutazione sommativa e formativa - Finalità e caratteristiche della valutazione per competenze - Metodologie e tecniche di progettazione delle prove e degli strumenti per la valutazione degli apprendimenti |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare nella restituzione dei risultati della valutazione modalità di comunicazione ed interazione diverse a seconda dell'interlocutore e del contesto, proponendo spunti e azioni di miglioramento in base alle eventuali carenze evidenziate - Formulare le valutazioni degli esiti delle prove realizzate in base a criteri definiti e condivisi - Costruire e applicare supporti e strumenti funzionali alla valutazione del processo di apprendimento in itinere ed al termine del percorso - Definire l'impianto metodologico del sistema di valutazione del percorso di apprendimento (valutazione formativa e valutazione sommativa) - Individuare e definire i parametri e criteri di valutazione degli apprendimenti, tenendo conto degli obiettivi definiti - Programmare, in base alle caratteristiche del percorso, le diverse attività valutative definendo tempo e modalità - Coordinarsi con gli altri ruoli coinvolti nel percorso di apprendimento al fine di definire e condividere modalità e criteri oggettivi di valutazione - Gestire le procedure per il rilascio delle attestazioni previste in esito al percorso |
| <p>RISULTATO</p> <p>Progettazione ed implementazione di strumenti e metodologie di valutazione degli apprendimenti in itinere ed al termine del percorso di apprendimento</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione criteri e modalità di valutazione formativa e sommativa - Progettazione delle prove e degli strumenti di valutazione - Analisi e valutazione degli esiti della valutazione - Comunicazione degli esiti della valutazione |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 23.181.589 18.01.16 Valutazione degli apprendimenti</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'impianto metodologico del sistema di valutazione del percorso formativo - Identificazione dell'oggetto della valutazione in termini di criteri e standard di riferimento - Identificazione e definizione degli obiettivi e delle finalità della valutazione degli apprendimenti - Analisi e interpretazione dei dati raccolti - Predisposizione e somministrazione degli strumenti di valutazione - Raccolta dei dati nel rispetto del piano di valutazione stabilito - Comunicazione degli esiti della valutazione ai partecipanti del percorso formativo - Cura delle procedure di attestazione degli esiti della valutazione |
| <p>LIVELLO EQF</p> <p>5</p> |



Profilo

Tecnico specializzato in coordinamento di percorsi di apprendimento

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato in coordinamento di percorsi di apprendimento

Descrizione del profilo

Il Tecnico specializzato in coordinamento di percorsi di apprendimento cura l'organizzazione e la gestione di tutte le fasi relative alla realizzazione di percorsi di apprendimento nei diversi contesti (aula, azienda, online, ...), pianificando e ripartendo le attività da svolgere e assegnando ruoli e funzioni alle risorse umane a disposizione. Supervisiona e valuta lo svolgimento delle attività relativamente agli obiettivi previsti dall'intervento e ai risultati da conseguire.

Si relaziona con i responsabili della struttura, con il team didattico, con soggetti terzi del territorio (aziende, associazioni di categoria, ...) e con i partecipanti.

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

2.6.5.3.2 Esperti della progettazione formativa e curricolare

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

 Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

 Sequenze di Processo - QNQR

Erogazione di servizi di formazione professionale

 Aree di attività

AdA 23-181-585 18.01.12 Coordinamento operativo delle attività formative

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Pianificare e organizzare le attività didattiche, predisponendo il planning delle attività da svolgere in funzione degli obiettivi previsti e delle risorse umane e finanziarie a disposizione, avendo cura dei rapporti con le risorse umane e gli enti coinvolti a vario titolo nelle attività

RA2: Programmare l'attività didattica, attribuendo ruoli e funzioni alle risorse umane in relazione alle competenze possedute e a quelle necessarie per svolgere l'attività richiesta



RA3: Monitorare e valutare le attività didattiche, supervisionando lo sviluppo delle attività in relazione agli obiettivi previsti, ai risultati ottenuti e ai risultati attesi, avendo cura delle relazioni tra i discenti, i docenti e gli enti coinvolti e predisponendo report periodici sui dati raccolti



| Competenze |
|---|
| PIANIFICARE ED ORGANIZZARE LE ATTIVITÀ DI APPRENDIMENTO |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di pianificazione ed organizzazione del lavoro - Caratteristiche dei percorsi di apprendimento, delle diverse attività previste e servizi erogati - Metodi e tecniche di project management e relativi software applicativi - Elementi di contrattualistica - Tecniche e criteri di definizione e stesura del planning delle attività, secondo gli obiettivi condivisi - Elementi di marketing operativo - Elementi di budgeting, amministrazione e rendicontazione |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborare planning operativi in funzione delle attività da svolgere, dei tempi e delle risorse a disposizione per lo sviluppo del percorso di apprendimento - Individuare le strategie di diffusione sul territorio dell'attività per pubblicizzare e diffondere l'intervento - Adottare modalità e procedure per contattare e coinvolgere docenti, professionisti ed esperti in relazione al budget ed al percorso di apprendimento previsti - Adottare modalità per gestire la relazione con i committenti e gli stakeholder (privati, istituzionali, ...) nell'ambito delle attività di pianificazione ed organizzazione del percorso - Adottare modalità di coordinamento delle attività connesse agli aspetti amministrativi - Definire la necessità di risorse materiali per un efficace sviluppo del percorso |
| <p>RISULTATO</p> <p>Pianificazione ed organizzazione operativa delle attività costitutive del percorso di apprendimento sviluppata</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione planning operativi - Identificazione attività, tempi, risorse materiali, finanziarie e professionali per lo sviluppo dei percorsi - Contatto dei professionisti da coinvolgere |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</p> <p>AdA 23-181-585 18.01.12 Coordinamento operativo delle attività formative</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento degli aspetti amministrativi - Cura del rapporto con gli enti committenti - Pianificazione di dettaglio dell'intervento formativo - Analisi e ricalibrazione delle risorse umane e non - Programmazione didattica e predisposizione delle docenze - Selezione del personale docente e non - Coordinamento delle risorse umane e materiali utilizzate nel processo formativo |
| <p>LIVELLO EQF</p> <p>5</p> |



GESTIRE IL TEAM DEDICATO AL PERCORSO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di management per la gestione e l'organizzazione del team di lavoro
- Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione
- Stili e strumenti di leadership
- Modelli e tecniche di gestione del conflitto
- Modelli e tecniche di teambuilding e teamworking

ABILITÀ

- Attivare e gestire riunioni ed incontri di lavoro e di coordinamento tra i diversi ruoli coinvolti nel percorso di apprendimento
- Adottare modalità e strumenti volti alla costruzione ed alla cura del funzionamento del gruppo di lavoro nelle diverse fasi del percorso
- Adottare modalità per promuovere l'integrazione e la sinergia delle diverse attività svolte e contributi forniti dal gruppo di lavoro per assicurare la qualità degli apprendimenti
- Gestire e risolvere conflitti all'interno del gruppo di lavoro in modo da rendere il clima di lavoro ottimale per lo svolgimento delle attività
- Attribuire ruoli e funzioni alle risorse coinvolte relazione alle competenze possedute e a quelle necessarie per svolgere l'attività richiesta

RISULTATO

Gruppo di lavoro coinvolto nel percorso di apprendimento attivato e coordinato in modo funzionale allo svolgimento delle attività ed alla qualità degli apprendimenti.

INDICATORI

- Gestione incontri e riunioni di coordinamento
- Costruzione e cura del funzionamento del gruppo di lavoro
- Gestione conflitti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~23.181.585~~ 18.01.12 Coordinamento operativo delle attività formative

Attività:

- Coordinamento delle risorse umane e materiali utilizzate nel processo formativo

LIVELLO EQF

5



CURARE IL SUPPORTO AL PROCESSO DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di networking
- Tipologie, caratteristiche e potenzialità dei diversi contesti ed attività di apprendimento formale e non formale (in aula, sul lavoro, in e-learning, ...)
- Principali riferimenti normativi in materia di formazione e di individualizzazione dei percorsi formativi (disturbi di apprendimento, bisogni educativi speciali, ...)
- Teorie e modelli di apprendimento
- Tecniche di negoziazione

ABILITÀ

- Individuare ed analizzare i requisiti di qualità, efficacia ed efficienza delle diverse attività sviluppate ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti
- Costruire e gestire reti (network) di partenariato e di collaborazione con soggetti esterni funzionali alla migliore efficacia ed efficienza del percorso di apprendimento
- Intervenire, in sinergia con i diversi altri ruoli coinvolti, nella gestione di eventuali criticità in relazione alla efficace partecipazione al percorso di apprendimento da parte del gruppo e/o di singoli partecipanti nei diversi contesti in cui si sviluppa il percorso
- Riconoscere i diversi step del processo di apprendimento previsto nell'ambito del percorso definito, a livello di gruppo e/o di singoli partecipanti con esigenze specifiche
- Individuare e segnalare eventuali esigenze di acquisizione di ulteriori risorse ai fini di garantire la qualità del processo di apprendimento

RISULTATO

Interventi a supporto della qualità del processo di apprendimento sviluppati nell'ambito del contesto di riferimento definito.

INDICATORI

- Attivazione network e collaborazioni esterne
- Individuazione requisiti e caratteristiche del processo di apprendimento previsto nel percorso definito
- Individuazione esigenze specifiche di singoli partecipanti in relazione al processo di apprendimento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.181.585 18.01.12 Coordinamento operativo delle attività formative

Attività:

- Gestione delle relazioni tra i partecipanti all'intervento formativo e referenti di imprese e organizzazioni

LIVELLO EQF

5



**REALIZZARE IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL
PERCORSO DI APPRENDIMENTO**

CONOSCENZE

- Elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale
- Principali metodi e tecniche di monitoraggio e valutazione delle performance, indicatori, criteri e livelli di prestazione definiti
- Modelli e standard di qualità dei percorsi di apprendimento
- Tecniche di monitoraggio fisico e finanziario dei progetti di supporto ai processi di apprendimento per garantire, in itinere, un adeguamento tra obiettivi progettuali e risorse impiegate
- Teorie e tecniche del monitoraggio in ambito di percorsi di apprendimento per seguire l'andamento e lo svolgimento delle attività

ABILITÀ

- Elaborare report periodici sull'andamento delle attività per documentare e diffondere lo status delle attività progettuali e/o delle eventuali variazioni apportate in itinere rispetto alla pianificazione
- Interpretare, attraverso l'elaborazione statistica, i risultati delle attività di monitoraggio e valutazione delle performance proponendo, se necessario, interventi di miglioramento nell'erogazione delle attività, ricalibrando tempi e risorse
- Supervisionare le attività di rilevazione, elaborazione ed analisi dei dati per la valutazione del percorso di apprendimento
- Determinare procedure, strumenti ed indicatori efficaci al fine di realizzare il monitoraggio e la valutazione qualitativa e quantitativa del percorso di apprendimento, in itinere, finale e di follow up
- Gestire riunioni con gli attori coinvolti a diverso titolo nelle attività per monitorare lo sviluppo di quanto realizzato

RISULTATO

Monitoraggio e valutazione del percorso di apprendimento realizzate in modo coerente con le caratteristiche del percorso stesso e del contesto di riferimento.

INDICATORI

- Definizione ed implementazione sistema di monitoraggio
- Analisi e interpretazione degli esiti delle rilevazioni nelle diverse fasi del percorso
- Individuazione di eventuali criticità
- Adozione di interventi correttivi

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.181.585 18.01.12 Coordinamento operativo delle attività formative

Attività:

- Definizione e predisposizione di eventuali azioni correttive del processo formativo
- Stesura di report informativi
- Supervisione del monitoraggio e della valutazione in itinere degli interventi

LIVELLO EQF

5



Profilo

Tecnico specializzato dei servizi per il lavoro

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato dei servizi per il lavoro (Operatore del mercato del lavoro)

Descrizione del profilo

Il Tecnico specializzato dei servizi per il lavoro si occupa dell'accoglienza e dell'erogazione di servizi di orientamento informativo agli utenti. Con gli utenti concorda percorsi personalizzati per l'occupazione e lo sviluppo professionale, indirizzandoli verso la fruizione di servizi specialistici. Gestisce inoltre i servizi volti alla promozione dell'incontro domanda/offerta di lavoro e di accompagnamento all'inserimento lavorativo. Si relaziona all'interno con gli altri operatori e figure specialistiche e all'esterno con utenti e referenti aziendali.

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.4.5.3.0 Tecnici dei servizi per l'impiego

2.6.5.4.0 Consiglieri dell'orientamento

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

78.10.00 Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

 Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

 Sequenze di Processo - QNQR

Accoglienza, informazione orientativa, analisi della domanda e definizione del patto di servizio

Consulenza orientativa e supporto all'inserimento lavorativo

Incontro domanda e offerta di lavoro e sviluppo dell'autoimprenditorialità

 Aree di attività

AdA 23.179.579 18.01.06 Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente



Profilo associato alle seguenti attività

- ↑ Cura dell'accoglienza dell'utente
- ↑ Inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi all'utente nei sistemi informativi
- ↑ Rilascio di informazioni sui servizi offerti

AdA ~~23-179-580~~ 18.01.07 Orientamento informativo

Profilo associato a 2 RA su 3

RA1: Realizzare incontri individuali e/o di gruppo per la divulgazione di informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro e dell'offerta educativa e formativa, avendo cura di favorire l'avvio e il potenziamento di processi di ricerca attiva e auto-consultazione delle informazioni disponibili nei servizi territoriali e online

RA3: Gestire i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le diverse fonti informative sui servizi e/o sulle offerte di lavoro e sulle opportunità di formazione e curando l'aggiornamento costante

AdA ~~23-180-581~~ 18.01.08 Analisi della domanda e definizione del patto di servizio

Profilo associato a 2 RA su 3

RA1: Approfondire l'analisi della situazione della persona, dei bisogni e delle motivazioni alla base della richiesta di intervento, indirizzandola verso i servizi offerti nella struttura ma anche ad altre strutture presenti sul territorio (funzione di filtro)

RA2: Offrire le informazioni sulle opportunità formative e professionali, favorendo il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online e supportando le persone nella fase di stesura del curriculum vitae

AdA ~~23-179-583~~ 18.01.10 Supporto e accompagnamento alle transizioni e all'inserimento lavorativo

Profilo associato a 1 RA su 4

RA4: Attivare interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo e piani individualizzati a favore di soggetti svantaggiati, svolgendo azioni di tutoring e di monitoraggio nei momenti di transizione e favorendo il processo di incontro domanda e offerta di lavoro

Ed alle seguenti attività:

- ↑ Realizzazione di attività laboratoriali sulla ricerca attiva di lavoro
- ↑ Progettazione di interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo e transizioni

AdA ~~23-183-593~~ 18.01.20 Servizi di placement

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Gestire la banca dati di raccolta delle informazioni di domanda e offerta di lavoro curando i colloqui con l'utenza e la raccolta dei curricula, tenendo conto dei principi di equità, inclusione, anche in termini di valorizzazione della diversità e non discriminazione e mantenendo i contatti con le organizzazioni produttive anche al fine di raccogliere dati sulle stesse

RA2: Selezionare le candidature più idonee sulla base delle opportunità lavorative presenti in banca dati e in risposta a fabbisogni specifici espressi dal tessuto produttivo, applicando principi e pratiche di equità, inclusione, anche attraverso la valorizzazione della diversità e non discriminazione in ogni fase del processo



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| REALIZZARE I SERVIZI DI ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE |
|--|

| |
|-------------------|
| CONOSCENZE |
|-------------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Strumenti e metodi per realizzare le attività di prima accoglienza di diverse tipologie di utenti, anche in situazioni di svantaggio - Strumenti e metodi per la gestione di attività, individuali e di gruppo, di informazione rivolte a diverse tipologie di utenti, anche in situazioni di svantaggio - Strategie e tecniche di comunicazione e di ascolto attivo nell'ambito dei colloqui individuali e delle attività di gruppo - Caratteristiche e modalità organizzative del sistema di offerta formativa regionale - Caratteristiche e modalità organizzative della rete territoriale dei servizi sociali - Caratteristiche, modalità organizzative, procedure di accesso e prestazioni erogate nell'ambito dei servizi per il lavoro - Tecniche di analisi delle caratteristiche dell'utenza che accede ai servizi: principali tipologie, bisogni ed esigenze - Principali riferimenti normativi relativi ai servizi per il lavoro, la privacy ed il trattamento dei dati personali |
|---|

| |
|----------------|
| ABILITÀ |
|----------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere elementi essenziali della domanda espressa dall'utente al fine di individuare i servizi di potenziale interesse, interni ed esterni alla struttura - Presentare ed illustrare le modalità di accesso ai servizi, interni ed esterni alla struttura, in grado di soddisfare il primo bisogno informativo - Condurre colloqui ed attività laboratoriali informative - Espletare le pratiche connesse alla prima accoglienza, effettuando la registrazione o l'aggiornamento dei dati relativi all'utente nel sistema informativo dedicato (Sistema Informativo Unitario – SIU, ...) con predisposizione o aggiornamento della scheda informativa in uso (es. scheda anagrafica professionale) - Raccogliere ed aggiornare notizie ed informazioni attendibili relative a professioni, offerte di lavoro e formazione, anche attraverso la cura di rapporti con stakeholder e la partecipazione a reti di strutture e servizi - Organizzare bacheche informative, fisiche e virtuali, e spazi di auto consultazione - Supportare l'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative anche mediante auto – consultazione online |
|---|

| |
|------------------|
| RISULTATO |
|------------------|

| |
|--|
| Servizi di accoglienza e di informazione erogati nel rispetto degli standard previsti. |
|--|

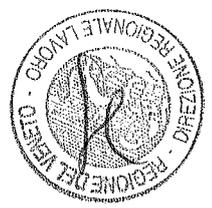
| |
|-------------------|
| INDICATORI |
|-------------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza dell'utente - Comprensione dell'esigenza espressa - Erogazione di informazioni relative ai servizi disponibili - Espletamento di pratiche per la registrazione dei dati e l'accoglienza dell'utente |
|--|

| |
|---|
| ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR |
|---|

| |
|---|
| AdA 23.179.579 18.01.06 Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento |
|---|

| |
|-----------|
| Attività: |
|-----------|



- Cura dell'accoglienza dell'utente
- Inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi all'utente nei sistemi informativi
- Rilascio di informazioni sui servizi offerti

AdA ~~23.179.580~~ 18.01.07 Orientamento informativo

Attività:

- Accoglienza e assistenza degli utenti nella ricerca e gestione di informazioni
- Realizzazione di attività laboratoriali
- Raccolta di informazioni e gestione di sistemi integrati di documentazione
- Aggiornamento delle bacheche informative (fisiche e virtuali)

AdA ~~23.179.581~~ 18.01.08 Analisi della domanda e definizione del patto di servizio

Attività:

- Individuazione dei fabbisogni dell'utente
- Profiling dell'utente
- Presentazione delle opportunità formative e professionali
- Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente

LIVELLO EQF

5



ELABORARE PERCORSI PERSONALIZZATI PER L'OCCUPAZIONE

CONOSCENZE

- Strumenti e tecniche per la definizione di percorsi personalizzati per l'occupazione
- Modelli e tecniche di conduzione di colloqui semi strutturati
- Tecniche e strumenti per il profiling dell'utente
- Modelli e tecniche di gestione della relazione di aiuto
- Elementi costitutivi e modalità di stesura di Patti di servizio
- Principali riferimenti normativi in materia di erogazione dei servizi per il lavoro
- Tecniche e strumenti di analisi della domanda e di rilevazione dei fabbisogni

ABILITÀ

- Utilizzare strumenti e modalità per analizzare in modo approfondito la domanda dell'utente, individuando in modo puntuale i bisogni espressi
- Realizzare una diagnosi delle risorse personali e professionali, elaborando una profilazione utile a progettare percorsi personalizzati per l'occupabilità, l'inserimento lavorativo e l'autoimpiego (avvio di impresa e tutoraggio per le fasi successive)
- Redigere un bilancio delle competenze, individuando eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienza di lavoro o di altre misure di politica attiva del lavoro
- Concordare con l'utente il programma di intervento, definendo obiettivi, fasi ed attività e curandone la stesura secondo i format previsti dalla struttura
- Tradurre le risorse ed i servizi presenti sul territorio in opportunità adeguate ai fabbisogni dell'utente
- Proporre all'utente le opportunità formative e professionali più coerenti con il suo profilo
- Realizzare interventi di orientamento di base, analizzando le competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale
- Fornire all'utente le informazioni utili all'accesso ai servizi specialistici individuati ed all'attivazione delle azioni delineate

RISULTATO

Percorsi personalizzati per l'occupazione concordati ed elaborati

INDICATORI

- Analisi approfondita della domanda
- Profiling dell'utente
- Concertazione percorso personalizzato per l'occupazione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.179.581 18.01.08 Analisi della domanda e definizione del patto di servizio

Attività:

- Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato
- Individuazione dei fabbisogni dell'utente
- Profiling dell'utente
- Presentazione delle opportunità formative e professionali

LIVELLO EQF

5



EROGARE SERVIZI DI INCONTRO DOMANDA – OFFERTA DI LAVORO

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Tecniche base di analisi organizzativa e di descrizione delle professioni e delle competenze
- Caratteristiche e dinamiche del mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali
- Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con il “cliente azienda”
- Principali riferimenti normativi in materia di regolazione del mercato del lavoro
- Tecniche e strumenti di selezione del personale (colloqui, analisi cv, ...)
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi informativi a supporto dell'incontro domanda/offerta di lavoro

ABILITÀ

- Promuovere il servizio presso le imprese del territorio, fornendo informazioni circa norme contrattuali e di collocamento, opportunità formative, di tirocinio e programmi incentivanti l'occupazione
- Rilevare fabbisogni professionali e formativi delle aziende, identificando ed analizzando le caratteristiche delle posizioni vacanti, dei profili ricercati e delle condizioni lavorative offerte
- Utilizzare banche dati ed applicativi a supporto dell'attività di incrocio domanda/offerta di lavoro, ricercando vacancies e candidati e registrando l'esito del processo di matching nel sistema informativo dedicato (SIU, ...)
- Predisporre e sottoscrivere il patto con l'azienda, concordando tempi, azioni e condizioni di erogazione del servizio
- Utilizzare i diversi canali di comunicazione disponibili per sollecitare candidature, anche in relazione a figure di difficile reperimento
- Utilizzare strumenti e tecniche (analisi delle schede professionali e dei curricula, realizzazione di colloqui, ...) al fine analizzare competenze, disponibilità ed aspirazioni dei potenziali candidati
- Proporre all'azienda una preselezione di candidati
- Adottare modalità e comportamenti volti a sollecitare riscontri da parte delle aziende in relazione agli esiti del servizio

RISULTATO

Azioni di promozione dell'incontro tra la domanda delle aziende e i candidati in cerca di lavoro realizzate

INDICATORI

- Decodifica dei dati e delle informazioni sui fabbisogni delle aziende
- Erogazione delle informazioni alle aziende
- Elaborazione di rose di candidature
- Analisi ed approfondimento dei cv degli utenti/ potenziali candidati
- Realizzazione di colloqui di preselezione con gli utenti/ potenziali candidati

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-183.593 18.01.20 Servizi di placement

Attività:

- Gestione dei colloqui con l'utenza
- Gestione dei contatti con le imprese
- Gestione della banca dati (inserimento e aggiornamento dati)
- Raccolta dati organizzazioni produttive
- Raccolta dei curricula



- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Consultazione delle opportunità lavorative presenti in banca dati- Individuazione di candidature idonee (preselezione) |
|---|

| |
|--------------------|
| LIVELLO EQF |
|--------------------|

| |
|---|
| 5 |
|---|



REALIZZARE L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

CONOSCENZE

- Strumenti e tecniche per l'accompagnamento all'inserimento lavorativo di diverse tipologie di utenza, anche in condizione di svantaggio (laboratori di ricerca attiva, supporto alla stesura del cv ed alla presentazione di autocandidature, supporto alla presentazione e gestione del colloquio in azienda, ...)
- Metodologie e strumenti di monitoraggio e valutazione dei percorsi di inserimento lavorativo
- Dinamiche relazionali all'interno dei contesti di lavoro
- Tecniche di cooperazione e negoziazione
- Sistema dei servizi territoriali coinvolti a vario titolo nel processo di inserimento lavorativo di utenze con svantaggio e relative funzioni e relazioni

ABILITÀ

- Supportare l'utente nella ricerca attiva del lavoro, valorizzando le sue risorse e offrendo suggerimenti sulle strategie di ricerca, anche mediante attività laboratoriali
- Accompagnare l'utente, anche in condizione di svantaggio, nella definizione di obiettivi professionali coerenti con l'esperienza di inserimento lavorativo in essere e con le proprie inclinazioni ed aspirazioni
- Gestire la relazione con le altre figure professionali coinvolte, esterne ed interne alla struttura, al fine di promuovere esperienze e percorsi di crescita professionale e personale
- Monitorare l'andamento dei percorsi individualizzati di inserimento lavorativo, rilevando elementi personali e di contesto significativi da condividere con l'utente per promuovere il suo sviluppo personale e professionale
- Adottare metodologie e strumenti di assistenza, supporto ed accompagnamento adeguati alle diverse tipologie di utenza, con particolare riguardo alle utenze in condizione di svantaggio
- Individuare, di concerto con l'utente e con le altre figure coinvolte, strategie, comportamenti e azioni da intraprendere per superare eventuali criticità durante il percorso di inserimento lavorativo
- Attivare tirocini, provvedendo anche agli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa (redazione della convenzione, progetto formativo individuale, dossier individuale e attestazione dell'attività svolta, ...)

RISULTATO

Azioni di accompagnamento all'inserimento lavorativo realizzate nel rispetto degli standard e delle procedure previste

INDICATORI

- Interventi di sostegno ed accompagnamento
- Monitoraggio e valutazione delle attività svolte
- Attivazione delle diverse figure e funzioni coinvolte

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-180.583 18.01.10 Supporto e accompagnamento alle transizioni e all'inserimento

Attività:

- Realizzazione di attività laboratoriali sulla ricerca attiva del lavoro
- Progettazione di interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo e transizioni
- Accompagnamento e monitoraggio dei percorsi individualizzati di inserimento lavorativo e transizioni
- Attivazione e monitoraggio di piani di inserimento individualizzati a favore di soggetti svantaggiati (es. NEET, CIG, stranieri, detenuti, ecc.)
- Realizzazione di azioni volte all'incontro domanda offerta di lavoro

LIVELLO EQF

5





Profilo

Tecnico specializzato di orientamento

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato di orientamento

Descrizione del profilo

Il Tecnico specializzato di orientamento si occupa di progettare e realizzare percorsi di orientamento ed accompagnamento tesi a supportare gli utenti nell'elaborazione e nello sviluppo di progetti formativi e professionali sulla base della rilevazione delle loro competenze, risorse ed aspettative. Cura il monitoraggio e la valutazione dei percorsi e delle azioni di orientamento ed accompagnamento sviluppati.

Si relaziona all'interno con gli altri orientatori, con gli operatori e con altre figure specialistiche e all'esterno con utenti e referenti aziendali.

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

2.6.5.4.0 Consiglieri dell'orientamento

3.4.5.3.0 Tecnici dei servizi per l'impiego

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Servizi di educazione, formazione e lavoro

 Processo - QNQR

Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale

 Sequenze di Processo - QNQR

Consulenza orientativa e supporto all'inserimento lavorativo

 Aree di attività

AdA ~~23.180.582~~ 18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze

Profilo associato A tutti i RA

RA1: Progettare interventi consulenziali individuali e di gruppo, avendo cura di realizzare preventivamente l'analisi dei fabbisogni del servizio e l'analisi di fattibilità economica



RA2: Ricostruire il patrimonio di competenze della persona, analizzando e valorizzando, sulla base della lettura integrata delle informazioni quali-quantitative emerse nell'ambito dei colloqui, le risorse e gli interessi della persona, favorendo nei soggetti una lettura critica del mercato del lavoro utile alla definizione degli obiettivi professionali

RA3: Accompagnare le persone nella costruzione del progetto professionale, supportandole nel processo di ricerca, auto-consultazione e lettura critica delle informazioni sulle opportunità formative e professionali utili all'implementazione e realizzazione del piano di azione

RA4: Elaborare la documentazione per il monitoraggio e la valutazione del servizio di consulenza orientativa, avendo cura di redigere ed archiviare una scheda di sintesi descrittiva per ogni singolo percorso di consulenza realizzato



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| REALIZZARE INTERVENTI DI FORMAZIONE ORIENTATIVA |
|--|

| |
|-------------------|
| CONOSCENZE |
|-------------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Principi e tecniche dell'orientamento nei diversi contesti d'applicazione e in relazione ai differenti fabbisogni - Principi e tecniche per la conduzione di attività laboratoriali, anche di gruppo, con finalità orientative - Modelli, metodologie e strumenti di analisi dei fabbisogni formativi - Modelli, metodologie e strumenti di progettazione formativa - Tecniche e strumenti di gestione dell'aula, in presenza ed online |
|---|

| |
|----------------|
| ABILITÀ |
|----------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le informazioni relative agli utenti rilevanti ai fini della progettazione di interventi di formazione orientativa - Adottare criteri e metodologie per la progettazione di interventi di formazione orientativa coerenti con le esigenze ed i fabbisogni dei destinatari e le caratteristiche e finalità del contesto di riferimento - Definire e realizzare attività laboratoriali sulla ricerca attiva del lavoro - Favorire l'assunzione di atteggiamenti di apertura e predisposizione ad apprendere, mobilitando energie cognitive e emotive - Applicare tecniche e strumenti di formazione orientativa per favorire lo sviluppo di capacità comunicative e relazionali |
|--|

| |
|------------------|
| RISULTATO |
|------------------|

| |
|--|
| Interventi di formazione orientativa progettati e realizzati |
|--|

| |
|-------------------|
| INDICATORI |
|-------------------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei fabbisogni - Progettazione interventi di formazione orientativa - Realizzazione di interventi di formazione orientativa |
|---|

| |
|---|
| ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR |
|---|

| |
|--|
| AdA 23-180.582 18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze |
|--|

| |
|-----------|
| Attività: |
|-----------|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione e somministrazione di strumenti finalizzati all'analisi dei percorsi formativo-professionali delle persone (es. questionari, schede, tracce di intervista, ecc.) - Realizzazione di attività/esercitazioni individuali e di gruppo per l'identificazione delle competenze, risorse, interessi professionali ed extra professionali dell'utente - Supporto all'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative |
|---|

| |
|--------------------|
| LIVELLO EQF |
|--------------------|

| |
|---|
| 5 |
|---|



REALIZZARE LA DIAGNOSI DELLE RISORSE PERSONALI E DELLE POTENZIALITÀ DELL'UTENTE

CONOSCENZE

- Caratteristiche psico-socio-pedagogiche della tipologia di utenti di riferimento (giovani, adulti disoccupati, inoccupati, soggetti svantaggiati, ecc.) e delle sue problematiche di orientamento
- Modelli, tecniche e strumenti di bilancio di competenze
- Strumenti di analisi delle esperienze formative e professionali, delle competenze e risorse personali e professionali delle persone
- Repertori e sistemi di classificazione delle competenze a livello regionale, nazionale ed europeo
- Caratteristiche e procedure del sistema regionale di Individuazione, validazione e certificazione delle competenze
- Tecniche di ascolto attivo
- Teorie e tecniche di gestione della relazione di aiuto

ABILITÀ

- Identificare strumenti ed applicare tecniche di analisi e rilevazione di attitudini, comportamenti, interessi, motivazioni, ecc.
- Interpretare esigenze e bisogni dell'utente relativamente ad interessi, motivazioni, propensioni al lavoro tenendo conto del percorso scolastico-lavorativo sviluppato
- Accertare attitudini personali, capacità e conoscenze dell'utente non palesate né certificate, quali risorse da valorizzare e spendere nei diversi contesti lavorativi
- Individuare ambiti di competenze di natura personale e professionale da sviluppare coerentemente con gli obiettivi professionali definiti
- Fornire indicazioni in relazione alla raccolta ed organizzazione delle informazioni utili necessarie alla soluzione del problema presentato
- Espletare le operazioni di inserimento e/o aggiornamento dei dati dell'utente conformemente ai principi e procedure in uso nel servizio
- Porre in relazione competenze ed esperienze dell'utente con gli standard professionali dei diversi repertori di riferimento e/o con gli standard (requisiti di accesso, possibile riconoscimento di crediti) dell'offerta formativa di riferimento

RISULTATO

Documento di stesura del profilo di competenze e risorse personali dell'utente rilevate elaborato e redatto

INDICATORI

- Raccolta sistematica di informazioni circa la natura dei bisogni espressi dall'utente
- Predisposizione e somministrazione di questionari e reattivi per la rilevazione delle caratteristiche personali e professionali dell'utente
- Stesura del profilo psico-attitudinale di natura professionale dell'utente

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23.180.582 18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze

Attività:

- Elaborazione e somministrazione di strumenti finalizzati all'analisi dei percorsi formativo-professionali delle persone (es. questionari, schede, tracce di intervista, ecc.)
- Realizzazione di attività/esercitazioni individuali e di gruppo per l'identificazione delle competenze, risorse, interessi professionali ed extra professionali dell'utente
- Ricostruzione della storia socioprofessionale della persona
- Elaborazione di documenti/schede di sintesi del percorso consulenziale e di bilancio di competenze

LIVELLO EQF

5



REALIZZARE INTERVENTI DI CONSULENZA ORIENTATIVA

CONOSCENZE

- Caratteristiche del contesto socio-economico e del sistema territoriale delle attività produttive
- Caratteristiche, attori e relativi ruoli della rete territoriale e del sistema di offerta dei servizi per il lavoro e formativi
- Tecniche di ricerca e trattamento delle informazioni a fini orientativi
- Principali dimensioni e caratteristiche strutturali delle transizioni psicosociali, riferite alle diverse tipologie di utenti ed alle loro caratteristiche ed esigenze in relazione all'orientamento
- Presupposti teorici e modalità operative dell'orientamento nei diversi contesti d'applicazione e in relazione ai differenti fabbisogni
- Principali riferimenti normativi in materia di erogazione di servizi di orientamento
- Metodologie e tecniche di counselling orientativo e di ascolto attivo
- Caratteristiche dei processi cognitivi ed emozionali coinvolti nei processi di scelta e decisione

ABILITÀ

- Identificare le informazioni relative agli utenti rilevanti ai fini della progettazione di interventi di formazione orientativa
- Adottare criteri e metodologie per la progettazione di interventi di consulenza orientativa coerenti con le esigenze ed i fabbisogni dei destinatari e le caratteristiche e finalità del contesto di riferimento
- Fornire informazioni sulle caratteristiche e le dinamiche principali del mercato del lavoro e dell'offerta formativa per l'apprendimento permanente
- Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati ed applicare tecniche di aggiornamento di banche dati documentali
- Definire e utilizzare tecniche di sostegno agli utenti nella ricerca autonoma di informazioni utili all'inserimento lavorativo
- Elaborare documenti/schede di sintesi del percorso consulenziale svolto con l'utente
- Accompagnare e supportare l'utente nella costruzione di un progetto di sviluppo professionale e relativo piano di azione
- Utilizzare metodologie e tecniche per favorire la consapevolezza di sé ed il riconoscimento dei propri bisogni e motivazioni e per stimolare la capacità decisionale e di problem solving

RISULTATO

Percorsi di consulenza orientativa progettati, erogati e documentati

INDICATORI

- Analisi dei fabbisogni
- Progettazione interventi di consulenza orientativa
- Erogazione di interventi di consulenza orientativa

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 23-180.582 18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze

Attività:

- Progettazione di percorsi/azioni di consulenza orientativa
- Elaborazione e somministrazione di strumenti finalizzati all'analisi dei percorsi formativo-professionali delle persone (es. questionari, schede, tracce di intervista, ecc.)
- Realizzazione di attività/esercitazioni individuali e di gruppo per l'identificazione delle competenze, risorse, interessi professionali ed extra professionali dell'utente
- Ricostruzione della storia socioprofessionale della persona
- Accompagnamento e supporto all'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative
- Elaborazione di documenti, schede di sintesi del percorso consulenziale o di bilancio di competenze



| |
|---------------------|
| svolto con l'utente |
| LIVELLO EQF |
| 5 |



| REALIZZARE IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEI PERCORSI DI ORIENTAMENTO |
|---|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strategie, tecniche, strumenti e criteri di monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento - Elementi di statistica - Principali metodi e tecniche di elaborazione e valutazione dei dati raccolti - Elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale - Modelli e standard di qualità dei servizi - Strumenti e tecniche per la produzione di reportistica |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorare e valutare la coerenza e l'efficacia degli interventi di orientamento rispetto ai fabbisogni rilevati - Provvedere alla raccolta ed archiviazione dei dati e delle informazioni estrapolate dall'attività di monitoraggio - Predisporre, anche con l'ausilio di strumenti tecnologici, report periodici di monitoraggio e valutazione - Predisporre procedure e strumenti di monitoraggio e valutazione dell'intervento di orientamento - Intervenire in itinere sull'articolazione dell'intervento di orientamento effettuando revisioni e ricalibrature in funzione delle criticità rilevate |
| <p>RISULTATO Monitoraggio e valutazione dell'intervento di orientamento sviluppate in coerenza con le caratteristiche dell'intervento e gli standard di riferimento.</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione sistema e strumenti di monitoraggio - Rilevazione dei dati - Analisi e valutazione dei dati - Individuazione ed implementazione di azioni di miglioramento |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 23-180.582 18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di report periodici (trimestrale/semestrale/annuale) di monitoraggio e valutazione del servizio |
| <p>LIVELLO EQF 5</p> |



Profilo

Esperto della fase esecutiva del processo edilizio

**Denominazione del Profilo**

Esperto della fase esecutiva del processo edilizio.

Descrizione del profilo

L'Esperto della fase esecutiva del processo edilizio si occupa di dirigere la costruzione di un sistema edilizio attraverso la programmazione, il controllo e la gestione dei manufatti, verificandone la conformità e la regola d'arte secondo quanto previsto dal progetto e dal relativo capitolato. Elabora capitolati di appalto, effettua il calcolo metrico dei lavori eseguiti ed il collaudo tecnico strutturale.

Si relaziona con il committente dei lavori, con il responsabile di cantiere e all'esterno con clienti, fornitori, servizi amministrativi e subappaltatori.

Referenziazioni

- Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**
 - 6
- Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**
 - 2.2.1.6.1 Ingegneri edili ed ambientali
 - 2.2.2.1.1 Architetti
- Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**
 - 41.10.00 Sviluppo di progetti immobiliari senza costruzione
 - 41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali
 - 42.99.01 Lottizzazione dei terreni connessa con l'urbanizzazione
 - 42.99.09 Altre attività di costruzione di altre opere di ingegneria civile nca
 - 43.39.09 Altri lavori di completamento e di finitura degli edifici nca
 - 42.21.00 Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi
 - 42.91.00 Costruzione di opere idrauliche
 - 71.11.00 Attività degli studi di architettura
 - 71.12.10 Attività degli studi di ingegneria
 - 71.12.20 Servizi di progettazione di ingegneria integrata
 - 71.12.30 Attività tecniche svolte da geometri
- Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**
 - Edilizia
- Processo - QNQR**
 - Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale
- Sequenze di Processo - QNQR**

Progettazione edile

□ Aree di attività

AdA 09.01.04 Programmazione dei lavori

Profilo associato a tutti i RA.

RA1: Predisporre l'istruttoria documentale, tenendo conto delle indicazioni progettuali e di appalto e acquisendo dati e informazioni tecniche, giuridiche e amministrative, anche al fine di garantire le autorizzazioni necessarie

RA2: Acquisire ed integrare i documenti di programmazione e controllo, definendo e quantificando gli interventi e le risorse da impiegare, approntando il piano operativo della sicurezza, il piano degli approvvigionamenti e di monitoraggio degli stati di avanzamento dei lavori

RA3: Assicurare la documentazione tecnica per il collaudo dei lavori, programmando preventivamente le procedure di monitoraggio della qualità degli interventi e gli elementi tecnici da garantire, ed esaminando le procedure di collaudo al fine di valutarne gli esiti



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|---|
| ELABORARE PROPOSTE PROGETTUALI IN AMBITO EDILE |
|---|

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di computo metrico estimativo
- Modelli e tecniche di progettazione edile
- Elementi di contabilità dei costi
- Tipologie e caratteristiche di materiali edili
- Procedure di disegno tecnico (architettonico, strutturale, impiantistico) e funzionalità dei principali software dedicati
- Principali modelli di calcolo e metodi di analisi strutturale
- Principali riferimenti ed adempimenti normativi relativi ai processi autorizzativi delle opere edili pubbliche o private
- Principali riferimenti normativi relativi al settore edile ed alla sicurezza nelle costruzioni edili

ABILITÀ

- Riconoscere e interpretare il progetto architettonico, la documentazione relativa ad appalti e le relative prescrizioni tecniche architettoniche e costruttive
- Utilizzare tecniche di elaborazione di computi metrici estimativi per rappresentare lavorazioni e risorse (materiali, strumentali e umane) necessarie per la realizzazione dell'opera
- Adottare procedure per l'acquisizione delle informazioni presso gli enti preposti rispetto alle autorizzazioni necessarie alla realizzazione dell'opera edile
- Adottare procedure per la predisposizione e la raccolta della documentazione necessaria alla richiesta delle diverse autorizzazioni
- Comprendere la fattibilità dell'intervento da realizzare in relazione ai vincoli di contesto (geotecnici, ambientali, procedurali, paesaggistici, patrimoniali, procedurali, ...)
- Interpretare il progetto al fine di tradurre in una soluzione tecnico-progettuale le caratteristiche strutturali e costruttive dell'opera da realizzare (in termini di forma, materiali e loro caratteristiche meccaniche, condizioni di carico, ecc.)
- Applicare tecniche di analisi dei costi e di elaborazione di preventivi e consuntivi di opere edili
- Applicare tecniche di elaborazione capitolati di appalto

RISULTATO

Proposta progettuale definita e redatta secondo le specifiche e le procedure previste (risorse umane, vincoli ambientali, vincoli patrimoniali, sviluppo costi e tempi di progettazione e di costruzione).

INDICATORI

- Esame del capitolato
- Lettura ed analisi progetto architettonico e prescrizioni tecniche architettoniche e costruttive
- Elaborazione piante, prospetti, sezioni, modelli tridimensionali
- Calcolo dell'opera strutturale
- Elaborazione documentazione progettuale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.04 Programmazione dei lavori

Attività:

- Cura della documentazione per le autorizzazioni presso gli enti preposti
- Esame della documentazione progettuale e di appalto
- Reperimento delle informazioni necessarie per le autorizzazioni presso gli enti preposti
- Elaborazione di preventivi



| |
|---|
| - Previsione del fabbisogno del personale |
| LIVELLO EQF |
| 6 |



DEFINIRE IL PROGRAMMA DEI LAVORI PER LA REALIZZAZIONE DI OPERE EDILI

CONOSCENZE

- Il processo di costruzione di un'opera edile: fasi, processi, ruoli e strumenti
- Modelli e tecniche di pianificazione delle attività nell'ambito di cantieri edili
- Normativa in materia contrattualistica
- Caratteristiche e funzionalità dei principali software per il Project Management
- Tecnologia delle costruzioni e dei materiali edili
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la programmazione delle lavorazioni nell'ambito di cantieri edili

ABILITÀ

- Interpretare il progetto al fine di identificare un programma di lavoro in termini di distribuzione dei compiti e mezzi di produzione assegnati in un'ottica di economia complessiva
- Riconoscere il processo di realizzazione dell'opera (contratti, documento d'appalto, localizzazione dell'opera, ecc.), le tempistiche, le priorità, i vincoli di sequenza operativa delle attività, i tempi e le modalità di monitoraggio e controllo
- Elaborare il piano di allestimento e di esercizio del cantiere, pianificando le attività da realizzare
- Elaborare il piano degli approvvigionamenti, individuando i fornitori, definendo il piano degli acquisti e stipulando i relativi contratti di fornitura d'opera
- Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri
- Valutare la funzionalità del progetto, verificando le scelte progettuali con gli altri soggetti coinvolti, prefigurando possibili modifiche o adattamenti
- Utilizzare software Project Management

RISULTATO

Programma dei lavori elaborato secondo le specifiche e le procedure previste ed in coerenza con il progetto definito.

INDICATORI

- Definizione del programma di lavoro
- Elaborazione del piano di approvvigionamento
- Elaborazione del piano generale della sicurezza

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.04 Programmazione dei lavori

Attività:

- Elaborazione del piano di approvvigionamenti
- Definizione del programma di lavoro
- Adeguamento del progetto esecutivo
- Previsione del fabbisogno di personale

LIVELLO EQF

6



EFFETTUARE IL MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO EDILE

CONOSCENZE

- Modelli, tecniche e strumenti di monitoraggio delle lavorazioni edili
- Modelli relativi alla qualità in edilizia
- Caratteristiche delle certificazioni di regolare esecuzione dei lavori edili
- Caratteristiche del piano di monitoraggio dell'intervento edile
- Modelli e procedure di reportistica
- Principali riferimenti ed adempimenti normativi relativi alla realizzazione delle lavorazioni edili
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la realizzazione di lavorazioni edili

ABILITÀ

- Adottare procedure di verifica della qualità di esecuzione dei lavori edili
- Adottare procedure per individuare eventuali interventi correttivi e soluzioni tecniche a fronte di discordanze tra il processo realizzativo e quanto previsto complessivamente dal progetto e del programma di lavoro
- Adottare tecniche e procedure per il monitoraggio dei costi in fase di lavorazione
- Adottare procedure per la verifica dello stato di avanzamento dei lavori
- Produrre documentazione relativa all'andamento del lavoro svolto in cantiere
- Redigere la documentazione tecnica relativa ai diversi ambiti di monitoraggio
- Adottare procedure per la verifica della qualità dei materiali
- Adottare procedure per la verifica del rispetto delle disposizioni normative relative alla realizzazione delle lavorazioni edili
- Adottare procedure per la verifica del rispetto della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Lavorazioni edili monitorate e controllate in coerenza con gli standard progettuali, di qualità e di sicurezza previsti

INDICATORI

- Verifica lavori di realizzazione dell'opera
- Analisi problematiche tecniche
- Elaborazione soluzioni tecniche alternative

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.04 Programmazione dei lavori

Attività:

- Definizione del programma di lavoro
- Adeguamento del progetto esecutivo

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE LA DIAGNOSI TECNICO STRUTTURALE DELL'OPERA EDILE

CONOSCENZE

- Concetti di tecnologia delle costruzioni per realizzare esami e prove di resistenza e di carico di opere edili
- Caratteristiche dei materiali edili
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di certificazione di qualità dei prodotti da costruzione
- Procedure di prove di carico e di verifica della resistenza su opere edili
- Caratteristiche della certificazione di collaudo
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza nei cantieri e alla prevenzione degli infortuni

ABILITÀ

- Identificare tutti gli elementi tecnici e ambientali di un'opera necessari a delinearne lo stato strutturale
- Riconoscere le principali tecniche e procedure di collaudo di un'opera edile
- Elaborare il piano dei controlli per la stesura della relazione struttura ultimata (carico, resistenza, ...) finalizzati al collaudo
- Identificare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dell'intervento
- Adottare modalità e procedure necessarie alla predisposizione della documentazione tecnica
- Operare controlli e collaudi nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Diagnosi tecnico strutturale delle opere edili e dei materiali da costruzione utilizzati realizzata e formalizzata nel rispetto delle procedure previste

INDICATORI

- Ricognizione stato dell'opera
- Sopralluoghi cantieri e strutture
- Verifica progettuale
- Elaborazione modulistica e documentazioni tecniche

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.04 Programmazione dei lavori

Attività:

- Raccolta ed elaborazione della documentazione tecnica finalizzata al collaudo dei lavori eseguiti
- Elaborazione del piano dei controlli finalizzati al collaudo

LIVELLO EQF

6



Profilo

Operatore alla realizzazione di opere architettoniche

**Denominazione del Profilo**

Operatore alla realizzazione di opere architettoniche

Descrizione del profilo

L'operatore alla realizzazione di opere architettoniche si occupa della realizzazione e del consolidamento di elementi edilizi di diversa natura: strutture di fondazione, contenimento e di elevazione, partizioni interne ed esterne, orizzontali e verticali, chiusure orizzontali e verticali, componenti edilizie e assistenze agli impianti tecnologici, alla posa dei serramenti, pavimenti e rivestimenti.

Si occupa dell'allestimento del cantiere edile, verificando l'area interessata nel rispetto delle indicazioni ricevute.

Riceve istruzioni ed incarichi dalla committenza e/o dai tecnici e si coordina con gli altri lavoratori presenti in cantiere.

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

3

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

6.1.2.1.0 Muratori in pietra e mattoni

8.4.2.1.0 Manovali e personale non qualificato dell'edilizia civile e professioni assimilate

8.4.2.2.0 Manovali e personale non qualificato della costruzione e manutenzione di strade

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

42.21.00 Costruzione di opere di pubblica utilità per il trasporto di fluidi

42.91.00 Costruzione di opere idrauliche

43.91.00 Realizzazione di coperture

43.39.01 Attività non specializzate di lavori edili (muratori)

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Edilizia

 Processo - QNQR

Costruzione di edifici e di opere di ingegneria civile/industriale

 Sequenze di Processo - QNQR

Realizzazione opere murarie e di impermeabilizzazione

 Aree di attività

AdA 09.01.18 Costruzione di murature

Profilo associato a tutti i RA



RA1: Realizzare i tracciamenti in base agli elementi progettuali, svolgendo preventivamente le attività di preparazione del sito, adattando e/o consolidando elementi strutturali preesistenti, utilizzando, dove necessario, strutture provvisorie e di sostegno

RA2: Edificare murature e vani murari, preparando i materiali e appurando, in itinere e al termine dei lavori, la conformità agli elementi progettuali e la regolarità delle opere realizzate, garantendo la necessaria assistenza muraria per gli impianti tecnologici e i serramenti

RA3: Edificare orizzontamenti strutturali (solai e coperture), preparando i materiali e appurando, in itinere e al termine dei lavori, la conformità agli elementi progettuali e la regolarità delle opere realizzate

RA4: Realizzare interventi di consolidamento delle opere esistenti (es. adeguamento strutturale; adeguamento sismico; ecc.), mediante tecniche ricostruttive, rinforzo meccanico e legature perimetrali alla muratura, garantendo la corretta applicazione di materiali e tecniche e l'impiego delle tecnologie previste in conformità con il progetto strutturale

AdA 09.01.06 Allestimento e manutenzione delle aree di cantiere

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Allestire la logistica di cantiere, sulla base dei dati progettuali, verificando l'area interessata e nel rispetto delle indicazioni ricevute; disallestire il cantiere

RA2: Rimuovere il materiale di risulta, riconoscendo i materiali pericolosi e differenziando gli scarti per lo smaltimento, nel rispetto delle norme e delle regole organizzative di cantiere



| |
|-------------------|
| Competenze |
|-------------------|

| |
|--|
| ALLESTIRE GLI SPAZI LOGISTICI E GLI ELEMENTI OPERATIVI DEL CANTIERE EDILE |
|--|

CONOSCENZE

- Caratteristiche dell'organizzazione e del funzionamento del cantiere edile
- Caratteristiche del lay-out di cantiere e tecniche di realizzazione delle opere provvisionali
- Principi di tecnologia delle costruzioni edili
- Caratteristiche e tecniche di manutenzione delle attrezzature e specifiche di utilizzo dei macchinari del cantiere edile
- Caratteristiche e modalità di carico, scarico e stoccaggio dei materiali
- Tecniche e procedure per la realizzazione e la dismissione degli spazi e dei servizi del cantiere
- Principali riferimenti normativi relativi alla gestione dei rifiuti di cantiere
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'allestimento di cantieri edili

ABILITÀ

- Applicare tecniche di montaggio delle opere provvisionali
- Riconoscere e individuare gli elementi spaziali e tecnici del cantiere
- Riconoscere ed approntare i materiali, i macchinari, gli utensili e gli attrezzi necessari alle lavorazioni edili
- Adottare procedure per la delimitazione e l'approntamento della propria area di lavoro (pulizia, microdemolizioni, adattamenti, strumenti, attrezzature, ...)
- Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione/attività sulla base delle indicazioni di riferimento (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)
- Eseguire attività di assistenza tecnica per la realizzazione dell'impianto elettrico nel cantiere
- Utilizzare procedure per la realizzazione di spazi e servizi di cantiere, zone di carico e scarico, di deposito attrezzature, stoccaggio dei materiali, di raccolta, differenziazione e conferimento dei rifiuti
- Operare l'allestimento del cantiere edile e utilizzare tecniche per la dismissione degli spazi e dei servizi nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Cantiere edile allestito nel rispetto delle indicazioni progettuali e degli standard di sicurezza.

INDICATORI

- Allestimento e preparazione degli spazi logistici di cantiere
- Allestimento opere provvisionali
- Assistenza all'impianto elettrico di cantiere
- Approntamento e pulizia di utensili e spazi di lavoro

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.18 Costruzione di murature

Attività:

- Predisposizione dei supporti esistenti per la realizzazione delle opere (pulizia, microdemolizioni e adattamenti)

AdA09.01.06 Allestimento e manutenzione delle aree di cantiere



Attività:

- Allestimento della logistica di cantiere
- Allestimento e manutenzione della segnaletica di cantiere
- Disallestimento del cantiere
- Scarico e del carico dei materiali
- Verifica dell'area interessata
- Gestione del carico e scarico materiali, assistenza al conferimento
- Raccolta e differenziazione del materiale di risulta da attività di cantiere
- Stoccaggio differenziato dei materiali sulla base delle classificazioni CER

LIVELLO EQF

3



ESEGUIRE TRACCIAMENTI PER LA REALIZZAZIONE DI OPERE MURARIE

CONOSCENZE

- Caratteristiche e simbologia di disegni architettonici, esecutivi ed impiantistici relativi alle opere e assistenze murarie
- Fasi del processo edilizio per la costruzione di opere murarie
- Elementi di matematica e di geometria per il calcolo di aree, superfici, volumi, perpendicolari
- Tecniche di tracciamento degli elementi da realizzare (pareti, scavi, solai, quote, scale, ecc.)
- Strumenti di misurazione e tracciatura (es. metro, laser, corda metrica, livella a bolla, piombo, squadra, ecc.)
- Tecniche di tracciamento dei riferimenti geometrici ed altimetrici e dei livelli di riferimento per la posa in opera falsi telai dei serramenti ed alloggiamento delle reti impiantistiche e degli elementi accessori
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'esecuzione di tracciamenti di opere murarie

ABILITÀ

- Leggere e interpretare il disegno tecnico e le indicazioni progettuali in modo da comprendere lo sviluppo geometrico delle opere murarie da realizzare, sia esterne che interne
- Disegnare sul piano di riferimento (terreno, solai, muri, ecc.) il tracciato, il posizionamento di aperture, di articolazioni murarie, della posa del falso telaio e dell'alloggiamento di impianti
- Adottare procedure per il posizionamento dei punti fissi e la determinazione degli allineamenti, predisponendo i materiali per i tracciamenti sulla base delle indicazioni ricevute
- Predisporre i materiali per i tracciamenti (chiodi, picchetti, tavole, lenze, ecc.) sulla base delle richieste;
- Adottare metodologie di verifica per il controllo della tracciatura
- Operare l'esecuzione di tracciamenti di opere murarie nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Tracciamenti per la realizzazione delle opere murarie e assistenze agli impianti eseguiti in coerenza con le indicazioni progettuali e nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza

INDICATORI

- Lettura del disegno e del progetto tecnico
- Utilizzo degli strumenti di tracciatura
- Verifica della tracciatura realizzata.

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.18 Costruzione di murature

Attività:

- Analisi del progetto tecnico dell'elemento murario da costruire
- Tracciamento delle opere da realizzare

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE OPERE ARCHITETTONICHE (MURARIE) ED EFFETTUARE ASSISTENZE

CONOSCENZE

- Tipologie, caratteristiche, principi del comportamento statico delle strutture e ambiti di impiego di materiali, malte e calcestruzzi nella realizzazione di opere murarie
- Procedure e tecniche per la preparazione (impasto, conglomerazione, miscelazione) di malte e calcestruzzi
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità degli utensili, dei macchinari e delle attrezzature impiegati nelle attività di realizzazione di opere murarie
- Tipologie e tecniche esecutive di costruzioni murarie (portanti, non portanti, a grezzo, faccia a vista, in sasso e pietra sbozzata, a secco, per la realizzazione di volte ed archi)
- Modelli di impianti tecnici di una costruzione edile "sostenibile"
- Procedure per l'esecuzione delle assistenze alla messa in opera degli impianti tecnici all'interno e all'esterno dell'opera edile in modo che le prestazioni corrispondano ai requisiti richiesti in fase di certificazione energetica
- Procedure di assistenza muraria per la posa di impianti e serramenti in un'opera edile tradizionale o certificata
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la realizzazione delle opere murarie e delle altre lavorazioni connesse

ABILITÀ

- Interpretare il disegno ed il progetto tecnico in modo da individuare la forma, le dimensioni e le misure dell'elemento da costruire
- Preparare gli impasti per la realizzazione dei diversi tipi di malta e calcestruzzo, in funzione delle lavorazioni da effettuare
- Selezionare ed utilizzare materiali ed elementi (malte, laterizi, blocchi, pietre, ...) per la realizzazione delle opere in funzione delle caratteristiche tecniche e del tipo di lavorazione da effettuare
- Adottare tecniche costruttive idonee sulla base delle indicazioni progettuali e nel rispetto della regola d'arte per la realizzazione di orizzontamenti strutturali (solai e coperture) e di murature di vario tipo (muri portanti, muri di tamponamento, muri a carattere decorativo, archi, piattabande, architravi)
- Realizzare le tracce e le operazioni di bloccaggio, tamponatura, fissatura, ecc. per la posa in opera di impianti falsi telai e serramenti nel rispetto delle specifiche progettuali, conseguendo le prestazioni richieste per la costruzione di un'opera "edile sostenibile"
- Eseguire attività di assistenza tecnica per la realizzazione dell'impianto elettrico, l'installazione di impianti termo-idraulici e tecnologici, in base alla documentazione tecnica fornita
- Adottare procedure di verifica della qualità geometrica e strutturale dell'opera
- Operare la realizzazione delle opere murarie e delle altre lavorazioni connesse nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Opere murarie realizzate in coerenza con le indicazioni progettuali e nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza

INDICATORI

- Preparazione di malte e calcestruzzi
- Costruzione murature di diverse tipologie



- Predisposizione degli innesti per la realizzazione degli orizzontamenti
- Edificazione di solai e coperture tradizionali
- Realizzazione di consolidamenti
- Assistenza muraria alla posa di impianti e serramenti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.18 Costruzione di murature

Attività:

- Analisi del progetto tecnico dell'elemento murario da costruire *da inserire*
- Costruzione di murature lineari (es. muri portanti, muri divisorii, muri di tamponamento, muri a carattere decorativo)
- Costruzione di vani murari (archi, volte, piattabande, architravi)
- Controllo della qualità geometrica e strutturale dell'opera
- Assistenza muraria per la realizzazione di impianti tecnologici e serramenti
- Costruzione di solai e di coperture tradizionali (ad orditura mista legno/laterizio, in laterocemento e similari)
- Predisposizione degli innesti murari, puntuali o lineari, per la realizzazione degli orizzontamenti

LIVELLO EQF

3



REALIZZARE INTERVENTI DI CONSOLIDAMENTO DI OPERE MURARIE

CONOSCENZE

- Caratteristiche e modalità di impiego dei materiali edili per il consolidamento delle opere murarie
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità degli utensili, dei macchinari e delle attrezzature per l'impiego nelle lavorazioni connesse di consolidamento
- Principi del comportamento statico dei materiali e delle strutture, principali casistiche di degrado, dissesto, cedimento, lesioni
- Modelli e tecniche di allestimento di opere provvisorie in fase di rilievo e diagnostica in modo da preservare manufatti e luoghi e permettere lo svolgimento delle lavorazioni in sicurezza
- Tipologie e tecniche di intervento per la realizzazione di recuperi e consolidamenti: tecniche ricostruttive, ristilatura armata dei giunti, fibre di carbonio, intonaci strutturali, diatoni, realizzazione di contrafforti
- Elementi di normativa applicata alle costruzioni edili: antisismica, rischio idrogeologico, ...
- Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne il consolidamento delle opere murarie

ABILITÀ

- Interpretare il disegno ed il progetto strutturale in modo da individuare le caratteristiche dell'intervento da realizzare
- Scegliere ed utilizzare materiali ed elementi per la realizzazione delle opere in funzione delle caratteristiche tecniche e del tipo di intervento di consolidamento da eseguire
- Eseguire lavorazioni di assistenza muraria alla diagnostica di edifici storici nel rispetto delle specifiche progettuali e nel rispetto degli standard di sicurezza specifici di settore
- Adottare tecniche di manutenzione, recupero e consolidamento delle strutture e dei manufatti di consolidamento – di rafforzamento sulla base delle indicazioni progettuali
- Adottare procedure per controllare/ rispettare la continuità con la muratura esistente
- Adottare procedure di verifica della qualità strutturale dell'intervento
- Operare gli interventi di consolidamento e rinforzo delle opere e strutture murarie nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

RISULTATO

Opere murarie consolidate in coerenza con le indicazioni progettuali e nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza

INDICATORI

- Realizzazione di consolidamenti strutturali
- Lettura del progetto strutturale
- Verifica della qualità strutturale

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 09.01.18 Costruzione di murature

Attività:

- Analisi del progetto tecnico dell'elemento murario da costruire
- Controllo della qualità geometrica e strutturale dell'opera
- Consolidamento strutturale delle murature e dei solai
- Esecuzione di opere per il recupero e il consolidamento di elementi strutturali
- Rafforzamento delle strutture mediante tecniche innovative (intonaci strutturali, ristilatura armata dei giunti, fibre di carbonio, diatoni artificiali, realizzazione di contrafforti, ...).

LIVELLO EQF



3



Profilo

Media planner

**Denominazione del Profilo**

Media planner.

Descrizione del profilo

Il Media planner si occupa, a partire dall'analisi dei media, del mercato e del target di riferimento, della progettazione, dello sviluppo e della gestione di media plan in linea con le esigenze e la mission aziendale. Realizza inoltre il monitoraggio e la valutazione del plan.

Si relaziona con la direzione aziendale e con le funzioni commerciali e coordina l'attività di operatori pubblicitari (grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.).

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

5

 Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)

3.3.3.6.1 Tecnici della pubblicità

 Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)

70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione

73.11.01 Ideazione di campagne pubblicitarie

73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari

73.12.00 Attività delle concessionarie pubblicitarie

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Area comune

 Processo - QNQR

Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

 Sequenze di Processo - QNQR

Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità.

 Aree di attività

AdA ~~25.225.732~~ 24.04.14 Gestione di campagne pubblicitarie

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Gestire le campagne pubblicitarie, sulla base delle indicazioni strategiche, provvedendo al coordinamento delle risorse assegnate e gestendo il budget

RA2: Provvedere alla realizzazione delle procedure di acquisto degli spazi pubblicitari, curando la relazione con i mezzi di comunicazione, nel rispetto del budget assegnato



RA3: Controllare la correttezza delle modalità di implementazione della campagna pubblicitaria, verificando il rispetto della normativa di riferimento e le eventuali incongruenze rispetto a quanto concordato

RA4: Verificare i risultati della campagna pubblicitaria, analizzando le variabili utili a misurarne l'efficacia

**Competenze****PREDISPORRE UN MEDIA PLAN****CONOSCENZE**

- Principali metodologie di ricerca di mercato e di benchmarking
- Tipologia, caratteristiche e potenzialità dei diversi canali e media
- Modelli e tecniche di marketing
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Elementi di statistica
- Caratteristiche e tendenze del mercato pubblicitario
- Principali riferimenti normativi in materia di autodisciplina pubblicitaria
- Modelli e tecniche di pianificazione

ABILITÀ

- Analizzare le strategie ed i media utilizzati dai competitors
- Individuare le potenzialità dei diversi media in relazione alle caratteristiche del prodotto/servizio e del target di clienti di riferimento
- Individuare media idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione
- Elaborare una strategia sulla base del target, del prodotto/servizio da promuovere, delle necessità del cliente e dell'analisi dei media effettuata
- Scegliere i media con i quali veicolare il messaggio
- Formulare previsioni su emissioni e risultati del plan
- Coordinarsi con le agenzie o i responsabili che realizzano la campagna

RISULTATO

Media plan predisposto in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio e del target di riferimento.

INDICATORI

- Analisi strategie utilizzate dai competitors
- Individuazione media in relazione a caratteristiche del prodotto e del target di riferimento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.225.732-24.04.14 Gestione di campagne pubblicitarie

Attività:

- Coordinamento delle attività degli operatori pubblicitari (es. grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.)
- Gestione del budget assegnato alla pubblicità

LIVELLO EQF

5



GESTIRE IL MEDIA PLAN

CONOSCENZE

- Procedure di acquisto di spazi pubblicitari
- Tecniche di gestione della relazione con i media
- Elementi di contrattualistica
- Modelli e tecniche di monitoraggio di un media plan
- Tecniche di media planning
- Tecniche di redazione di report di monitoraggio
- Tipologie di incongruenza di un prodotto pubblicitario
- Principali riferimenti normativi in materia di copyright e tutela dei marchi

ABILITÀ

- Adottare procedure per la gestione delle procedure d'acquisto degli spazi pubblicitari, gestendo la relazione con i mezzi di comunicazione
- Verificare il rispetto del calendario di programmazione delle attività pubblicitarie
- Verificare eventuali incongruenze del prodotto pubblicitario rispetto a quanto stipulato
- Verificare il rispetto delle procedure previste per la tutela dei marchi e dei diritti d'autore
- Elaborare e analizzare i dati del monitoraggio e confrontarli con le previsioni effettuate nel piano
- Adottare procedure per la gestione di eventuali incongruenze e criticità relative all'implementazione del media plan
- Elaborare un piano di comunicazione definendo obiettivi, strumenti, destinatari, tempi, costi e funzioni delle risorse da coinvolgere
- Gestire il budget di riferimento

RISULTATO

Media plan implementato e monitorato in funzione degli obiettivi aziendali.

INDICATORI

- Gestione procedure di acquisto
- Verifica rispetto accordi e programmazione previsti
- Gestione incongruenze
- Gestione budget di riferimento

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 25.225.732-24.04.14 Gestione di campagne pubblicitarie

Attività:

- Gestione delle procedure di acquisto degli spazi pubblicitari
- Gestione delle incongruenze del prodotto pubblicitario rispetto a quanto concordato in fase di contratto
- Controllo del rispetto delle procedure previste per la tutela dei marchi e dei diritti d'autore
- Controllo del rispetto del calendario di programmazione delle attività pubblicitarie

LIVELLO EQF

5



| VALUTARE IL MEDIA PLAN |
|--|
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di statistica - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per l'analisi della post evaluation - Modelli e tecniche di marketing - Indicatori e tecniche di valutazione dei risultati di un media plan - Modelli e tecniche di analisi ed elaborazione dei dati |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare metodi e tecniche di ricerca e di analisi dei dati per misurare i risultati del media plan - Predisporre un sistema di indicatori per l'analisi dei risultati del media plan (grado di fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.) - Applicare tecniche di valutazione delle diverse dimensioni dell'implementazione del media plan - Elaborare report di post evaluation - Utilizzare software per l'elaborazione e l'analisi dei dati relativi all'efficacia del media plan |
| <p>RISULTATO Analisi e valutazione dei risultati del media plan realizzata</p> |
| <p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei dati - Valutazione di efficacia del media plan |
| <p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 25.225.732-24.04.14 Gestione di campagne pubblicitarie</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica e analisi dei risultati della campagna pubblicitaria (es. fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.) |
| <p>LIVELLO EQF 5</p> |



MONITORARE I MEDIA

CONOSCENZE

- Modelli, tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione
- Metodologie di ricerca sociale
- Processi televisivi e cinematografici
- Scenario dei programmi radio-televisivi
- Scenario delle testate giornalistiche
- Tipologia e caratteristiche dei diversi social media

ABILITÀ

- Analizzare i diversi media disponibili, tradizionali ed innovativi, online e offline, e loro potenzialità
- Analizzare le diverse tipologie di trasmissioni televisive e radiofoniche
- Monitorare le fasce orarie e gli ascolti delle diverse programmazioni
- Monitorare i media della stampa, la loro diffusione e successo di pubblico
- Monitorare i diversi social media, analizzando le diverse opportunità che offrono
- Elaborare report di monitoraggio che analizzano caratteristiche e potenzialità dei diversi media

RISULTATO

Report di monitoraggio dei diversi media elaborato

INDICATORI

- Individuazione indicatori di monitoraggio e valutazione
- Utilizzo tecniche e strumenti di monitoraggio dei media
- Redazione report di monitoraggio

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna variabile correlata

LIVELLO EQF

5



Profilo

Web content manager

**Denominazione del Profilo**

Web content manager

Descrizione del profilo

Il Web content manager si occupa di gestire l'elaborazione e l'aggiornamento dei contenuti di un sito web, a partire dalla definizione, sulla base dell'analisi delle esigenze del cliente, della strategia comunicativa. Monitora la fruizione e gestisce i contenuti del sito ed il loro aggiornamento.

Si relaziona e coordina l'attività dei diversi profili professionali coinvolti nella produzione di contenuti e grafica del sito.

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

 Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR

Stampa e editoria

 Processo - QNQR

Editoria del libro (tradizionale e su supporti elettronici)

 Sequenze di Processo - QNQR

Realizzazione del progetto editoriale

 Aree di attivitàAdA ~~12.113.350~~ 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Profilo associato a 1 RA su 2

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

E alle seguenti attività:

- Controllo del testo scritto in formato digitale

Impostazione generale dell'opera (tra cui organizzazione dei contenuti e forma grafica)

**Competenze**

**REALIZZARE L'ANALISI DELLE ESIGENZE DI COMUNICAZIONE DEL SITO
WEB**

CONOSCENZE

- Elementi di comunicazione d'impresa
- Tecniche di analisi e segmentazione del target di utenza web
- Elementi di organizzazione aziendale: modelli e processi
- Tecniche di analisi dei bisogni di comunicazione
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei siti web
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei diversi social media

ABILITÀ

- Analizzare le esigenze di comunicazione in relazione alle strategie e finalità organizzative
- Analizzare e segmentare il pubblico di riferimento del sito
- Individuare elementi di coordinamento con gli altri canali di comunicazione organizzativa
- Realizzare un'analisi delle possibili funzionalità di un sito web in coerenza con le strategie e finalità organizzativa
- Individuare ambiti di sviluppo del target di utenza del sito

RISULTATO

Analisi delle esigenze di comunicazione del sito web realizzata.

INDICATORI

- Individuazione e segmentazione target di utenza
- Analisi delle esigenze di comunicazione

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~12.113.350~~ 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Attività

- Ideazione del soggetto per un testo

LIVELLO EQF

6



ELABORARE LA PROGETTAZIONE DEL PIANO EDITORIALE DEL SITO WEB

CONOSCENZE

- Elementi di semantica e di semiotica
- Elementi di comunicazione multimediale
- Sistemi di content management
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi operativi client server
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software di design, progettazione e sviluppo web

ABILITÀ

- Tradurre gli esiti dell'analisi realizzata nella definizione degli obiettivi del sito
- Stabilire la linea strategica ed editoriale del sito in sinergia con la linea adottata in altri media
- Individuare i mezzi e le strategie comunicative più efficaci in base agli obiettivi stabiliti
- Definire le strutture in cui inserire i contenuti
- Stabilire lo stile comunicativo del sito

RISULTATO

Piano editoriale del sito web elaborato in coerenza con le esigenze di riferimento.

INDICATORI

- Definizione degli obiettivi del sito
- Elaborazione strategia comunicativa

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA ~~12.113.350~~ 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Attività

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

LIVELLO EQF

6



DEFINIRE I CONTENUTI DEL SITO WEB

CONOSCENZE

- Tecniche e strumenti di organizzazione (tradizionale e digitale) dei contenuti testuali e grafici
- Tecniche di webwriting
- Tipologia e caratteristiche dei diversi generi editoriali
- Principali riferimenti normativi in materia di proprietà individuale e diritto d'autore
- Caratteristiche delle mappe dei siti web

ABILITÀ

- Adottare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali (testuali e grafici) inserire nelle varie sezioni del sito in base agli obiettivi
- Delineare stile comunicativo ed editoriale dei contenuti in coerenza con finalità comunicative e target di riferimento
- Adottare modalità e procedure per il coordinamento dei diversi ruoli coinvolti nella produzione di contenuti e grafica per il sito
- Adottare modalità di selezione di materiali e contributi per l'elaborazione e l'inserimento dei contenuti
- Adottare modalità per la verifica della qualità e della coerenza dei contenuti con quanto previsto dal piano editoriale

RISULTATO

Contenuti del sito web definiti in coerenza con il piano editoriale definito.

INDICATORI

- Individuazione dei contenuti e dei contributi
- Coordinamento dei ruoli coinvolti nella produzione dei contenuti e della grafica
- 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

- Controllo del testo scritto in formato digitale
- Ideazione del soggetto per un testo
- Individuazione delle caratteristiche del testo (tipo di contenuto ed obiettivo)
- Ricerca bibliografica/documentale a supporto della scrittura dei testi

LIVELLO EQF

6



REALIZZARE LA GESTIONE DEI CONTENUTI DEL SITO WEB

CONOSCENZE

- Tecniche di elaborazione di diverse tipologie di testi
- Modelli e tecniche di content e knowledge management
- Tecniche e strumenti di monitoraggio della fruizione dei contenuti web
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la scrittura web
- Procedure per l'aggiornamento dei contenuti dei siti web

ABILITÀ

- Adottare modalità e procedure per il controllo dello stile e della forma dei contenuti
- Adottare procedure per l'aggiornamento costante delle pagine web
- Raccogliere materiale ed informazioni utili a mantenere aggiornato il sito
- Adottare procedure e strumenti per il monitoraggio della fruizione dei contenuti del sito
- Rilevare ed analizzare eventuali criticità nella fruizione dei contenuti
- Modificare il sito, apportando miglioramenti riguardanti la fruibilità
- Adottare modalità e sistemi di knowledge e content management

RISULTATO

Sito web aggiornato e mantenuto nei suoi contenuti.

INDICATORI

- Monitoraggio fruizione siti web
- Aggiornamento contenuti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

AdA 12.113.350 17.01.02 Stesura del prodotto editoriale

Attività

- Controllo del testo scritto in formato digitale

LIVELLO EQF

6