

Elenco qualificazioni professionali

Settore Economico Professionale

Area comune

1. Addetto ai servizi di controllo nell'ambito di spettacoli/eventi/luoghi/esercizi aperti al pubblico
2. Addetto alla cura e pulizia e degli spazi ed ambienti
3. Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti
4. Esperto amministrativo
5. Esperto commerciale marketing
6. Esperto giurista d'impresa
7. Esperto internal auditor
8. Esperto nella gestione aziendale
9. Esperto nella gestione di progetti
10. Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane
11. Operatore alla tesoreria
12. Operatore amministrativo
13. Operatore archivio amministrativo
14. Operatore call center Inbound
15. Operatore capo cantiere/capo commessa nei servizi di pulizia
16. Operatore centralinista
17. Operatore d'ufficio
18. Operatore di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess)
19. Operatore segretariale
20. Tecnico amministrazione del personale
21. Tecnico copy writer
22. Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
23. Tecnico del controllo della qualità
24. Tecnico dell'organizzazione di eventi
25. Tecnico della gestione e controllo di campagne pubblicitarie
26. Tecnico della logistica industriale
27. Tecnico delle attività di ideazione e sviluppo dell'immagine di campagne pubblicitarie
28. Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione
29. Tecnico di call center
30. Tecnico esperto analista finanziario
31. Tecnico esperto appalti ed offerte
32. Tecnico esperto contabile
33. Tecnico esperto customer care
34. Tecnico esperto del controllo di gestione
35. Tecnico esperto della gestione delle risorse umane
36. Tecnico esperto dell'elaborazione del piano di sicurezza aziendale, pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione, formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda
37. Tecnico esperto di progettazione e pianificazione della strategia comunicativa, campagna pubblicitaria, sponsorizzazioni e attività promozionali
38. Tecnico esperto di programmazione della produzione industriale
39. Tecnico esperto e-commerce
40. Tecnico esperto fiscale
41. Tecnico esperto quality manager
42. Tecnico gare e appalti
43. Tecnico grafico pubblicitario

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Servizi di supporto ad eventi ricreativi, culturali e di spettacolo
Area di Attività	ADA.25.227.739: Cura delle operazioni di biglietteria, cassa e documentazione a supporto di eventi e spettacoli
Qualificazione regionale	Addetto ai servizi di controllo nell'ambito di spettacoli-eventi-luoghi-esercizi aperti al pubblico
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.4.6.0 Guardie private di sicurezza Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.8.6.0 Guardie private di sicurezza
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 90.02.09 Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche 80.10.00 Servizi di vigilanza privata 80.20.00 Servizi connessi ai sistemi di vigilanza
Livello EQF	2
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'addetto ai servizi di controllo nell'ambito di spettacoli/eventi in luoghi/esercizi aperti al pubblico si occupa di effettuare controlli preliminari (verifica ed ispezione dei luoghi al fine di rilevare la presenza di oggetti/sostanze e materiali illeciti), controlli all'accesso del pubblico al luogo in cui lo spettacolo/evento verrà svolto (presidio degli ingressi e luoghi d'accesso; verifica dei titoli di accesso e delle disposizioni che lo regolano; controllo visivo del pubblico) e, in caso di spettacolo/evento organizzato all'interno, verifica il rispetto delle regole di comportamento prestabilite intervenendo al fine di prevenire e correggere condotte pericolose. Garantisce, infine, l'immediata segnalazione, alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, di disordini e comportamenti illeciti. Lavora con contratto di lavoro dipendente presso istituti di vigilanza privata e/o istituti di investigazione privata o direttamente presso soggetti pubblici e privati che gestiscono attività di spettacolo e di intrattenimento raccordandosi con i propri responsabili e assumendosi la responsabilità dei propri compiti.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Realizzazione dei controlli dell'accesso al pubblico sui luoghi delle attività di intrattenimento e spettacolo	
Risultato atteso	
Accesso ai luoghi sicuro e costantemente presidiato	
Abilità	Conoscenze
• assicurare il presidio degli ingressi nei luoghi di intrattenimento e spettacolo • effettuare un controllo visivo delle persone volto a verificare l'introduzione di sostanze illecite e oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato • utilizzare adeguate procedure di comunicazione alle forze di polizia e altre autorità competenti • utilizzare tecniche di comunicazione e gestione dei conflitti • utilizzare tecniche di interposizione volte a garantire il contenimento delle folle, l'autodifesa e la sicurezza dei terzi • verificare il rispetto della normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica • verificare il rispetto delle disposizioni che regolano l'accesso al luogo di intrattenimento e/o spettacolo	• disposizioni di legge e regolamenti che disciplinano le attività di intrattenimento e spettacolo • funzioni, attribuzioni, norme penali e responsabilità degli addetti al controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo • legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di interposizione (contenimento, autodifesa, sicurezza dei terzi) • tecniche di mediazioni conflitti • tipologie di sostanze illecite e rischi legati all'uso e abuso

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzazione dei controlli dell'accesso al pubblico sui luoghi delle attività di intrattenimento e spettacolo. Accesso ai luoghi sicuro e costantemente presidiato.	Le operazioni di controllo dell'accesso ai luoghi da parte del pubblico.	Controllo costante delle vie di accesso; contenimento delle folle e accesso sicuro e ordinato; comunicazione tempestiva con le Autorità competenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Realizzazione dei controlli all'interno dei luoghi di svolgimento delle attività di intrattenimento e spettacolo	
Risultato atteso	
Luoghi presidiati costantemente e sicuri durante le attività di intrattenimento	
Abilità	Conoscenze
• collaborare nelle procedure di primo intervento volte a prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose (è escluso l'esercizio di pubbliche funzioni, l'uso della forza, di mezzi di coazione che comportino l'esposizione a profili di rischio) • utilizzare adeguate procedure di comunicazione alle forze di polizia e altre autorità competenti • utilizzare tecniche di comunicazione e gestione dei conflitti • utilizzare tecniche di interposizione volte a garantire il contenimento delle folle, l'autodifesa e la sicurezza dei terzi • verificare il rispetto della normativa in materia di ordine e sicurezza pubblica • verificare il rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e prevenzione incendi • verificare il rispetto delle disposizioni prescrizioni o regole di comportamento stabilite dai soggetti pubblici e privati che erogano l'attività di intrattenimento e spettacolo	• comportamenti devianti e rischi associati • disposizioni di legge e regolamenti che disciplinano le attività di intrattenimento e spettacolo • funzioni, attribuzioni, norme penali e responsabilità degli addetti al controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo • legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica • nozioni di primo soccorso • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di interposizione (contenimento, autodifesa, sicurezza dei terzi) • tecniche di mediazioni conflitti • tipologie di sostanze illecite e rischi legati all'uso e abuso

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzazione dei controlli all'interno dei luoghi di svolgimento delle attività di intrattenimento e spettacolo. Luoghi presidiati costantemente e sicuri durante le attività di intrattenimento.	Le operazioni di controllo all'interno dei luoghi.	Controllo costante dell'ordine e della sicurezza sui luoghi di intrattenimento; contenimento delle folle e accesso sicuro e ordinato; comunicazione tempestiva con le Autorità competenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Realizzazione dei controlli preliminari dei luoghi delle attività di intrattenimento e spettacolo	
Risultato atteso Luoghi controllati e sicuri prima delle attività di intrattenimento	
Abilità	Conoscenze
• adottare in sicurezza ogni iniziativa utile ad evitare ostacolo e accessibilità alle vie di fuga e al regolare svolgimento delle attività di intrattenimento e spettacolo • riconoscere la presenza di eventuali sostanze illecite e oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato • utilizzare adeguate procedure di comunicazione alle forze di polizia e altre autorità competenti	• disposizioni di legge e regolamenti che disciplinano le attività di intrattenimento e spettacolo • funzioni, attribuzioni, norme penali e responsabilità degli addetti al controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo • legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie di sostanze illecite e rischi legati all'uso e abuso

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzazione dei controlli preliminari dei luoghi delle attività di intrattenimento e spettacolo. Luoghi controllati e sicuri prima delle attività di intrattenimento.	Le operazioni di controllo preliminare sui luoghi.	Controllo continuo degli spazi; comunicazione tempestiva con le Autorità competenti.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Area di Attività	ADA.25.233.765: Realizzazione delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione
Qualificazione regionale	Addetto alla cura e pulizia di spazi ed ambienti
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 8.4.2.2.0 Addetti non qualificati a servizi di pulizia in imprese ed enti pubblici ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 8.4.2.1.0 Collaboratori domestici ed assimilati
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 80.10.00 Servizi di vigilanza privata 80.20.00 Servizi connessi ai sistemi di vigilanza 80.30.00 Servizi di investigazione privata 81.10.00 Servizi integrati di gestione agli edifici 81.21.00 Pulizia generale (non specializzata) di edifici 81.22.01 Attività di sterilizzazione di attrezzature medico sanitarie 81.22.02 Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali 81.29.10 Servizi di disinfestazione 81.29.91 Pulizia e lavaggio di aree pubbliche, rimozione di neve e ghiaccio 81.29.99 Altre attività di pulizia nca
Livello EQF	2
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Addetto alla cura e pulizia di spazi ed ambienti è in grado di realizzare servizi di cura, pulizia e ripristino di spazi e ambienti (interne ed esterni, pubblici e privati), tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei diversi contesti di intervento e nel rispetto dell'ambiente e delle persone.

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Configurazione del servizio di cura e pulizia di spazi e ambienti	
Risultato atteso	
Servizio di pulizia e cura di spazi e ambienti definito in tutte le sue componenti essenziali	
Abilità	Conoscenze
- individuare le componenti essenziali e gli elementi fisici caratterizzanti un ambiente al fine di qualificare e quantificare il servizio di cura e pulizia - riconoscere le diverse tipologie di ambienti e spazi recependone le specifiche esigenze e caratteristiche (abitazione privata, luogo di lavoro, strutture alberghiere, spazi commerciali, ecc.) - identificare gli elementi essenziali di un piano di servizio (tempi, risorse, valore, ecc.) - prefigurare la natura e la tipologia di intervento da realizzare tenendo conto dello stato dell'ambiente e degli obiettivi da raggiungere	- principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene e pulizia degli ambienti pubblici e privati - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - principali forme di sporco e allergeni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurazione del servizio di cura e pulizia di spazi e ambienti. servizio di pulizia e cura di spazi e ambienti definito in tutte le sue componenti essenziali.	Le operazioni di configurazione del servizio di cura e pulizia di spazi e ambienti.	Sopralluogo ambiente; esame degli spazi e degli ambienti; elaborazione di un piano di intervento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Approntamento dell'equipaggiamento per la pulizia di spazi e ambienti	
Risultato atteso	
Dotazione definita in funzione delle caratteristiche specifiche degli spazi e degli ambienti	
Abilità	Conoscenze
- definire le apparecchiature e gli strumenti necessari alla pulizia e all'igiene tenendo conto delle caratteristiche specifiche degli spazi e degli ambienti - individuare i prodotti più idonei a pulire e igienizzare gli spazi e gli ambienti, ponendo attenzione a quelli a basso impatto ambientale - riconoscere le principali tipologie di prodotti per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti, individuandone caratteristiche, proprietà e i possibili ambiti di applicazione - adottare le procedure di ripristino dell'equipaggiamento e le modalità più adeguate a mantenere in ordine le apparecchiature e gli strumenti d'uso	- principali strumenti attrezzature e macchinari per la pulizia e igienizzazione degli ambienti. - principali prodotti per l'igiene, la pulizia e la manutenzione di ambienti (detergenti, disinfettanti, detersivi, ecc.): caratteristiche chimiche, ambiti di applicazione, ecc. - principi di chimica dei detergenti - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Approntamento dell'equipaggiamento per la pulizia di spazi e ambienti. Dotazione definita in funzione delle caratteristiche specifiche degli spazi e degli ambienti.	Le operazioni d'approntamento dell'equipaggiamento per la pulizia di spazi e ambienti.	Ricognizione prodotti, materiali, attrezzature; lettura della scheda tecnica e della scheda di sicurezza del prodotto; selezione prodotti materiali attrezzature; approvvigionamento e ripristino prodotti materiali strumenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Pulizia di spazi e ambienti	
Risultato atteso Ambienti e spazi puliti nel rispetto degli standard di igiene e pulizia	
Abilità	Conoscenze
• adottare comportamenti virtuosi per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia • applicare la corretta sequenzialità e le modalità più adeguate a svolgere in sicurezza le operazioni di pulizia tenendo conto delle caratteristiche specifiche del contesto (abitazione privata, luogo di lavoro, strutture alberghiere, spazi commerciali, ecc.) • applicare le tecniche, i prodotti e i macchinari più adeguati allo svolgimento di trattamenti specifici delle superfici (marmo, parquet, moquette, linoleum, ecc.) • adottare tecniche, prodotti e strumenti per la pulizia e l'igiene degli ambienti in base alla tipologia di intervento da realizzare (pulizia ordinaria, straordinaria, approfondita) e allo stato degli ambienti (locali, arredi, attrezzature, ecc.)	• principali prodotti per l'igiene, la pulizia e la manutenzione di ambienti (detergenti, disinfettanti, detersivi, ecc.): caratteristiche chimiche, ambiti di applicazione, ecc. • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • principali processi e tecniche di pulizia manuale e meccanica di ambienti pubblici e privati (igienizzazione, disinfezione, sanificazione, ecc.) • principi e tecniche di smaltimento dei rifiuti • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principali forme di sporco e allergeni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pulizia di spazi e ambienti. Ambienti e spazi puliti nel rispetto degli standard di igiene e pulizia.	Le operazioni di pulizia di spazi e ambienti.	Pulizia di pavimenti, mobili e suppellettili; igienizzazione e sanificazione; trattamento di superfici; riciclo di materiale e smaltimento rifiuti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Allestimento di spazi e ambienti	
Risultato atteso spazi e ambienti allestiti e ripristinati secondo le priorità e gli standard definiti	
Abilità	Conoscenze
- individuare gli spazi e gli oggetti da riordinare, valutando gli elementi da ripristinare (biancheria, sanitari, accessori per la toilette, ecc.) - adottare le procedure e le tecniche di riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti identificando priorità e fabbisogni - valutare il livello di confortevolezza e gradevolezza degli ambienti apportando eventuali migliorie dal punto di vista decorativo e funzionale - definire gli elementi di cortesia e gli accessori utili a valorizzare spazi e ambienti	- principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene e pulizia degli ambienti pubblici e privati - principi di igiene personale - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Allestimento di spazi e ambienti. spazi e ambienti allestiti e ripristinati secondo le priorità e gli standard definiti.	Le operazioni di allestimento di spazi e ambienti.	Ricognizione dei fabbisogni; riassetto e messa in ordine di spazi e ambienti; ripristino di accessori e elementi di prima necessità; realizzazione di interventi di miglioramento del comfort.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino
Area di Attività	ADA.25.222.718: Confezionamento ed imballaggio merci
Qualificazione regionale	Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 8.1.2.2.0 Personale ausiliario addetto all'imballaggio, al magazzino ed alla consegna merci Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 8.1.3.2.0 Personale non qualificato addetto all'imballaggio e al magazzino
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.22.01 Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale 82.92.20 Confezionamento di generi non alimentari
Livello EQF	2
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Opera per trasformare ogni singolo articolo o aggregazione di articoli da prodotti industriali a prodotti destinati alla rete di vendita. L'attività può essere svolta manualmente o in modo meccanizzato e consiste nell'inserire i prodotti nelle apposite confezioni

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Esecuzione del confezionamento	
Risultato atteso Eseguire il confezionamento dei prodotti assicurandone l'identificazione	
Abilità	Conoscenze
• attrezzare la macchina secondo le dimensioni del prodotto da confezionare e inserire i dati per la stampa dell'etichetta di riconoscimento • contabilizzare il numero di confezioni prodotte, segnalando le eventuali problematiche rilevate durante lo svolgimento dell'attività • effettuare nel caso di formazione KIT, il prelievo dei singoli componenti per le successive operazioni di confezionamento assemblandoli secondo le modalità stabilite nelle fasi di confezionamento • gestire le operazioni di confezionamento (imbustamento, scatolamento, impacchettamento, skin pack, ecc) nei modi e nei tempi stabiliti dalle fasi di lavoro • individuare la procedura di confezionamento necessaria per ogni singolo prodotto in base alle caratteristiche del prodotto stesso	• caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento per eseguire correttamente le varie fasi di lavoro • modalità di utilizzo delle macchine per il confezionamento per effettuare le varie tipologie di confezionamento a macchina e garantire intercambiabilità nelle varie aree di lavoro • tecniche di confezionamento manuale per riuscire a svolgere tutte le tipologie di confezionamento manuale e garantire intercambiabilità nelle varie aree di lavoro • tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie al confezionamento dei prodotti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esecuzione del confezionamento. Eseguire il confezionamento dei prodotti assicurandone l'identificazione.	Le operazioni di esecuzione del confezionamento.	Utilizzo corretto degli strumenti per il confezionamento e l'identificazione dei prodotti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Imballaggio prodotti confezionati	
Risultato atteso Collocare i prodotti confezionati negli appositi mezzi di contenimento e registrare sul sistema informatico l'avvenuta operazione	
Abilità	Conoscenze
• accertare il numero di confezioni prodotte e suddividerle secondo le esigenze stabilite nelle fasi di confezionamento • controllare la buona esecuzione del confezionamento, il rispetto delle quantità previste per confezione e la corrispondenza tra i dati riportati sull'etichetta e il prodotto contenuto, secondo i campionamenti stabiliti • eseguire le operazioni necessarie, prevalentemente informatiche, per la delibera dei prodotti confezionati • imballare i prodotti confezionati utilizzando i mezzi di contenimento idonei e inserendo le quantità previste in ogni imballo. • individuare le aree di destinazione degli imballi completi secondo la tipologia dei prodotti e le relative priorità	• caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento per eseguire il controllo dei prodotti confezionati da inserire nei mezzi di contenimento • elementi di base di informatica per rilevare dal sistema di gestione del confezionamento le informazioni necessarie al controllo delle confezioni da deliberare • tecniche di imballaggio dei prodotti per salvaguardare l'incolumità dei prodotti confezionati durante le fasi di movimentazione • tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie all'inserimento dei prodotti confezionati nei mezzi di contenimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Imballaggio prodotti confezionati. Collocare i prodotti confezionati negli appositi mezzi di contenimento e registrare sul sistema informatico l'avvenuta operazione.	Le operazioni di imballaggio prodotti confezionati.	Corretta manipolazione e disposizione delle merci negli spazi assegnati; corretta registrazione delle merci.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Prelievo del materiale di confezionamento	
Risultato atteso Rifornire ogni macchina o banco di lavoro con i materiali necessari all'esecuzione delle operazioni di confezionamento	
Abilità	Conoscenze
• alimentare le macchine con bobine di polietilene o altri materiali necessari • gestire il magazzino dei materiali di confezionamento in modo che ogni tipologia di materiale sia correttamente stoccata e ben individuabile • individuare i fabbisogni di materiali di confezionamento relativi ad ogni area di lavoro per garantire il corretto rifornimento • riconoscere secondo la specifica fase di confezionamento di ogni prodotto i materiali da utilizzare per il confezionamento stesso	• caratteristiche tecniche dei principali materiali di confezionamento al fine di rifornire correttamente ogni area di lavoro • meccanismi di funzionamento e caratteristiche tecniche dei mezzi di lavoro al fine di utilizzare i mezzi appropriati per la movimentazione dei materiali ed il rifornimento delle aree di lavoro • modalità di funzionamento delle macchine di confezionamento per l'approvvigionamento e la sostituzione dei materiali ad esse necessari • tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie alla movimentazione dei prodotti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Prelievo del materiale di confezionamento. Rifornire ogni macchina o banco di lavoro con i materiali necessari all'esecuzione delle operazioni di confezionamento.	Le operazioni di prelievo del materiale di confezionamento.	Corretto trattamento e preparazione delle merci in uscita dal magazzino; corretta registrazione dei movimenti in uscita dal magazzino; utilizzo in sicurezza dei mezzi di movimentazione delle merci.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Preparazione dell'attività di confezionamento per ogni lotto di prodotti	
Risultato atteso	
Posizionare i prodotti da confezionare in prossimità dei banchi di lavoro e delle macchine di confezionamento sulla base di quanto definito dalla fase di lavoro	
Abilità	Conoscenze
- assicurare la continuità di lavoro nella aree di confezionamento garantendo il continuo rifornimento di prodotti - individuare i prodotti urgenti da confezionare per garantire le priorità di lavorazione - rilevare dalle liste di ingresso la specifica fase di confezionamento dei prodotti per posizzarli nelle relative aree di lavoro	- meccanismi di funzionamento e caratteristiche tecniche dei mezzi di lavoro al fine di utilizzare i mezzi appropriati per la movimentazione dei prodotti ed il loro posizionamento nelle aree di lavoro - tecniche di confezionamento dei prodotti per individuare l'area di lavoro destinata al confezionamento di ogni prodotto - tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie al trasferimento dei prodotti nelle aree di lavoro

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Preparazione dell'attività di confezionamento per ogni lotto di prodotti. Posizionare i prodotti da confezionare in prossimità dei banchi di lavoro e delle macchine di confezionamento sulla base di quanto definito dalla fase di lavoro.	Le operazioni di preparazione dell'attività di confezionamento per ogni lotto di prodotti.	Corretto trattamento e posizionamento dei prodotti per le linee di confezionamento.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.228.743: Gestione del bilancio d'esercizio e dei processi amministrativi e contabili ADA.25.228.744: Controllo di gestione e contabilità analitica
Qualificazione regionale	Esperto Amministrativo
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.4.1 Specialisti in contabilità 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.4.1 Specialisti in contabilità 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'esperto amministrativo supervisiona, organizza e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari dell'azienda. Assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente e sovrintende alla realizzazione del bilancio di esercizio. Analizza gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato, individuando i fattori e le cause determinati, prospettando interventi migliorativi nella gestione aziendale e proposte sulla strategia di medio termine. E' responsabile della funzione amministrazione e contabilità e si occupa di coordinare le risorse umane che gli sono state assegnate. In certi casi (direttore amministrazione, finanza e controllo) concentra nelle proprie funzioni anche il controllo di gestione (avvalendosi in genere di un tecnico di controllo gestione) ed in alcuni casi anche la gestione finanziaria spingendosi (in base al mandato ricevuto dall'amministratore delegato) fino alla gestione di compravendite finanziarie.

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione	
Risultato atteso	
Sistema amministrativo e di controllo di gestione strutturato ed implementato	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di analisi dati di produzione • applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi • applicare tecniche di analisi organizzativa • applicare tecniche di analisi statistica dei dati • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di pianificazione delle attività • utilizzare software erp (enterprise resource planning) • utilizzare software foglio elettronico (microsoft excel, lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti di pianificazione delle attività	• contabilità industriale • diritto civile • diritto commerciale • elementi di budgeting • metodi di organizzazione di un piano dei conti • principi di contabilità generale • principi e metodi del controllo di gestione • scritture contabili, libro giornale e partita doppia • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • strumenti di analisi organizzativa • tecniche di pianificazione di attività • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione. Sistema amministrativo e di controllo di gestione strutturato ed implementato.	Le operazioni di strutturazione ed implementazione del sistema amministrativo e del controllo di gestione.	Individuare strumenti e procedure di rilevazione delle variabili economiche aziendali; progettazione di procedure, strumenti e metodologie di rilevazione dei dati contabili; selezione e progettazione di personalizzazioni ed aggiornamenti di applicativi informatici per l'automazione delle procedure contabili.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Essere in grado di coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione	
Risultato atteso	
Attività contabili, fiscali e di controllo di gestione coordinate in maniera corretta ed efficace	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare metodologie di organizzazione di un piano dei conti • applicare modalità di controllo della procedura contabile • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare modalità di elaborazione dati contabili • applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali • applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria • applicare procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali • applicare tecniche di analisi dei costi • applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi • applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio • applicare tecniche di analisi redditività economica • applicare tecniche di budgeting • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di decision making • applicare tecniche di elaborazione costi di produzione • applicare tecniche di negoziazione • applicare tecniche di pianificazione delle attività • applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• adempimenti e scadenze fiscali • bilancio consolidato • direttive strategiche aziendali • diritto societario • elementi di amministrazione aziendale • elementi di contabilità industriale • elementi di gestione d'impresa • elementi di gestione delle risorse umane • gestione contabile-fiscali di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa • metodi di calcolo di indici di bilancio • normativa fiscale e tributaria • principi di contabilità generale • principi e metodi del controllo di gestione • ragioneria • scienza delle finanze • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tecniche di analisi di bilancio • tecniche di coordinamento e gestione di team • tecniche di pianificazione aziendale • tecniche di pianificazione di attività • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione. Attività contabili, fiscali e di controllo di gestione coordinate in maniera corretta ed efficace.	Le operazioni di coordinamento delle attività contabili, fiscali e di controllo di gestione.	Elaborazione proposte di interventi migliorativi sul coordinamento delle attività e delle risorse per gestire in maniera più efficace ed efficiente le attività contabili e di gestione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale	
Risultato atteso	
Resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale elaborati in maniera fedele e rispettando gli standard di riferimento	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di calcolo del break-even point • applicare metodi di calcolo del patrimonio netto • applicare metodi di calcolo di indici di bilancio • applicare tecniche di analisi dei costi • applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio • applicare tecniche di analisi di bilancio europeo • applicare tecniche di analisi redditività economica • applicare tecniche di analisi statistica dei dati • applicare tecniche di calcolo roi (return on investment) • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di elaborazione costi di produzione • utilizzare software erp (enterprise resource planning) • utilizzare software foglio elettronico (microsoft excel, lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• analisi di bilancio europeo • bilancio civilistico • bilancio consolidato • bilancio d'esercizio • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • calcolo del patrimonio netto • contabilità industriale • elementi di statistica • metodi di calcolo del break even point • metodi di calcolo di indici di bilancio • metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2) • principi e metodi del controllo di gestione • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tecniche di analisi di bilancio • tecniche di roi (return on investment)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale. Resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale elaborati in maniera fedele e rispettando gli standard di riferimento.	Le operazioni di elaborazione dei resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale.	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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Essere in grado di redigere il bilancio d'esercizio	
Risultato atteso	
Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme vigenti	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di elaborazione dati contabili • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali • applicare tecnica di redazione bilancio d'esercizio • applicare tecnica di redazione del bilancio consolidato • applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità • utilizzare software contabilità • utilizzare software erp (enterprise resource planning) • utilizzare software foglio elettronico (microsoft excel, lotus 123 o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa	• bilancio civilistico • bilancio consolidato • bilancio d'esercizio • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • diritto civile • elementi di amministrazione aziendale • gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino • principi di contabilità generale • ragioneria • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato) • tecniche di pianificazione di attività • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di redigere il bilancio d'esercizio. Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme vigenti.	Le operazioni di formulazione del bilancio aziendale.	Elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio; calcolo di indici di bilancio e strutturazione di riclassificazioni; elaborazioni di proiezioni su specifiche voci di costo.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁵	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Area di Attività	ADA.25.223.720: Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix) ADA.25.224.725: Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta
Qualificazione regionale	Esperto commerciale marketing
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.5.0 Tecnici del marketing 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.5.0 Tecnici del marketing 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Esperto commerciale marketing è in grado di tradurre in azioni di marketing e vendita gli obiettivi strategico - commerciali prefissati, analizzando lo scenario complessivo del mercato di riferimento in funzione dell'offerta e del posizionamento dei prodotti/servizi, nonché provvedendo alla organizzazione della rete vendite ed alle modalità contrattualistiche per la gestione clienti.

⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Analisi mercato di riferimento	
Risultato atteso Informazioni strutturate su fattori di mercato e comportamenti di consumo propri dello scenario di riferimento	
Abilità	Conoscenze
- interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato - decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ecc. - identificare nuove aree geografiche in cui effettuare azioni per l'acquisizione di nuove fette di mercato - identificare il sistema di offerta dei competitor - sia in termini qualitativi che quantitativi - assumendone i punti di forza attraverso azioni e strategie di benchmarking	- principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc. - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - metodologie e strumenti di benchmarking - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi mercato di riferimento. Informazioni strutturate su fattori di mercato e comportamenti di consumo propri dello scenario di riferimento.	Le operazioni di analisi del mercato di riferimento.	Determinazione del profilo tipo e della consistenza della clientela potenziale attraverso lo studio di ricerche di mercato, sondaggi, ecc.; ricognizione conoscitivo comparativa sul sistema di domanda/offerta complessivo: attori ed ambito concorrenziale; indagine su vincoli ed opportunità della normativa vigente in ambito commerciale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Configurazione offerta di prodotto/servizio	
Risultato atteso Offerta di prodotto/servizio definita nelle sue connotazioni essenziali	
Abilità	Conoscenze
- identificare le caratteristiche proprie del target clienti individuato in funzione del bisogno/obiettivo emerso, esplicitando modalità e finalità di soddisfazione dello stesso - valutare le performance dei prodotti/servizi offerti, in relazione alla qualità attesa ed il livello di preferenza accordato - tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio in termini di fattori chiave di vendita (key selling factors) - definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi di profitto prefissati	- la qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. - terminologia tecnica in due lingue straniere - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurazione offerta di prodotto/servizio. Offerta di prodotto/servizio definita nelle sue connotazioni essenziali.	Le operazioni di configurazione dell'offerta di prodotto/servizio.	Descrizione del target clienti e del relativo bisogno/obiettivo; elaborazione caratteristiche del prodotto/servizio offerto: strutturazione mix di prodotti, ecc.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Posizionamento prodotto/ servizio	
Risultato atteso Prodotto/servizio posizionato in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate	
Abilità	Conoscenze
• Comprendere l'andamento costi/vendite del mercato di riferimento interpretando: diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche, tabelle dei costi, ecc. • Concepire piani di consolidamento delle quote di mercato già acquisite, nonché di penetrazione in nuovi mercati • Identificare il settore di mercato obiettivo in cui posizionare il prodotto/servizio: nicchia, segmento o mercato allargato • Applicare una politica prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato e di profitto stabilite	• tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti (marketing/selling) • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing • contrattualistica e tutela dei crediti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Posizionamento prodotto/ servizio. Prodotto/servizio posizionato in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate.	Le operazioni di posizionamento del prodotto/servizio.	Stima su andamento vendite e dei costi commerciali; calcolo del break even point in collaborazione con altre funzioni aziendali; stima dei costi e calcolo del break even point; elaborazione di una mappa di valutazione (value map) relativa a: mercato target e performance di prodotto/servizio; elaborazione di dati ed informazioni a supporto della politica prezzi da assumere.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Traduzione operativa strategica commerciale	
Risultato atteso Obiettivi operativi rispondenti alle finalità strategico commerciali prefissate	
Abilità	Conoscenze
- valutare la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento - interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti - individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo del personale di vendita - concepire modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing	- tecniche di organizzazione e gestione rete vendita. - i sistemi di distribuzione: GDO, vendita in franchising, ecc. - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing. - modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc. - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Traduzione operativa strategica commerciale. Obiettivi operativi rispondenti alle finalità strategico commerciali prefissate.	Le operazioni di traduzione operativa della strategia commerciale.	Elaborazione del piano operativo di vendita: obiettivi di ordini e fatturato; elaborazione di dati ed informazioni a supporto della politica di vendita e distribuzione; programmazione ed organizzazione rete vendite; budgeting delle attività di marketing/vendita previste.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁶	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Area di Attività	ADA.25.230.750: Cura e gestione del profilo legale
Qualificazione regionale	Esperto giurista d'impresa
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.2.2.1 Esperti legali in imprese
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.2.2.1 Esperti legali in imprese
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.10.10 Attività degli studi legali
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Figura professionale in cui sono compresenti le attività tipiche dell'esperto d'impresa e quelle della professione legale. Oltre alla consulenza legale interna o esterna, si occupa di programmazione e interventi preventivi rispetto al contesto legale mettendo l'azienda al riparo da eventuali danni. In questa ottica calcola anche i vantaggi e i rischi economici. Deve essere esperto di diritto del lavoro, di contrattualistica nazionale e internazionale, di norme internazionali, di diritto bancario e finanziario. E' chiamato dall'azienda per consulenze in controversie legali ma non può comunque partecipare in giudizio.

⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di effettuare il riesame delle scelte strategiche aziendali sotto il profilo giuridico	
Risultato atteso	
Riesame delle scelte strategiche aziendale sulla base di specifiche analisi giuridiche	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di redazione contratti di lavoro • applicare procedure di comunicazione di informazioni giuridico-legali • applicare tecniche di analisi delle procedure • applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale • applicare tecniche di ricerca giurisprudenziale • applicare tecniche di stesura di accordi commerciali • applicare tecniche per l'analisi "costo-beneficio" • applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche	• diritto civile • diritto del lavoro • diritto dell'economia • diritto internazionale • diritto penale • diritto privato • diritto sindacale • diritto tributario • economia aziendale • elementi di disciplina dei contratti • elementi di normativa fiscale e tributaria • elementi di organizzazione del lavoro • finanza aziendale • giurisprudenza in materia di diritto del lavoro • normativa in materia di tutela della Privacy • procedure di gestione del personale • sistemi retributivi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di effettuare il riesame delle scelte strategiche aziendali sotto il profilo giuridico. Riesame delle scelte strategiche aziendale sulla base di specifiche analisi giuridiche.	Le operazioni di riesame delle scelte strategiche aziendale sotto il profilo giuridico.	Corretta valutazione delle scelte, delle strategie e delle azioni che le imprese decidono di attuare, indicando le eventuali condizioni e vincoli legali/contrattuali che possono insorgere; modalità di cooperazione ottimale con gli altri settori dell'azienda e con gli esperti del settore per comprendere le strategie da attuare e lo scenario di riferimento; precisa esecuzione delle attività di conformazione degli atti dell'impresa a precise strategie in materia societaria, contrattuale e legale.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Essere in grado di gestire il processo di tutela giuridica dei vari servizi aziendali	
Risultato atteso	
Gestione del processo di tutela giuridica dei vari servizi aziendali effettuato secondo le peculiari prescrizioni normative vigenti	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di redazione contratti di lavoro • applicare procedure di comunicazione di informazioni giuridico-legali • applicare tecniche di analisi delle procedure • applicare tecniche di ricerca giurisprudenziale • applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche	• diritto amministrativo • diritto civile • diritto del lavoro • diritto dell'economia • diritto internazionale • diritto penale • diritto privato • diritto sindacale • diritto tributario • elementi di organizzazione del lavoro • finanza aziendale • normativa in materia di tutela della Privacy • normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG) • normativa previdenziale • normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) • normativa sulla riforma del mercato del lavoro • normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • procedure di gestione del personale • sistemi retributivi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di gestire il processo di tutela giuridica dei vari servizi aziendali. Gestione del processo di tutela giuridica dei vari servizi aziendali effettuato secondo le peculiari prescrizioni normative vigenti.	Le operazioni di gestione del processo di tutela giuridica dei vari servizi aziendali.	Esatta valutazione della correttezza delle procedure aziendali nei rapporti di lavoro instaurati; corretto monitoraggio delle attività di inserimento e aggiornamento di dati personali secondo le precise indicazioni contenute nella normativa sulla privacy; completa gestione degli adempimenti societari, dalla tenuta dei libri sociali alla predisposizione dei verbali; precisa predisposizione di strumenti per la difesa della proprietà individuale.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di gestire le procedure di un contenzioso legale in merito a questioni aziendali	
Risultato atteso	
Gestione delle procedure di un contenzioso legale in merito a questioni aziendale eseguita sulla base di specifiche tecniche di negoziazione	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di comunicazione di informazioni giuridico-legali • applicare procedure di contenzioso amministrativo • applicare tecniche di analisi delle procedure • applicare tecniche di gestione dei conflitti • applicare tecniche di negoziazione • applicare tecniche di ricerca giurisprudenziale • applicare tecniche per l'analisi "costo-beneficio" • applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche	• diritto civile • diritto del lavoro • diritto dell'economia • diritto internazionale • diritto penale • diritto privato • diritto sindacale • diritto tributario • economia aziendale • elementi di disciplina dei contratti • elementi di normativa fiscale e tributaria • finanza aziendale • giurisprudenza in materia di diritto del lavoro • normativa in materia di tutela della Privacy • normativa previdenziale • normativa sulla riforma del mercato del lavoro • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • Procedure di gestione del personale • sistemi retributivi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di gestire le procedure di un contenzioso legale in merito a questioni aziendali. Gestione delle procedure di un contenzioso legale in merito a questioni aziendale eseguita sulla base di specifiche tecniche di negoziazione.	Le operazioni di gestione di un contenzioso legale in merito a questioni aziendali.	Esame corretto del contenzioso in tutte le sue fasi per individuare un eventuale accordo tra le parti, senza ricorrere alle vie legali; corretta attuazione delle attività di collaborazione con gli studi legali esterni al fine della risoluzione dei contenziosi; esatta valutazione del potenziale impatto delle controversie legali sull'azienda.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁷	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.229.747: Cura e realizzazione delle attività di audit
Qualificazione regionale	Esperto Internal auditor
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.2.3.0 Addetti a compiti di controllo e verifica Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Esperto Internal auditor opera per la verifica interna dei conti di un'azienda, fornisce così gli strumenti di analisi a ogni settore, per riorganizzare i flussi di lavoro in maniera più efficace. Diffonde infatti analisi, dati, indirizzi e informazioni sulle attività analizzate. La sua attività può essere distinta in controllo dei costi, per la verifica della correttezza della contabilità dei costi, e in controllo di gestione, per la verifica dell'efficienza e dell'efficacia delle scelte del management. L'internal auditor fotografa la situazione contabile e gestionale dell'azienda mettendo in evidenza eventuali criticità. Criticità che possono essere evidenziate anche nel rapporto delle risorse utilizzate, non proporzionate rispetto ai risultati raggiunti.

⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di effettuare un intervento di internal audit	
Risultato atteso	
Attività di internal audit effettuata secondo criteri di efficienza ed efficacia	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodologie di ottimizzazione dei processi • applicare metodologie di testing (internal audit) • applicare tecniche di analisi criticità del processo • applicare tecniche di analisi di processi aziendali • applicare tecniche di conduzione di audit • applicare tecniche di redazione rapporti di audit • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare strumenti statistici per l'internal auditing	• bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • diritto amministrativo • diritto societario • diritto tributario • elementi di diritto del mercato finanziario • normativa in materia di tutela della Privacy • normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance • organizzazione aziendale • principi e metodi del controllo di gestione • principi e metodi del controllo interno • principi e metodi per il risk management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di effettuare un intervento di internal audit. Attività di internal audit effettuata secondo criteri di efficienza ed efficacia .	Le operazioni di internal audit.	Corretta analisi dei fattori di rischio precedenti all'intervento di audit; precisa redazione di un piano di intervento di internal audit volto all'individuazione degli obiettivi da perseguire e delle aree su cui operare; elaborazione completa dei risultati ottenuti dagli interventi effettuati.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Essere in grado di progettare un sistema di controllo interno	
Risultato atteso Sistema di controllo interno progettato sulla base delle caratteristiche e delle necessità dell'azienda	
Abilità	Conoscenze
• applicare criteri di definizione indicatori di efficacia • applicare metodologie di ottimizzazione dei processi • applicare tecniche di analisi criticità del processo • applicare tecniche di analisi delle procedure • applicare tecniche di analisi di processi aziendali • applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi • applicare tecniche di rappresentazione dei processi • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)	• bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • diritto amministrativo • diritto societario • diritto tributario • elementi di diritto del mercato finanziario • normativa in materia di tutela della Privacy • normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance • principi e metodi del controllo di gestione • principi e metodi del controllo interno • principi e metodi per il risk management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di progettare un sistema di controllo interno. Sistema di controllo interno progettato sulla base delle caratteristiche e delle necessità dell'azienda.	La progettazione di un sistema di controllo interno.	Corretta individuazione dei singoli processi aziendali; esatta attuazione dei controlli necessari ai singoli processi aziendali volti a rilevare i potenziali fattori di rischio; pianificazione ottimale delle attività di internal audit conforme alle esigenze funzionali dell'impresa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di verificare un sistema di controllo interno	
Risultato atteso	
Verifica di un sistema di controllo interno effettuata secondo le procedure prestabilite	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di controllo della procedura contabile • applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi • applicare tecniche di analisi organizzativa • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di costruzione questionari per auditing	• bilancio civilistico • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • diritto societario • normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance • organizzazione aziendale • principi e metodi del controllo interno • scritture contabili, libro giornale e partita doppia • tecniche di auditing • tecniche di gestione contabile e finanziaria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di verificare un sistema di controllo interno. Verifica di un sistema di controllo interno effettuata secondo le procedure prestabilite.	Le operazioni di verifica di un sistema di controllo interno.	Esatta analisi del sistema di controllo interno; precisa valutazione dell'efficacia delle procedure di controllo interno; corretta individuazione delle potenziali conseguenze del sistema di controllo interno sul processo di revisione.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁸	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna. Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni. Amministrazione, finanza e controllo di gestione.
Sequenza di processo	Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino Marketing strategico e operativo Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.219.708: Programmazione della produzione ADA.25.219.709: Controllo della produzione ADA.25.222.715: Pianificazione degli approvvigionamenti ADA.25.223.719: Sviluppo del piano strategico di marketing ADA.25.228.743: Gestione del bilancio d'esercizio e dei processi amministrativi e contabili
Qualificazione regionale	Esperto nella gestione aziendale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.2.1.9.2 Ingegneri industriali e gestionali 3.1.2.9.0 Tecnici della gestione del processo produttivo 3.3.1.3.0 Tecnici addetti all'organizzazione e al controllo gestionale della produzione 2.5.1.5.1 Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 Approvvigionatori e responsabili acquisti 2.5.1.5.3 Analisti di mercato 2.5.1.4.1 Specialisti in contabilità Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.2.1.7.0 Ingegneri industriali e gestionali 3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi 2.5.1.5.1 Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 Approvvigionatori e responsabili acquisti 2.5.1.5.4 Analisti di mercato 2.5.1.4.1 Specialisti in contabilità Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.10.00 Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative) 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale 70.22.01 Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale 82.92.20 Confezionamento di generi non alimentari 73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione 69.20.11 Servizi forniti da dottori commercialisti 69.20.13 Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed

⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

	altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi 69.20.20 Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'esperto nella gestione aziendale, è in grado di assicurare il buon funzionamento di un'impresa di produzione o di una unità organizzativa, gestendo e presidiando le attività connesse ai principali processi aziendali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestione attività di produzione	
Risultato atteso Prodotti e processi compresi ed analizzati in termini di efficacia ed efficienza	
Abilità	Conoscenze
- comprendere le caratteristiche dei principali modelli di gestione della produzione e degli strumenti di pianificazione e programmazione delle attività produttive - riconoscere le specificità dei prodotti e delle tecnologie al fine di valutarne le potenzialità rispetto al sistema di riferimento interno ed esterno - acquisire gli elementi necessari a verificare la programmazione delle attività produttive al fine di valutarne efficienza ed efficacia - valutare soluzioni di innovazione di prodotto e di processo tenendo conto delle analisi tecniche disponibili	- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - funzione e caratteristiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione. - principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione attività di produzione. Prodotti e processi compresi ed analizzati in termini di efficacia ed efficienza.	Le operazioni di gestione delle attività di produzione.	Analisi del programma di produzione; mappatura del processo di realizzazione dei prodotti; monitoraggio e controllo dei lavori e delle commesse.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione attività di acquisto beni/servizi	
Risultato atteso Sistema di approvvigionamento organizzato in una logica di ricerca di soluzioni migliorative	
Abilità	Conoscenze
• adottare le tecniche di negoziazione più efficaci a contrattare le condizioni di fornitura • individuare le fonti di approvvigionamento più adeguate al fabbisogno di beni e servizi rilevato • valutare le caratteristiche del sistema di approvvigionamento nel suo complesso al fine di identificarne criticità e diseconomie • comprendere le procedure e le modalità di amministrazione e gestione degli approvvigionamenti	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principali tipologie contrattuali e normative relative alle transazioni commerciali. • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione attività di acquisto beni/servizi. Sistema di approvvigionamento organizzato in una logica di ricerca di soluzioni migliorative.	Le operazioni di gestione delle attività di acquisto di beni/servizi.	Analisi del sistema di gestione degli approvvigionamenti; verifica del fabbisogno di beni/servizi; ricerca e analisi delle fonti di approvvigionamento; negoziazione delle condizioni di fornitura.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione attività commerciali	
Risultato atteso Strumenti e attività commerciali definite e predisposte	
Abilità	Conoscenze
• riconoscere il mercato di riferimento e identificare le caratteristiche dei clienti target • prefigurare un piano di marketing in termini di obiettivi, strumenti, azioni, costi e tempi • valutare l'adeguatezza delle strategie commerciali in coerenza con le tendenze di mercato, le potenziali aree di sviluppo, il target clienti • individuare i fattori critici e i punti di forza dell'impresa in relazione agli scenari, alle opportunità e alle tendenze di mercato	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principi di marketing. • tecniche di vendita e analisi di mercato. • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione attività commerciali. Strumenti e attività commerciali definite e predisposte.	Le operazioni di gestione delle attività commerciali.	Analisi di mercato; mappatura del target clienti; elaborazione di un piano di marketing; verifica del piano e delle strategie commerciali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione integrata risorse	
Risultato atteso Piano economico-amministrativo definito e presidiato	
Abilità	Conoscenze
- individuare le risorse tecniche, strutturali e professionali necessarie al funzionamento dell'organizzazione in coerenza con gli obiettivi strategici definiti - riconoscere gli strumenti e le procedure da utilizzare per l'elaborazione del bilancio aziendale - comprendere i principali flussi amministrativo-contabili e le procedure per la formulazione del budget - definire le modalità più efficaci per l'organizzazione del lavoro (strutture, ruoli, flussi informativi, ecc.) e per la gestione del personale	- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche). - funzione e caratteristiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione. - principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni. - principali tecniche di gestione del personale. - principali riferimenti legislativi e normativi civilistici e fiscali. - principali forme di impresa e relativi organi sociali.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione integrata risorse. Piano economico-amministrativo definito e presidiato.	Le operazioni di gestione integrata delle risorse.	Rilevazione delle risorse tecniche, strutturali e professionali; organizzazione del lavoro; presidio dei processi amministrativo-contabili; supervisione del bilancio aziendale.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione
Area di Attività	ADA.25.219.706: Gestione dei progetti (Project management)
Qualificazione regionale	Esperto nella gestione di progetti
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.10.00 Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative) 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'esperto nella gestione di progetti è in grado di elaborare, implementare e gestire i progetti, attraverso l'integrazione e il coordinamento delle risorse professionali, il presidio delle reti relazionali, tenendo conto del contesto di riferimento

⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Rappresentazione potenzialità intervento	
Risultato atteso Potenzialità del territorio/contesto analizzate e comprese.	
Abilità	Conoscenze
• assumere le caratteristiche del contesto (economiche, di mercato, politiche e sociali) identificando opportunità, vincoli e canali di finanziamento • individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze presenti sul territorio e nel contesto di riferimento • valutare l'affidabilità e le potenzialità di eventuali partner e delle strutture coinvolte/da coinvolgere • prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • analisi swot • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • strumenti e tecniche di gestione di un budget

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Rappresentazione potenzialità intervento. Potenzialità del territorio/contesto analizzate e comprese.	Le operazioni di rappresentazione delle potenzialità dell'intervento.	Ricognizione fabbisogni del territorio ed elementi di contesto; raccolta di informazioni sulle fonti di finanziamento; mappatura soggetti ed organizzazioni attive sul territorio; esame della situazione economica, di mercato e sociale dell'area di intervento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Progettazione intervento	
Risultato atteso Progetto redatto e definito secondo le modalità e la forma previsti	
Abilità	Conoscenze
• identificare i partner, i gruppi di interesse ed i collaboratori rilevanti ai fini dell'intervento prefigurato • tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto dei destinatari e dei partner di progetto • individuare i criteri e gli strumenti necessari a valutare l'efficacia e l'impatto dell'intervento • definire gli elementi costitutivi dell'intervento (finalità, metodologie, strumenti, destinatari/beneficiari, tempi e costi, ecc.)	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • metodologie di progettazione e implementazione di progetti • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • strumenti e tecniche di gestione di un budget

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione intervento. Progetto redatto e definito secondo le modalità e la forma previsti.	Le operazioni di progettazione dell'intervento.	Elaborazione delle finalità e degli obiettivi dell'intervento; ricerca partner e collaboratori; compilazione di un piano economico e di spesa; redazione degli elementi costitutivi dell'intervento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Sviluppo progetto	
Risultato atteso Progetto esecutivo strutturato e definito nelle sue componenti essenziali	
Abilità	Conoscenze
• adottare comportamenti e approcci che favoriscano sinergie fra singoli e gruppi anche appartenenti ad organizzazioni e realtà diverse • selezionare azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative e gestionali, funzionali a garantire un ottimale svolgimento dell'intervento • valutare i tempi e le modalità di realizzazione dell'intervento in base ai vincoli di natura economica ed organizzativa • identificare le reti di attori, collaboratori e partner da coinvolgere nelle diverse fasi dell'intervento	• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di monitoraggio di progetto • tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • tecniche di gestione dei gruppi • strumenti e tecniche di gestione di un budget • principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto • metodologie di progettazione e implementazione di progetti • fasi, sviluppo e struttura di progetto • principi di psicologia dei gruppi sociali

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppo progetto. Progetto esecutivo strutturato e definito nelle sue componenti essenziali.	Le operazioni di sviluppo del progetto.	Attivazione di reti, partnership e canali comunicativi; elaborazione del programma di lavoro; implementazione dell'intervento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione progetto	
Risultato atteso Progetto realizzato nel rispetto dei tempi e delle procedure previste	
Abilità	Conoscenze
• adottare categorie valutative dell'intervento rispetto alla coerenza/adequatezza degli strumenti adottati, agli orientamenti assunti ed alle finalità perseguite • individuare gli elementi utili ad assicurare il buon andamento dell'intervento • identificare i canali comunicativi più efficaci rispetto al messaggio ed ai destinatari da raggiungere • adeguare le azioni previste in relazione a imprevisti e criticità o esigenze segnalate da partner, destinatari o collaboratori	• tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto • tecniche e metodi di coordinamento e controllo di progetti complessi • tecniche di monitoraggio di progetto • tecniche di analisi e di valutazione dell'impatto dei progetti • lingua inglese parlata e scritta a livello elementare

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione progetto. Progetto realizzato nel rispetto dei tempi e delle procedure previste.	Le operazioni di gestione del progetto.	Governo e monitoraggio delle azioni intraprese; riprogettazione intervento in itinere; coordinamento di partner e collaboratori; verifica e valutazione dei costi e dei tempi di implementazione.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁰	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Area di Attività	ADA.25.234.767: Organizzazione e sviluppo organizzativo ADA.25.234.774: Gestione delle relazioni sindacali ADA.25.234.768: Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale ADA.25.234.769: Gestione della selezione del personale
Qualificazione regionale	Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.5.3.3.3 Psicologi del lavoro e dell'organizzazione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.5.3.3.3 Psicologi del lavoro e delle organizzazioni
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 78.10.00 Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale 69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi 69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro
Livello EQF	6
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane è in grado di realizzare la programmazione del personale, prefigurare percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo e gestire le risorse umane, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'azienda e le esigenze del mercato.

¹⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Rappresentazione sistema professionale	
Risultato atteso Processi e sistema professionale individuati	
Abilità	Conoscenze
• adottare tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa • applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale • identificare ruoli e funzioni organizzative in relazione a struttura e processi fondamentali di business, supporto, direzione e controllo dell'organizzazione • adottare tecniche e metodi di descrizione delle competenze al fine di prefigurare un sistema professionale funzionale al contesto organizzativo di riferimento	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • lingua inglese a livello elementare. • tecniche di analisi delle competenze. • tecniche e metodologie di analisi organizzativa. • metodologie di assessment. • principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Rappresentazione sistema professionale. Processi e sistema professionale individuati.	Le operazioni di rappresentazione del sistema professionale.	Mappatura dei processi lavorativi; ricognizione e rilevazione dei fabbisogni aziendali; esame dei requisiti di accesso al ruolo; descrizione dei profili professionali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Programmazione risorse umane	
Risultato atteso Risorse umane reclutate e allocate	
Abilità	Conoscenze
- definire il fabbisogno di personale tracciando i requisiti che dovrebbero possedere i soggetti da reclutare e tenendo presenti gli obiettivi complessivi dell'organizzazione - prefigurare modalità e procedure di inserimento e accoglienza del personale selezionato all'interno del contesto organizzativo - individuare le principali fonti di reclutamento per la ricerca e la selezione del personale - valutare le possibilità di miglioramento e razionalizzazione del personale presente nei differenti contesti organizzativi, in funzione dell'esigenza rilevata	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - tecniche di gestione del colloquio. - gestione delle relazioni interpersonali. - metodi e strumenti di selezione del personale. - principi di project management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Programmazione risorse umane. Risorse umane reclutate e allocate.	Le operazioni di programmazione delle risorse umane.	Ricerca fonti di reclutamento; preselezione e selezione del personale; allocazione/acquisizione del personale; elaborazione di piani di accoglienza/inserimento del personale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Sviluppo risorse umane	
Risultato atteso Fabbisogni formativi e ipotesi di sviluppo professionale delineati	
Abilità	Conoscenze
• identificare obiettivi professionali e ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative • definire interventi formativi/di addestramento coerenti con i percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo prefigurati, compatibilmente ai vincoli organizzativi e al budget disponibile • definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo • adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • tecniche di gestione del colloquio. • metodologia della formazione del personale. • tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale. • metodi di rilevazione del fabbisogno formativo.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppo risorse umane. Fabbisogni formativi e ipotesi di sviluppo professionale delineati.	Le operazioni di sviluppo delle risorse umane.	Presa in carico delle richieste di miglioramento espresse dal personale; ricognizione fabbisogni formativi; elaborazione sistemi/piani di valutazione delle prestazioni e del potenziale; predisposizione di percorsi formativi e di addestramento specifici; stima percorsi di avanzamento professionale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione risorse umane	
Risultato atteso Comunicazioni e adempimenti burocratici gestiti e verificati	
Abilità	Conoscenze
- comprendere le regole e le procedure di contrattazione sindacale necessarie ad una gestione efficace delle relazioni sindacali - riconoscere la normativa contrattuale relativa alle differenti tipologie di rapporto di lavoro - adottare le modalità e gli strumenti di comunicazione interna più adeguati a trasmettere notizie ed informazioni - riconoscere la documentazione e comprendere le procedure necessarie alla gestione amministrativa del personale	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - principali riferimenti legislativi e normativi in materia di disciplina contrattuale. - principi di base di diritto del lavoro. - gestione delle relazioni interpersonali. - tecniche di comunicazione e relazione con il cliente.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione risorse umane. Comunicazioni e adempimenti burocratici gestiti e verificati.	Le operazioni di gestione delle risorse umane.	Coordinamento delle comunicazioni interne; supporto nelle relazioni sindacali; esame e verifica rapporti di lavoro; verifica dell'impiego e della destinazione del personale.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.229.748: Gestione delle operazioni di cassa ADA.25.229.749: Gestione operativa delle operazioni finanziarie
Qualificazione regionale	Operatore alla tesoreria
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.1.2.2 Economi e tesorerieri 4.2.1.1.1 Cassieri 4.1.2.6.0 Addetti ai servizi finanziari Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.1.2.2 Economi e tesorerieri 4.3.2.3.0 Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore alla tesoreria (anche denominato tesoriere od operatore di tesoreria) interviene nella gestione amministrativa dei flussi finanziari (pagamenti e incassi) e nel reperimento e impiego dei fondi finanziari necessari alle attività correnti a breve termine. E' suo compito stimare i fabbisogni aziendali di liquidità nei vari momenti dell'anno, effettuare i pagamenti, monitorare gli incassi, registrare le operazioni di cassa sui libri contabili e sulle basi dati aziendali, effettuare riconciliazioni bancarie, definire prestiti con le banche, valutare la redditività dei prodotti finanziari e dei tassi di rendimento; neutralizzare i rischi di cambio, valutare le oscillazioni dei mercati finanziari per minimizzare gli oneri del costo del denaro e guadagnare sulla gestione delle liquidità aziendali; fornire alla direzione aziendale report sulla situazione di cassa ed elementi per l'individuazione delle fonti di finanziamento e di impiego della liquidità più convenienti.

¹¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di controllare l'andamento finanziario aziendale	
Risultato atteso	
Controllo dell'andamento finanziario aziendale eseguito sulla base del monitoraggio dei flussi di cassa	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari • applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari • applicare tecniche di analisi del Cash Flow • applicare tecniche di analisi delle fonti di finanziamento • applicare tecniche di gestione tesoreria • applicare tecniche di monitoraggio dei flussi di cassa • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti di reporting	• condizioni che regolano i rapporti con le banche • normativa in materia finanziaria • principi di gestione della finanza aziendale • prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari • rendiconto finanziario dei flussi di liquidità

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di controllare l'andamento finanziario aziendale. Controllo dell'andamento finanziario aziendale eseguito sulla base del monitoraggio dei flussi di cassa.	Le operazioni di controllo dell'andamento finanziario annuale.	Stima corretta degli oneri finanziari; esatto monitoraggio dell'andamento dei mercati finanziari per rilevare i parametri che possono influenzare il valore dell'azienda; elaborazione precisa di relazioni legate alla situazione della tesoreria e alla posizione verso le banche.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Essere in grado di gestire i flussi finanziari di breve periodo	
Risultato atteso	
Gestione dei flussi finanziari di breve periodo secondo le previsioni di entrata e di spesa	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di gestione finanziaria del patrimonio aziendale • applicare procedure di recupero crediti • applicare procedure di registrazione prima nota • applicare procedure per gestione pagamenti • applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi • Applicare tecniche di gestione tesoreria • utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici • utilizzare applicativi web di Trading On Line • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)	• condizioni che regolano i rapporti con le banche • elementi di budgeting • elementi di contabilità generale • investimenti obbligazionari e prodotti derivati • Metodi di investimento in titoli finanziari • normativa in materia finanziaria • principi di gestione della finanza aziendale • procedure di accesso al credito • prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari • strumenti di copertura del rischio finanziario • tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di gestire i flussi finanziari di breve periodo. Gestione dei flussi finanziari di breve periodo secondo le previsioni di entrata e di spesa.	Le operazioni di gestione dei flussi finanziari di breve periodo.	Esatto monitoraggio degli incassi; corretta elaborazione di un piano di pagamenti (per scadenze, per tipologia, ecc.) in linea con la pianificazione delle uscite; precisa registrazione dei movimenti sul libro cassa.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹²	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.229.746: Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
Qualificazione regionale	Operatore amministrativo
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Operatore amministrativo gestisce la corrispondenza, la protocollazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e contabili, redige testi amministrativi, lettere commerciali e fogli di calcolo. Le sue funzioni possono estendersi, a seconda dei contesti organizzativi, alle registrazioni contabili elementari, alla segreteria amministrativa ed al ricevimento clienti.

¹² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili	
Risultato atteso	
Documenti amministrativo contabili trattati come da procedure	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure amministrative per rilascio permessi, liberatorie, autorizzazioni • applicare procedure di controllo ordini • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare procedure di registrazione prima nota • applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica • applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture • applicare tecniche di archiviazione dati aziendali • applicare tecniche di pianificazione delle attività • utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici • utilizzare software contabilità • utilizzare software foglio elettronico (microsoft excel, lotus 123 o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) • utilizzare tools per back up	• elementi di amministrazione aziendale • elementi di contabilità aziendale • elementi di economia aziendale • elementi di ragioneria • principali prodotti di office automation • procedure di archiviazione dati • sistemi di archiviazione dati • sistemi di posta elettronica • tecniche di ricerca informazioni su internet • tecniche per il back up dei dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili. Documenti amministrativo contabili trattati come da procedure.	Le operazioni di trattamento di documenti amministrativo-contabili.	Acquisizione, classificazione e archiviazione documenti (amministrativi, contabili e di altro genere); aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.; compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Essere in grado di gestire posta e protocollo	
Risultato atteso Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di catalogazione • applicare procedure di archiviazione • applicare procedure di protocollazione documenti • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare tecniche di archiviazione dati aziendali • applicare tecniche di predisposizione mailing-list • applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico • utilizzare masterizzatore • utilizzare modalità di smistamento della posta • utilizzare software foglio elettronico (microsoft excel, lotus 123 o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) • utilizzare stampanti professionali • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) • utilizzare tools per back up	• elementi di amministrazione aziendale • funzionalità e caratteristiche del centralino • principali prodotti di office automation • procedure di archiviazione dati • sistemi di archiviazione dati • sistemi di posta elettronica • tecniche per il back up dei dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di gestire posta e protocollo. Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse.	Le operazioni di gestione del protocollo e della posta.	Acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita; protocollo e archiviazione di dati e informazioni.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Essere in grado di redigere lettere commerciali	
Risultato atteso Lettere commerciali redatte correttamente	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale • applicare tecniche di predisposizione mailing-list • applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica • applicare tecniche di scrittura di testi commerciali • utilizzare format per stesura lettere di credito • utilizzare masterizzatore • utilizzare sistemi di navigazione internet • utilizzare software elaborazione testi (word o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) • utilizzare stampanti professionali • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) • utilizzare tools per back up	• elementi di amministrazione aziendale • elementi di organizzazione aziendale • lingua italiana • norme redazionali della corrispondenza commerciale • norme redazionali della corrispondenza d'ufficio • principali prodotti di office automation • sistemi di posta elettronica • tecniche di ricerca informazioni su internet • tecniche per il back up dei dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di redigere lettere commerciali. Lettere commerciali redatte correttamente.	Le operazioni di stesura di lettere commerciali.	Stesura di lettere commerciali.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹³	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione di archivi correnti e di deposito ed elaborazione di strumenti archivistici
Area di Attività	ADA.25.232.759: Elaborazione di strumenti archivistici
Qualificazione regionale	Operatore archivio amministrativo
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.4.1.0 Addetti ad archivi e schedari
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.4.2.1.0 Addetti ad archivi, schedari e professioni assimilate
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L' Operatore archivio amministrativo è una figura segretariale dedicata alla gestione della documentazione. Le sue attività possono comprendere la protocollazione, classificazione e archiviazione dei documenti, la digitalizzazione del materiale e la creazione di file di dati con l'utilizzo di appositi software. Inoltre, l'archivista è chiamato a fornire assistenza agli utenti interessati alla consultazione del materiale documentario, nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali e delle procedure dell'organizzazione in cui opera.

¹³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Effettuare l'archiviazione di documenti	
Risultato atteso Archiviazione dei documenti effettuata secondo le specifiche procedure di gestione, organizzazione e registrazione dei dati	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di catalogazione • applicare procedure di archiviazione • applicare tecniche di classificazione documentale • applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati • utilizzare lo scanner • utilizzare software archiviazione dati • applicare procedure di protocollazione documenti	• normativa in materia di tutela della Privacy • elementi di diritto amministrativo

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare l'archiviazione di documenti. Archiviazione dei documenti effettuata secondo le specifiche procedure di gestione, organizzazione e registrazione dei dati.	Le operazioni di archiviazione dei documenti.	Esatta esecuzione delle attività di catalogazione dei documenti; corretta attuazione delle metodologie di organizzazione degli archivi informatizzati.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Effettuare assistenza alla consultazione degli archivi amministrativi	
Risultato atteso	
Assistenza alla consultazione degli archivi amministrativi effettuata nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali	
Abilità	Conoscenze
• utilizzare software archiviazione dati • Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali	• normativa in materia di tutela della Privacy • procedure di archiviazione dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare assistenza alla consultazione degli archivi amministrativi. Assistenza alla consultazione degli archivi amministrativi effettuata nel rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali.	Le operazioni di assistenza alla consultazione degli archivi amministrativi.	Precisa attivazione delle procedure di consultazione delle banche dati; uso corretto dei dispositivi di archiviazione dei dati documentali.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁴	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Area di Attività	ADA.25.224.729: Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Qualificazione regionale	Operatore call center Inbound
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.3.2 Telefonisti e addetti ai Call Center Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.4.0 Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Operatore call center Inbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center, ovvero in quel luogo dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato, con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'Operatore call center Inbound è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati. Le strutture di help desk tecnologico o di assistenza su software o componenti hardware, richiedono personale in possesso di skill specifici, in genere veri e propri sistemisti informatici (cfr. Supervisore Centro di assistenza -Help Desk Engineer di Eucip

¹⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Fornire informazioni tramite servizio di call center	
Risultato atteso Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di selezione delle informazioni • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di comunicazione telefonica • utilizzare software gestionale per assistenza vendita • utilizzare software gestione attività di call center • utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi)	• elementi di psicologia della comunicazione • elementi di sicurezza informatica • etica e deontologia della comunicazione • gamma di prodotti/servizi in vendita • inglese • normativa sulle comunicazioni elettroniche • principi di customer care • principi di customer satisfaction • struttura organizzativa di un call center

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Fornire informazioni tramite servizio di call center. Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti.	Le operazioni di informazioni tramite servizio di call center.	Corretta procedura di gestione della telefonata; dati inseriti nei software secondo le modalità previste.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁵	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Area di Attività	ADA.25.233.764: Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
Qualificazione regionale	Operatore capo cantiere-capo commessa nei servizi di pulizia
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 6.1.5.1.0 Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 6.1.5.1.0 Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 80.10.00 Servizi di vigilanza privata 80.20.00 Servizi connessi ai sistemi di vigilanza 80.30.00 Servizi di investigazione privata 81.10.00 Servizi integrati di gestione agli edifici 81.21.00 Pulizia generale (non specializzata) di edifici 81.22.01 Attività di sterilizzazione di attrezzature medico sanitarie 81.22.02 Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali 81.29.10 Servizi di disinfestazione 81.29.91 Pulizia e lavaggio di aree pubbliche, rimozione di neve e ghiaccio 81.29.99 Altre attività di pulizia nca
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore capo cantiere-capo commessa nei servizi di pulizia è colui che coordina e gestisce uno o più gruppi che operano nei cantieri in uno o più siti specifici, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., garantendo che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore. Nel caso delle PMI, il capo cantiere può partecipare direttamente in attività operative insieme con gli altri membri della squadra.

¹⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma	
Risultato atteso	
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo	
Abilità	Conoscenze
- definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale - comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato	- elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato - format tipo di contratto - principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori - elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo - aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.	L'esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma.	Esatta verifica della correttezza del contratto di lavoro in relazione al tipo di prestazione richiesta; precisa gestione delle procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata; esatta comprensione degli adempimenti fiscali e previdenziali connessi all'esercizio dell'attività in oggetto.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia	
Risultato atteso Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia	
Abilità	Conoscenze
- conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia - definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia	- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto. - caratteristiche dei servizi di pulizie (il mercato di riferimento: domanda e offerta) - regolamenti legislativi - metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.	L'esercizio della professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia .	Esatta individuazione delle caratteristiche e delle tipologie dei servizi di pulizie; corretta determinazione delle condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente; precisa gestione dei diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali applicabili.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie	
Risultato atteso	
Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale	
Abilità	Conoscenze
• ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità • usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni • comunicare con clienti attuali e potenziali • comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche • inserire le informazioni raccolte in una banca dati • organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali	• fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore • elementi di psicologia della comunicazione e della vendita • tecniche delle dinamiche interpersonali – osservazione e controllo dei comportamenti • tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale • principi di comunicazione al cliente interno

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie. Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale.	Le operazioni di gestione della negoziazione e della comunicazione con il cliente.	Precisa individuazione dei bisogni del cliente, delle sue aspettative, delle sue preferenze, in linea con le esigenze dell'impresa; corretta attuazione di lettere, telefonate e mail di primo contatto; redazione completa di un resoconto dei contatti effettuati.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia	
Risultato atteso Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio	
Abilità	Conoscenze
- individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro - individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio	- tecniche di analisi della commessa - elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia. Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.	Le operazioni di analisi della commessa di lavoro.	Corretta acquisizione di tutte le informazioni necessarie a definire una prima stima dell'intervento; esatta verifica dell'esito della prima stima, con accurata individuazione delle risorse umane e delle attrezzature necessarie per erogare il servizio.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Organizzare e gestire le operazioni di pulizia	
Risultato atteso Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia	
Abilità	Conoscenze
• pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia • applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti • controllare la fornitura di risorse per il cantiere • revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate	• elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione • tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni • elementi per la definizione delle attività da intraprendere • conoscenza delle pratiche e procedure aziendali • conoscenza di normative e procedure applicabili • conoscenza della legislazione e delle procedure OHS • tecniche di pulizia, conoscenza delle attrezzature e lo corretto utilizzo • tipi di superfici e metodi di pulizia efficaci e compatibili • tipi di sostanze chimiche e il loro uso adeguato

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzare e gestire le operazioni di pulizia. Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.	Le operazioni di gestione e organizzazione delle operazioni di pulizia.	Corretta acquisizione di tutte le informazioni utili sulle prestazioni di pulizia ed identificazione delle aree di miglioramento; preciso utilizzo del problem solving per identificare contingenze e individuare opportunità per l'organizzazione del servizio; esatta registrazione delle azioni di miglioramento apportate in appositi documenti.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 6 - Titolo Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia	
Risultato atteso Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività	
Abilità	Conoscenze
• elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente • acquisire e gestire la commessa del cliente • gestire segnalazioni ed eventuali reclami	• tecniche di preventivazione • requisiti contrattuali per effettuare la richiesta • elementi di budgeting • elementi di controllo del budget • costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia. Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività.	Le operazioni di gestione degli aspetti amministrativi connessi all'attività di pulizia.	Corretta elaborazione di una proposta commerciale al cliente; precisa gestione della commessa del cliente; completa segnalazione di eventuali reclami.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 7 - Titolo Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia	
Risultato atteso Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborare all'implementazione dei manuali di qualità	
Abilità	Conoscenze
valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo	- aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi - concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita - modalità operative di valutazione della qualità di un servizio - principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia. Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborare all'implementazione dei manuali di qualità.	Le operazioni di sviluppo e gestione del sistema di qualità nell'ambito dei servizi di pulizia.	Corretto monitoraggio della qualità del servizio erogato e del processo produttivo implementato; esatta rilevazione del grado di soddisfazione del client.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 8 - Titolo Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia	
Risultato atteso Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze	
Abilità	Conoscenze
• elaborare il planning degli interventi da realizzare • gestire le risorse professionali a disposizione • gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team	• gestione del tempo e dei fattori produttivi • concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo • comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo • modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto • elementi e tecniche di comunicazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia. Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.	Le operazioni di gestione delle risorse umane.	Esatta redazione del piano di intervento da programmare; corretta organizzazione delle risorse disponibili; coordinamento preciso delle attività di comunicazione all'interno della squadra operativa d'intervento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 9 - Titolo	
Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia	
Risultato atteso	
Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi. Curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, utilizzando tecniche adeguate, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro in relazione alla funzione/ ruolo aziendale attribuiti in materia e in conformità alle regole vigenti	
Abilità	Conoscenze
• prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario • conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio • garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso • lavorare in sicurezza • lavorare nel rispetto dell'ambiente	• fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico • elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio • caratteristiche di prodotti e detergenti per la pulizia usati nel lavoro • normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi • normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs. 81/'08, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento • normative vigenti in materia di politica ambientale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia. Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi. Curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, utilizzando tecniche adeguate, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro in relazione alla funzione/ ruolo aziendale attribuiti in materia e in conformità alle regole vigenti.	Le operazioni di sviluppo e gestione del piano di controllo dei rischi e di gestione delle operazioni di igiene, salute e sicurezza.	Corretta predisposizione delle azioni volte a diminuire i rischi professionali, ambientali del beneficiario; completa illustrazione della legislazione sull'igiene e sulla sicurezza; esatta attuazione delle attività volte al rispetto delle norme igienico-sanitarie idonee a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁶	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Area di Attività	ADA.25.231.757: Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Qualificazione regionale	Operatore centralinista
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.3.1 Centralinisti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.3.0 Centralinisti
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L' Operatore centralinista riceve e smista le chiamate in entrata e in uscita. In alcuni contesti i suoi compiti comprendono anche attività di reception e di gestione della posta.

¹⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda	
Risultato atteso	
Persone in visita presso l'azienda accolte in maniera educata e cortese	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di accoglienza della clientela • applicare tecniche di ascolto attivo • applicare tecniche di comunicazione efficace • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico	• elementi di comunicazione interpersonale • inglese • nozioni di qualità del servizio • piano di sicurezza aziendale • principi di Customer Satisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda. Persone in visita presso l'azienda accolte in maniera educata e cortese.	Le operazioni di accoglienza delle persone in visita presso l'azienda.	Applicazione ottimale delle tecniche di accoglienza della clientela e di ascolto attivo; utilizzo preciso delle attrezzature del centralino telefonico.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Realizzare lo smistamento delle telefonate	
Risultato atteso Smistamento delle telefonate realizzato in modo oculato e accurato	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di comunicazione telefonica • applicare tecniche di filtro telefonate • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico • utilizzare sistemi di navigazione internet • utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi) • utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) • utilizzare software specifici gestione centralino (Jaws e Zoom Test)	• elementi di telefonia di base • funzionalità e caratteristiche del centralino • inglese • nozioni di qualità del servizio • principi di Customer Satisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare lo smistamento delle telefonate. Smistamento delle telefonate realizzato in modo oculato e accurato.	Le operazioni di smistamento delle telefonate.	Corretto utilizzo degli strumenti di filtro delle telefonate; uso ottimale dei sistemi di navigazione internet e di posta elettronica.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁷	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Area di Attività	ADA.25.231.755: Realizzazione di attività di ufficio
Qualificazione regionale	Operatore d'ufficio
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.1.1.0 Dattilografi, stenodattilografi 4.1.1.2.0 Operatori su macchine di calcolo e di elaborazione dati 4.1.1.3.0 Operatori su macchine per la riproduzione di documenti e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore d'ufficio gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti amministrativi e contabili, la redazione di testi amministrativi o commerciali. Questa figura è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può assumere diverse denominazioni in funzione dei livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione.

¹⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili	
Risultato atteso	
Trattamento dei documenti amministrativo-contabili eseguito sulla base di specifiche procedure di archiviazione	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture • applicare tecniche di archiviazione dati aziendali • utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici • utilizzare software contabilità • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software gestione di database (Access o analoghi) • utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)	• elementi di amministrazione aziendale • elementi di contabilità aziendale • elementi di economia aziendale • elementi di ragioneria • elementi di ragioneria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili. Trattamento dei documenti amministrativo-contabili eseguito sulla base di specifiche procedure di archiviazione .	Le operazioni di trattamento dei documenti amministrativo-contabili.	Corretta applicazione delle tecniche di registrazione dei documenti contabili, di acquisto o vendita e di archiviazione dei dati aziendali; utilizzo ottimale degli strumenti a supporto della gestione amministrativa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)	
Risultato atteso Gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) secondo opportune procedure di registrazione	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di archiviazione • applicare procedure di protocollazione documenti • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare tecniche di predisposizione mailing list • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico • utilizzare lo scanner • utilizzare modalità di smistamento della posta • utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) • utilizzare stampanti professionali • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)	• funzionalità e caratteristiche del centralino • sistemi di archiviazione dati • tecniche per il back up dei dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo). Gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) secondo opportune procedure di registrazione.	Le operazioni di gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita (posta e controllo).	Precisa attuazione delle attività di smistamento della posta; utilizzo corretto degli strumenti tipici del centralino telefonico.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Redigere testi e lettere commerciali	
Risultato atteso Testi e lettere commerciali redatte secondo opportune modalità di elaborazione	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di scrittura di testi commerciali • utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare stampanti professionali • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)	• elementi di amministrazione aziendale • elementi di organizzazione aziendale • lingua italiana • lingua italiana • norme redazionali della corrispondenza commerciale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Redigere testi e lettere commerciali. Testi e lettere commerciali redatte secondo opportune modalità di elaborazione.	Le operazioni di redazione di testi e lettere commerciali.	Corretta adozione delle tecniche di scrittura dei testi commerciali; utilizzo preciso degli strumenti di elaborazione dei testi.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁸	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Area di Attività	ADA.25.226.738: Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Qualificazione regionale	Operatore di accoglienza-accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess)
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.4.3 Assistenti congressuali e fieristici
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.1.3 Assistenti congressuali e fieristici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess) si occupa dell'accoglienza, del ricevimento e dei servizi di assistenza durante il soggiorno di ospiti e clienti in fiere generiche, fiere di settore, missioni anche all'estero, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere. Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni, relazionandosi direttamente con essi e provvede ai servizi di segreteria e all'accoglienza (registrazione partecipanti), alla distribuzione dei materiali, all'informazione sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico. E' una figura professionale in possesso di competenze tecniche organizzative per lo svolgimento di ruoli all'interno delle strutture degli enti fieristici e in particolare delle attività relative agli aspetti di marketing e della comunicazione. La capacità comunicativa è funzionale a rispondere alle esigenze degli interlocutori e deve permettere anche di svolgere un'efficace funzione di vendita eventualmente offerta dall'evento fieristico e operare in modo da trarne il massimo vantaggio per il committente

¹⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza partecipanti all'evento	
Risultato atteso Fornire ai partecipanti ogni tipo di informazione di carattere organizzativo e logistico in modo da favorire e agevolare lo svolgimento di tutte le attività che sono invitati a svolgere durante l'evento	
Abilità	Conoscenze
• gestire i rapporti con i soggetti interni ed esterni per l'organizzazione delle attività dei partecipanti • gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa • intrattenere relazioni professionali con fornitori, ospiti, visitatori, clienti ecc. • prevedere situazioni di inefficienza organizzativa o di disorientamento dei partecipanti e intervenire prontamente • svolgere efficacemente un dialogo di prima accoglienza per facilitare la comunicazione interpersonale	• psicologia della comunicazione per gestire le diverse situazioni comportamentali, prevenire le situazioni di disagio e prevedere le necessità della clientela • regole comportamentali per la gestione dei reclami • strategie di comunicazione in relazione a diverse categorie di utenza • tecniche di comunicazione e relazioni umane e di massa per gestire la comunicazione a gruppi di utenza e gli annunci in pubblico • tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio in situazioni di normalità e di reclamo • tecniche e principi di accoglienza per gestire l'arrivo del cliente nella sede di ricevimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Accoglienza partecipanti all'evento. Fornire ai partecipanti ogni tipo di informazione di carattere organizzativo e logistico in modo da favorire e agevolare lo svolgimento di tutte le attività che sono invitati a svolgere durante l'evento.	Le operazioni di accoglienza partecipanti all'evento.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione del front office	
Risultato atteso Gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne	
Abilità	Conoscenze
• assistere l'interlocutore nella presentazione del materiale informativo, commentando le informazioni in esso raccolte e fornendo i chiarimenti necessari • divulgare proposte e servizi di natura sociale, culturale e ricreativa in funzione delle esigenze e bisogni rilevati • fornire tutte le informazioni inerenti l'organizzazione dell'evento, i servizi disponibili, i riferimenti per l'assistenza tecnica e ricreativa • gestire efficacemente la comunicazione in situazioni di conflitto • intervenire in maniera tempestiva ed efficace ed in maniera conforme alle indicazioni fornite dal responsabile organizzativo, in situazioni problematiche e/o conflittuali • relazionare con l'utenza, anche in lingua straniera • rispondere prontamente alle informazioni richieste dal partecipante/richiedente, con il supporto di apposito materiale informativo	• modalità organizzative dei punti informativi per gestire situazioni e ruoli del personale di contatto nella struttura di ricevimento/accoglienza • strategie di comunicazione per gestire il colloquio con differenti categorie di utenze • supporti informatici e telematici per gestire il trattamento e la diffusione dei dati e delle informazioni • tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio di prima accoglienza • tecniche e metodologie di raccolta e reperimento delle informazioni per il trattamento e diffusione dei dati e l'attivazione dei servizi informativi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione del front office. Gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne.	Le operazioni di gestione del front office.	Coordinamento dei servizi di accoglienza al front office; impiego di apposite procedure per la gestione dei flussi informativi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa	
Risultato atteso Raccogliere dati provenienti dalle altre funzioni organizzative (es. personale, amministrazione, logistica, ricettività, ecc...) per predisporre ed elaborare le informazioni da trasmettere sia all'interno dell'organizzazione che tra i partecipanti	
Abilità	Conoscenze
• gestire le dinamiche di gruppo, sapendole applicare al lavoro d'équipe • gestire le registrazioni amministrative dei partecipanti necessarie al controllo ed alla raccolta delle informazioni richieste dall'organizzatore • lavorare in gruppo per coordinarsi con le attività degli altri reparti organizzativi e le strutture di assistenza tecnica • raccogliere dati e documenti per l'organizzazione del soggiorno • raccogliere la documentazione relativa agli interventi dei relatori e dei moderatori, per prepararla alla presentazione • trattare l'informazione attraverso l'uso di strumenti multimediali	• linguaggi informatici e telematici per trattare e gestire la raccolta e la diffusione delle informazioni necessarie allo svolgimento delle attività interne ed esterne alla struttura • principi di contabilità e amministrazione per gestire correttamente le registrazioni e l'archiviazione della documentazione • principi di economia e tecnica aziendale delle imprese ricettive per la gestione delle attività organizzative e amministrative • principi di organizzazione aziendale per la gestione dei rapporti con gli altri livelli di responsabilità

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa. Raccogliere dati provenienti dalle altre funzioni organizzative (es. personale, amministrazione, logistica, ricettività, ecc...) per predisporre ed elaborare le informazioni da trasmettere sia all'interno dell'organizzazione che tra i partecipanti.	Le operazioni di realizzazione delle attività di segreteria organizzativa.	efficace gestione dei flussi di informazione in entrata ed in uscita; elaborazione di documenti informativi per l'interno e l'esterno.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti	
Risultato atteso Fornire risposta e soluzioni alle richieste e alle necessità dei partecipanti per permettere loro di fruire adeguatamente dei servizi messi a loro disposizione e/o di quelli comunque richiesti	
Abilità	Conoscenze
• curare l'arredamento e l'ottimizzazione delle aree di soggiorno/accoglienza dei partecipanti, rendendole accoglienti e gradevoli • fornire assistenza durante le attività di trasferimento, allestimento di stand, servizio prenotazioni • fornire informazioni di varia natura ai partecipanti su aspetti logistici, organizzativi, storico-culturali e ambientali anche durante i trasferimenti o in base alle richieste dei partecipanti • gestire i rapporti tra l'agenzia committente ed il cliente finale (gruppo turistico, azienda committente, ecc...) • gestire le fasi operative del soggiorno • percepire ed individuare le esigenze dell'ospite per descrivere le soluzioni offerte dai servizi all'interno e all'esterno della struttura	• lingue straniere per gestire i colloqui con l'utenza straniera e la documentazione tecnica, promozionale ed informativa • logistica ed organizzazione per la gestione dei rapporti con i reparti tecnici e con i servizi operativi di assistenza • tecniche di comunicazione per gestire la comunicazione interpersonale con diverse tipologie di utenza • tecniche di promozione e vendita per facilitare le attività commerciali promosse durante lo svolgimento dell'evento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti. Fornire risposta e soluzioni alle richieste e alle necessità dei partecipanti per permettere loro di fruire adeguatamente dei servizi messi a loro disposizione e/o di quelli comunque richiesti.	Le operazioni di svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione; somministrazione degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle informazioni.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.231.754: Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.229.746: Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
Qualificazione regionale	Operatore segretariale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.1.4.0 Personale di segreteria 4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali 4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio 69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore segretariale è in grado di organizzare e gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse.

¹⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestione flussi informativi e comunicativi	
Risultato atteso Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse	
Abilità	Conoscenze
- distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita - utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc - individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio - identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione flussi informativi e comunicativi. Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse.	Le operazioni di gestione dei flussi informativi e comunicativi.	Amministrazione e controllo centralino; acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita; protocollo e archiviazione di dati e informazioni.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Sistematizzazione informazioni e testi scritti	
Risultato atteso Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica	
Abilità	Conoscenze
• utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera • valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti • applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune	• lingua inglese parlata e scritta a livello elementare • informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) • caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sistematizzazione informazioni e testi scritti. Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica.	Le operazioni di sistematizzazione di informazioni e testi scritti.	Stesura e diffusione di comunicazioni formali anche in lingua straniera; redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Trattamento di documenti amministrativo-contabili	
Risultato atteso Documenti contabili correttamente registrati ed archiviati	
Abilità	Conoscenze
- distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione - adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) - applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici - valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda	- tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione - tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Trattamento di documenti amministrativo-contabili. Documenti contabili correttamente registrati ed archiviati.	Le operazioni di trattamento dei documenti amministrativo-contabili.	Acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili; aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.; compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita bolle, ricevute, fatture).

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	
Risultato atteso Riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate	
Abilità	Conoscenze
- individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro - distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro - definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali - adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti	- principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni - tecniche di time management - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (general e specifiche) - lingua inglese parlata e scritta a livello elementare

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro. Riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate.	Le operazioni di organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro.	Predisposizione ed aggiornamento calendario degli appuntamenti; predisposizione di supporti organizzativi o tecnici per la realizzazione di riunioni ed eventi; prenotazione biglietti di viaggio e pernottamenti.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁰	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Area di Attività	ADA.25.234.770: Gestione amministrativa del personale
Qualificazione regionale	Tecnico amministrazione del personale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.2.5.0 Addetti alla gestione del personale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.1.4.0 Addetti alla gestione del personale
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 78.10.00 Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale 69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi 69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico di amministrazione del personale predispone e gestisce i documenti e le registrazioni previste dalla legge in materia di lavoro, gestendo le attività amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione dei rapporti di lavoro e le registrazioni contabili in materia fiscale, assicurativa e contributiva ed i relativi adempimenti (pagamenti, dichiarazioni, comunicazioni obbligatorie) in materia di lavoro subordinato o parasubordinato

²⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di adempiere le procedure amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro	
Risultato atteso	
Procedure amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro espletate secondo le normative di settore e le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di calcolo della fiscalità differita • applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali • applicare modalità di redazione contratti di lavoro • applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali • applicare procedure per gestione pagamenti • applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi • applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro • utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici • utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software gestione paghe	• diritto del lavoro • diritto sindacale • dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze • elementi di amministrazione aziendale • elementi di contrattualistica del lavoro • elementi di diritto civile • elementi di disciplina dei contratti • elementi di gestione delle risorse umane • normativa inps in materia di mobilità e cassa integrazione guadagni (cig) • normativa previdenziale • normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (ccnl) • procedure di assunzione • procedure di gestione del personale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di adempiere le procedure amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro. Procedure amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro espletate secondo le normative di settore e le direttive aziendali.	Le operazioni amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro.	Esatta esecuzione della rilevazione delle presenze e predisporre la documentazione giustificativa delle assenze; precisa elaborazione dei prospetti paga periodici; corretta realizzazione della liquidazione degli stipendi e di ogni altro pagamento dovuto al personale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Essere in grado di assolvere gli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro	
Risultato atteso	
Adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro assolti seguendo le normative di settore	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di calcolo della fiscalità differita • applicare modalità di controllo della procedura contabile • applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali • applicare procedure di gestione adempimenti iva • applicare procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare procedure per gestione pagamenti • applicare tecnica della registrazione contabile (partita doppia) • applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro • utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici • utilizzare software contabilità • utilizzare software erp (enterprise resource planning) • utilizzare software foglio elettronico (microsoft excel, lotus 123 o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software gestione paghe	• adempimenti e scadenze fiscali • diritto del lavoro • elementi di amministrazione aziendale • elementi di contrattualistica del lavoro • elementi di diritto civile • elementi di diritto commerciale • elementi di ragioneria • fiscalità differita: principi e modalità di calcolo • normativa fiscale e tributaria • normativa inps in materia di mobilità e cassa integrazione guadagni (cig) • normativa previdenziale • normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (ccnl) • principi di contabilità generale • scritture contabili, libro giornale e partita doppia • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di assolvere gli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro. Adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro assolti seguendo le normative di settore.	Le operazioni di adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro.	Esatta compilazione dei documenti/modelli riferiti a obblighi periodici/annuali assicurativi e contributivi; esatta compilazione dei documenti/modelli riferiti a obblighi periodici/annui del sostituto imposta e del sostituto di dichiarazione; corrette registrazioni contabili in tema di stipendi e contributi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di configurare il sistema amministrativo per la gestione del personale	
Risultato atteso	
Sistema amministrativo per la gestione del personale configurato secondo le normative di settore e le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di calcolo della fiscalità differita • applicare modalità di controllo della procedura contabile • applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità • applicare tecniche di pianificazione delle attività • utilizzare software contabilità • utilizzare software erp (enterprise resource planning) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software gestione paghe • utilizzare strumenti di pianificazione delle attività • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• direttive strategiche aziendali • diritto del lavoro • diritto sindacale • elementi di amministrazione aziendale • elementi di budgeting • elementi di contabilità aziendale • elementi di contabilità industriale • elementi di controllo di gestione • elementi di scienza delle finanze • normativa fiscale e tributaria • normativa previdenziale • principi di contabilità generale • scritture contabili, libro giornale e partita doppia • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tecniche di pianificazione di attività • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di configurare il sistema amministrativo per la gestione del personale. Sistema amministrativo per la gestione del personale configurato secondo le normative di settore e le direttive aziendali.	Le operazioni di configurazione del sistema amministrativo per la gestione del personale.	Corretta predisposizione delle procedure per la gestione delle assunzioni cessazione del rapporto di lavoro; corretta predisposizione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Area di Attività	ADA.25.225.734: Produzione di testi pubblicitari
Qualificazione regionale	Tecnico Copy writer
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.4.1.3 Redattori di testi per la pubblicità Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.4.1.3 Redattori di testi per la pubblicità
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico Copy writer cura l'ideazione dei messaggi pubblicitari, con specifico riferimento alle componenti scritte e/o parlate, qualunque sia il mezzo utilizzato dalla comunicazione: radio, TV, stampa, affissioni, web, ecc. Deve possedere buona capacità di sintesi e di invenzione testuale e verbale, ed essere in grado di giocare con concetti e parole, per tradurre in forma originale e coerente con l'immagine la promessa pubblicitaria. Deve avere ottima conoscenza della lingua e della sintassi, in quanto responsabile della stesura dei testi degli annunci, di brochure e pieghevoli informativi. Normalmente cura l'intera "colonna sonora" di uno spot radio o TV. Lavora in strettissima collaborazione con l'Art director che si occupa invece della parte visiva della campagna pubblicitaria. Il loro lavoro è così strettamente correlato, che non si può prescindere dall'apporto creativo di entrambi.

²¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Supervisione della produzione di elementi audio di una campagna pubblicitaria	
Risultato atteso	
Supervisione degli elementi audio della campagna pubblicitaria nei suoi aspetti essenziali e particolari	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di rilevazione conformità audio • applicare tecniche di monitoraggio delle attività	• elementi di dizione • generi musicali • tecniche di animazione multimediale • tecniche di registrazione audio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supervisione della produzione di elementi audio di una campagna pubblicitaria. Supervisione degli elementi audio della campagna pubblicitaria nei suoi aspetti essenziali e particolari.	Le operazioni di supervisione della produzione di elementi audio di una campagna pubblicitaria.	Definizione del piano di lavoro; produzione di elementi audio.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Supervisione della produzione di elementi testuali di una campagna pubblicitaria	
Risultato atteso	
Supervisione degli elementi testuali della campagna pubblicitaria nei suoi aspetti essenziali e particolari	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di rilevazione conformità impaginati • applicare tecniche di monitoraggio delle attività	• tecniche di impaginazione • tecniche di stampa

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supervisione della produzione di elementi testuali di una campagna pubblicitaria. Supervisione degli elementi testuali della campagna pubblicitaria nei suoi aspetti essenziali e particolari.	Le operazioni di supervisione della produzione di elementi testuali di una campagna pubblicitaria.	Definizione del piano di lavoro;organizzazione (tradizionale e digitale) dei contenuti testuali e grafici .

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Ideazione testi pubblicitari	
Risultato atteso Definizione dei testi di una campagna pubblicitaria	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di ideazione pubblicitaria • applicare tecniche di sceneggiatura • applicare tecniche di scrittura pubblicitaria • applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo	• arti visive • elementi di linguistica • elementi di psicologia della comunicazione • normativa sull'autodisciplina pubblicitaria • strutture grammaticali della lingua italiana • tecnica del linguaggio cinematografico • tecniche della comunicazione pubblicitaria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ideazione testi pubblicitari. Definizione dei testi di una campagna pubblicitaria.	Le operazioni di Ideazione testi pubblicitari.	Ricognizione degli elementi di contesto; elaborazione delle ipotesi di testo.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²²	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino Marketing strategico e operativo
Area di Attività	ADA.25.222.715: Pianificazione degli approvvigionamenti ADA.25.222.716: Gestione degli approvvigionamenti ADA.25.223.719: Sviluppo del piano strategico di marketing
Qualificazione regionale	Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.5.1 Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 Approvvigionatori e responsabili acquisti 4.1.3.2.0 Addetti alla gestione amministrativa degli approvvigionamenti 2.5.1.5.3 Analisti di mercato Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.5.1 Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 Approvvigionatori e responsabili acquisti 4.3.1.1.0 Addetti alla gestione degli acquisti 2.5.1.5.4 Analisti di mercato Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.22.01 Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale 82.92.20 Confezionamento di generi non alimentari 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
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti è in grado di configurare il sistema di fornitura adeguato alle esigenze di produzione ed approvvigionamento, selezionando il relativo parco fornitori e gestendo i processi di acquisizione di prodotti e servizi anche tecnici

²² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Analisi tecnica fabbisogno d'acquisto	
Risultato atteso Richiesta/fabbisogno di acquisto esaminati	
Abilità	Conoscenze
- valutare la rispondenza del fabbisogno di acquisto alle effettive disponibilità di mercato e di giacenza - comprendere i profili qualitativi del prodotto e/o servizio al fine di individuarne il giusto rapporto qualità/prezzo - individuare e valutare le corrispondenze di prodotto e/o servizio offerte dal mercato di fornitura - riconoscere le caratteristiche tecnico-funzionali del prodotto e/o servizio da acquistare	- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - caratteristiche merceologiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei prodotti e/o servizi trattati. - tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based). - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi tecnica fabbisogno d'acquisto. Richiesta/fabbisogno di acquisto esaminati.	Le operazioni di analisi tecnica del fabbisogno di acquisto.	Acquisizione richiesta/fabbisogno di acquisto; verifica equivalenze di prodotto di magazzino e/o di mercato; esame tecnico del prodotto e/o servizio da acquistare; indagine su offerta di mercato; restituzione feedback.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Organizzazione piano d'acquisto	
Risultato atteso Piano di acquisto redatto secondo i programmi produttivi e di approvvigionamento rilevati	
Abilità	Conoscenze
- determinare scadenze e modalità di consegna in funzione dell'efficienza ed efficacia produttiva dei fornitori - valutare i tempi e i processi di approvvigionamento, anche in vista delle procedure interne di acquisizione - identificare gli indicatori di selezione e monitoraggio del parco fornitori - costi, tempi, qualità, affidabilità, ecc. - individuare le priorità d'acquisto in previsione della disponibilità variabile del prodotto e/o servizio sul mercato	- principali caratteristiche e tipologie dei processi di produzione industriale. - strumenti e tecniche di programmazione (gantt, ecc.). - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - metodi di qualificazione fornitori. - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - tecniche di marketing d'acquisto. - principali elementi relativi a sistemi e metodi per la gestione logistica interna ed esterna. - tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based).

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzazione piano d'acquisto. Piano di acquisto redatto secondo i programmi produttivi e di approvvigionamento rilevati.	Le operazioni di organizzazione del piano di acquisto.	Definizione operativa calendario emissione ordini; elaborazione elementi di priorità d'acquisto; organizzazione calendario scadenze/consegne; elaborazione criteri di selezione e monitoraggio fornitori.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Configurazione sistema di fornitura	
Risultato atteso Sistema di fornitura strutturato	
Abilità	Conoscenze
- valutare i fornitori sulla base degli indicatori di selezione prefissati, nonché delle caratteristiche specifiche del prodotto e/o servizio da acquistare - individuare e valutare il rapporto costi/benefici dell'offerta in funzione delle condizioni di acquisto predeterminate - adottare tecniche e stili di negoziazione per la definizione delle condizioni di fornitura e per la gestione delle relazioni con i fornitori - decodificare i flussi informativi provenienti dal mercato per la ricerca di nuove fonti di fornitura	- tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione. - tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based). - tecniche di analisi dei costi/benefici. - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - lingua inglese tecnica

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurazione sistema di fornitura. Sistema di fornitura strutturato.	Le operazioni di configurazione del sistema di fornitura.	Ricognizione nel parco fornitori già esistente; ricerca e selezione nuovi fornitori; predisposizione lista potenziali fornitori; negoziazione e definizione condizioni di fornitura (modalità, tempi, costi, ecc.).

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione processi di acquisizione	
Risultato atteso Fornitura efficacemente presidiata e rispondente alle condizioni negoziate	
Abilità	Conoscenze
• adottare modalità amministrativo-contabili per la predisposizione degli ordini di acquisto • definire la soluzione contrattuale adeguata alla tipologia delle forniture richieste • rilevare il grado di soddisfazione degli utilizzatori finali in merito alle conformità delle forniture offerte • adottare tecniche comparative (benchmarking) della qualità e dei prodotti e/o servizi offerti dai diversi fornitori	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principali software applicativi per la gestione dei dati e degli acquisti. • principali tipologie contrattuali e normative applicate alle transazioni commerciali. • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • lingua inglese tecnica. • principali riferimenti legislativi e normativi in materia di iso. • tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione processi di acquisizione. Fornitura efficacemente presidiata e rispondente alle condizioni negoziate.	Le operazioni di gestione dei processi di acquisizione.	Definizione modalità contrattuali di fornitura; emissione ordine d'acquisto; monitoraggio conformità delle forniture.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²³	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio
Area di Attività	ADA.25.220.711: Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
Qualificazione regionale	Tecnico del controllo della qualità
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.5.2.0 Tecnici del controllo della qualità industriale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.1.3.0 Tecnici statistici 3.1.5.3.0 Tecnici della produzione manifatturiera 3.1.5.4.2 Tecnici della produzione alimentare
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale 71.20.10 Collaudi e analisi tecniche di prodotti 71.20.21 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi 71.20.22 Attività per la tutela di beni di produzione controllata
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico del controllo della qualità contribuisce ad organizzare il processo di controllo della produzione, garantisce, per i prodotti, le caratteristiche tecniche-qualitative richieste dal progetto, esegue il controllo della qualità degli approvvigionamenti, del processo produttivo, della movimentazione e delle attività post-produzione (vendita e assistenza presso il cliente), fino al controllo della qualità del prodotto finito.

²³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
CQ degli approvvigionamenti, dei processi e dei prodotti	
Risultato atteso	
Impostare e gestire il sistema per il CQ nelle diverse fasi di approvvigionamento, produzione e vendita, presidiandone la corretta implementazione	
Abilità	Conoscenze
• analizzare e progettare un processo organizzativo in funzione del CQ • approntare soluzioni per il ripristino delle condizioni di funzionamento in qualità • effettuare il confronto tra le analisi e le specifiche del prodotto • impostare programmare ed seguire i collaudi e i controlli atti a verificare e garantire la qualità dei processi • impostare programmare ed seguire il collaudo conclusivo sul prodotto finito • individuare le disfunzioni significative presenti all'interno di un processo produttivo e riconoscerne le cause • leggere e tradurre operativamente i risultati delle analisi qualitative e quantitative • prefigurare azioni correttive necessarie a mantenere gli standard di qualità definiti • realizzare misurazioni, prove e controlli con strumentazioni tradizionali e computerizzate • relazionare con i fornitori per assicurare il mantenimento delle caratteristiche di qualità dei prodotti acquisiti	• caratteristiche dei processi produttivi nel proprio settore di attività • cicli di produzione e di lavorazione aziendali al fine di impostare il CQ nelle varie fasi di sviluppo del prodotto • condizioni tecniche per il rispetto delle norme di tolleranza nelle lavorazioni • conoscenze tecnico-scientifiche relative alle proprietà dei materiali lavorati • tecniche, strumenti e metodi per il controllo dei processi e il collaudo dei prodotti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
CQ degli approvvigionamenti, dei processi e dei prodotti. Impostare e gestire il sistema per il CQ nelle diverse fasi di approvvigionamento, produzione e vendita, presidiandone la corretta implementazione.	Le operazioni di Impostazione del sistema del CQ..	Acquisizione ed elaborazione di informazioni relative a processo e strutture di lavoro ed obiettivi strategici aziendali; rilevazione degli esistenti sistemi di monitoraggio e valutazione della qualità; raccolta ed elaborazione di informazioni relative a modalità e responsabilità operative di lavoro.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Monitoraggio e supervisione del sistema di CQ	
Risultato atteso Gestire il sistema di certificazione della qualità sul piano dell'implementazione tecnica e del coinvolgimento organizzativo	
Abilità	Conoscenze
• attuare in azienda i requisiti previsti per portare/conservare l'azienda in certificazione di qualità • definire la banca dati relativa alla qualità a supporto delle analisi statistiche relative ai guasti, scarti di lavorazione, ecc. • definire la modulistica relativa alla certificazione e controllo della qualità • determinare le variabili ed i parametri di un sistema informativo utile per la gestione della qualità in azienda • elaborare il manuale della qualità contenente la normativa per il rispetto delle specifiche di qualità • impostare un sistema per la valutazione e il monitoraggio delle attività in funzione delle politiche di qualità • promuovere la diffusione a tutto il personale di ogni livello della politica di qualità dell'azienda, verificandone la comprensione, la realizzazione, l'aggiornamento • realizzare il reporting dei controlli effettuati	• normative ISO-UNI a livello nazionale o altre normative specifiche di settore (es. HACCP) • normative relative all'ambiente e alla sicurezza in azienda • software di elaborazione e di codificazione dei dati quantitativi e qualitativi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitoraggio e supervisione del sistema di CQ. Gestire il sistema di certificazione della qualità sul piano dell'implementazione tecnica e del coinvolgimento organizzativo.	Le operazioni di configurazione ed implementazione del sistema qualità.	Sviluppo di struttura ed impianto del sistema qualità; elaborazione ed aggiornamento della documentazione (manuale, procedure ed istruzioni); pianificazione delle attività di monitoraggio e gestione del sistema qualità.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo Pianificazione delle strategie per il CQ	
Risultato atteso Impostare e programmare le attività per il controllo della qualità tenendo conto delle esigenze produttive e dei cicli di lavoro e introducendo modifiche migliorative	
Abilità	Conoscenze
• definire gli interventi da effettuare e realizzare un piano di attività di CQ • definire le politiche e gli obiettivi di qualità aziendale individuando le specifiche principali relative alle attività di CQ e verificandone la coerenza con le altre politiche ed obiettivi aziendali • interagire con la funzione di progettazione per interpretare le richieste del cliente e trasformarle in specifiche di prodotto • progettare le azioni di miglioramento a supporto del CQ • programmare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti per il CQ • programmare le scadenze temporali delle diverse attività di CQ • valutare i costi della qualità ed i costi della non-qualità ed effettuare l'analisi della convenienza economica • valutare le diverse metodologie e strumenti per il CQ	• metodologie per la valutazione economica dei costi per programmare le attività di CQ • normative di settore relative al CQ per pianificare le attività relative al CQ • norme e procedure aziendali relative al CQ per valutare eventuali modifiche migliorative • tecniche di contabilità industriale per impostare le attività di CQ • tecniche e programmi informatici di supporto alla gestione della qualità

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione delle strategie per il CQ. Impostare e programmare le attività per il controllo della qualità tenendo conto delle esigenze produttive e dei cicli di lavoro e introducendo modifiche migliorative.	Le operazioni di pianificazione del sistema qualità.	Realizzazione delle attività di auditing interno relativamente a procedure e modalità di lavoro adottate; rilevazione e gestione di variazioni e non conformità agli standard definiti e delle relative azioni correttive e preventive; verifica con la direzione dei risultati complessivi del sistema qualità aziendale e supporto all'avvio di piani di miglioramento; pianificazione e realizzazione interventi di formazione ed informazione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Programmazione e realizzazione delle analisi quantitative e qualitative dei dati a supporto del CQ	
Risultato atteso Impostare il sistema di rilevazione della qualità, di raccolta dei dati statistici e di valutazione dei risultati in vista del rispetto degli standard di qualità	
Abilità	Conoscenze
• applicare le tecniche statistiche di base per il controllo di qualità • definire i metodi statistici per la raccolta e l'elaborazione dei dati • gestire l'analisi dei risultati ottenuti dalle elaborazioni fatte sui dati raccolti • organizzare dati sperimentali sugli approvvigionamenti, sui prodotti e sui processi produttivi da analizzare • presentare elaborazioni sintetiche e significative dei dati raccolti • scegliere il campione statistico su cui effettuare le analisi	• pacchetti per la realizzazione e gestione informatizzata di dati quantitativi per impostare il sistema di rilevazione della qualità • tecniche di analisi qualitativa applicate al CQ • tecniche per la raccolta dei dati per rilevare il rispetto degli standard di qualità • tecniche statistiche e di calcolo delle probabilità applicate al CQ • tecniche, strumenti e metodi per il CQ per valutare i risultati in vista del rispetto degli standard di qualità

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Programmazione e realizzazione delle analisi quantitative e qualitative dei dati a supporto del CQ. Impostare il sistema di rilevazione della qualità, di raccolta dei dati statistici e di valutazione dei risultati in vista del rispetto degli standard di qualità.	Le operazioni di analisi dei dati del sistema qualità.	Selezione di risorse e supporti informatici da utilizzare; acquisizione ed elaborazione dei dati su prodotto/servizio e/o processo; emissione di report tecnici ed eventuali statistiche.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁴	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Area di Attività	ADA.25.226.736: Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi ADA.25.226.737: Organizzazione e gestione di fiere ed esposizioni
Qualificazione regionale	Tecnico dell'organizzazione di eventi
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico dell'organizzazione di eventi si occupa della ideazione, organizzazione ed erogazione di eventi culturali, sportivi, sociali o di intrattenimento, quali serate a tema, cene di gala, sfilate, feste, seminari, viaggi incentive ecc... L'evento può essere commissionato da un'organizzazione per comunicare-pubblicizzare la sua immagine o il lancio di un prodotto o per incentivare il personale interno, oppure da un privato, per celebrare un compleanno, un matrimonio, ecc... Le competenze distintive dell'organizzatore di eventi sono strettamente funzionali all'evoluzione del settore, che vede un moltiplicarsi delle forme di pubblicità, comunicazione e incontro. Da qui la necessità di fornire soluzioni innovative in grado di richiamare un qualificato e consistente numero di partecipanti.

²⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Definire il concept di un evento	
Risultato atteso Analisi del mercato di riferimento con individuazione delle fonti primarie così da consentire una corretta comunicazione e definizione del budget per la riuscita dell'evento	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione • applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione • applicare tecniche di budgeting • applicare tecniche di segmentazione della clientela • applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo • utilizzare tecniche di comunicazione	• analisi costi/benefici • caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) • elementi di marketing • elementi di teoria della comunicazione • normativa dei beni e delle attività culturali • normativa dello spettacolo • normativa sugli eventi sportivi • normativa sui congressi e sui viaggi incentive • normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici • terminologia specifica in lingua straniera • tipologie di eventi per la comunicazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definire il concept di un evento. Analisi del mercato di riferimento con individuazione delle fonti primarie così da consentire una corretta comunicazione e definizione del budget per la riuscita dell'evento.	Le operazioni delle potenzialità del mercato e del budgeting.	Lettura ed interpretazione del mercato di riferimento; definizione di posizionamento dell'evento sul mercato.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Definire le caratteristiche tecniche di un evento	
Risultato atteso Evento studiato nella sua rispondenza tecnica e funzionale	
Abilità	Conoscenze
• applicare criteri di selezione fornitori • applicare criteri di selezione location • applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione • applicare tecniche di analisi dei costi • applicare tecniche di pianificazione delle attività • applicare tecniche di stesura preventivi • applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo • rispettare i regolamenti interni alle location dove viene organizzato l'evento • utilizzare tecniche di verifica della strumentazione in dotazione della location	• caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) • elementi di budgeting • normativa vigente in materia di organizzazione eventi • processi organizzativi di eventi • tipologie di eventi per la comunicazione • tipologie di location per convegni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definire le caratteristiche tecniche di un evento. Evento studiato nella sua rispondenza tecnica e funzionale.	Le operazioni di valutazione delle caratteristiche tecniche dell'evento.	Strutturazione degli spazi; esposizione funzionale dei materiali espositivi, manutenzione degli spazi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Effettuare l'organizzazione di un evento	
Risultato atteso Gestire attivamente l'organizzazione di un evento, conoscendo il mercato, gli operatori e le strutture coinvolte in tali attività	
Abilità	Conoscenze
• applicare criteri di elaborazione preventivi • applicare criteri di selezione fornitori • applicare criteri di selezione location • applicare la normativa prevista in materia di organizzazione eventi • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro • applicare tecniche di analisi dei costi • applicare tecniche di definizione ordini commerciali • applicare tecniche di pianificazione delle attività	• caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) • elementi di budgeting • elementi di contrattualistica fornitori • elementi di economia della cultura • normativa in materia di organizzazione di eventi • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • processi organizzativi di eventi • profili professionali per eventi (presentatori, animatori, dj, vocalist ecc...) • tecniche di pianificazione degli eventi • tipologie di eventi per la comunicazione • tipologie di location per convegni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare l'organizzazione di un evento. Gestire attivamente l'organizzazione di un evento, conoscendo il mercato, gli operatori e le strutture coinvolte in tali attività.	Le operazioni di organizzazione dell'evento espositivo.	Reclutamento ed organizzazione delle presenze del personale di assistenza in relazione alla tipologia di evento; elaborazione del piano di attività.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Predisporre l'attività di comunicazione di un evento	
Risultato atteso Piano di marketing adeguato alle caratteristiche dell'evento	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di marketing strategico • applicare tecniche di media planning • utilizzare un linguaggio grafico all'avanguardia	• elementi di comunicazione • elementi di marketing • media per la comunicazione pubblicitaria • tecniche di analisi e segmentazione del target • tecniche di media planning • tendenze grafiche

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisporre l'attività di comunicazione di un evento. Piano di marketing adeguato alle caratteristiche dell'evento.	Le operazioni di impostazione del piano di promozione e comunicazione dell'evento.	Corretta definizione del mercato di riferimento, chiara identificazione dei canali di comunicazione.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁵	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Area di Attività	ADA.25.225.732: Gestione di campagne pubblicitarie
Qualificazione regionale	Tecnico della gestione e controllo di campagne pubblicitarie
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.6.1 Tecnici della pubblicità Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.6.1 Tecnici della pubblicità
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico della gestione e controllo di campagne pubblicitarie opera all'interno degli uffici di comunicazione e marketing di aziende che operano significativi investimenti in attività di pubblicizzazione dei propri prodotti e servizi, ed ha il compito principale di operare una appropriata scelta dei mezzi pubblicitari sui quali veicolare il messaggio aziendale e quelli di promozione dei prodotti/servizi realizzati. Egli quindi analizza tutte le informazioni e le caratteristiche proprie dei mezzi di comunicazione attualmente presenti sul mercato per progettare una "strategia di comunicazione" in linea con gli obiettivi e la mission aziendale definita dalle strategie di marketing, proponendo la soluzione strategica sul dove, quando e a che prezzo veicolare il messaggio prodotto

²⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Controllo di gestione	
Risultato atteso Conseguire il risultato economico attraverso l'implementazione della strategia controllando tempi e costi di realizzazione	
Abilità	Conoscenze
- assicurare il rispetto dei tempi di realizzazione e dei costi previsti dal piano di comunicazione e/o dalle attività promozionali - contrattare i recuperi per quelle parti della pianificazione non coerenti con gli accordi precedentemente stipulati con editori e concessionari - valutare i costi dell'impiego dei vari strumenti e mezzi, in relazione ai risultati previsti in termini economici - valutare i risultati quantitativi generati dalla campagna pubblicitaria confrontandoli con le previsioni della strategia media	- criteri e metodologie di comparazione quali-quantitativa sull'utilizzo dei mezzi di comunicazione in relazione all'ambiente e al target di destinazione - economia e tecnica della pubblicità per gestire il controllo dei costi in funzione delle attività richieste e degli investimenti sostenuti - programmi informatici indispensabili alla gestione e al controllo delle informazioni - tecniche di analisi economica per valutare il prodotto della campagna in relazione ai differenti mezzi di produzione e di diffusione dei messaggi impiegati - tecniche di budgeting per elaborare un piano previsionale di spesa - tecniche statistiche per l'analisi e il monitoraggio dei dati raccolti durante la campagna

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Controllo di gestione. Conseguire il risultato economico attraverso l'implementazione della strategia controllando tempi e costi di realizzazione.	Le operazioni di controllo di gestione.	Elaborazione comparazioni tra dati previsionali ed a consuntivo; stesura di budget settoriali e generale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione e controllo della campagna pubblicitaria	
Risultato atteso Rispettare i tempi e le modalità di comunicazione nell'ambito dei mezzi di trasmissione utilizzati e intervenendo all'occorrenza con opportune manovre correttive	
Abilità	Conoscenze
• applicare le procedure di art directing per la verifica dell'impostazione dell'immagine della campagna • contrattare con editori e concessionari per l'acquisto degli spazi pubblicitari e la gestione delle relative prenotazioni • coordinare i contatti con le strutture di produzione radio televisiva per la realizzazione di spot • coordinare le attività di produzione del canale multimediale della comunicazione • coordinare le attività di produzione del canale visivo tradizionale (stampa, fotografia) • gestire i contatti con le organizzazioni e gli enti che richiedono sponsorizzazioni • gestire le produzioni promozionali attraverso il coordinamento delle attività dei tecnici di settore (grafici, art director, copywriter)	• codice internet e del commercio elettronico, per la gestione e l'utilizzo delle informazioni e la diffusione delle informazioni via web • disciplina fiscale e contratti operanti nel settore pubblicitario, per gestire i rapporti di collaborazione e le forniture • fonti nazionali e internazionali di autoregolamentazione della deontologia professionale • normativa in materia di diritto d'autore e industriale, per gestire le attività di produzione intellettuale • stampa e strumenti di produzione per la gestione delle pubblicazioni e inserzioni • tecniche di copywriting e below the line per la produzione della comunicazione esterna (depliant, locandine, brochure) • tecniche di gestione integrata delle campagne per l'attuazione delle attività di direct marketing, sponsorizzazioni, relazioni pubbliche, promozioni e merchandising • tecniche di produzione video per l'adattamento di uno spot dalla stampa alla televisione e viceversa • tecniche di web advertising per applicare le dinamiche delle politiche di prezzo e delle forme di promozione interattiva nelle campagne online

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione e controllo della campagna pubblicitaria. Rispettare i tempi e le modalità di comunicazione nell'ambito dei mezzi di trasmissione utilizzati e intervenendo all'occorrenza con opportune manovre correttive.	Le operazioni di gestione e controllo della campagna pubblicitaria.	Verifica dei tempi e delle modalità per l'implementazione della campagna pubblicitaria; redazione dell'impianto di monitoraggi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Studio e analisi di progettazione	
Risultato atteso Presentare la proposta strategica di pianificazione dei media e il budget delle risorse da impiegare per la gestione delle attività in esso programmate in funzione dello specifico obiettivo di marketing assegnato	
Abilità	Conoscenze
- definire una o più strategie di media, per raggiungere gli obiettivi di marketing prefissati, attraverso l'analisi dei mezzi di comunicazione e dell'attività dei concorrenti - definire una strategia di comunicazione pubblicitaria in base al servizio da reclamizzare e al taglio del messaggio pubblicitario - eseguire ricerche e indagini di mercato per misurare gli effetti e le leve del messaggio pubblicitario sul target di riferimento - formulare proposte di 'media plan', ovvero di ripartizione degli investimenti, di scelta dei veicoli e di distribuzione temporale della campagna	- diritto privato in materia di consumi per la tutela dei consumatori - normativa della comunicazione e della pubblicità commerciale per gestire correttamente la diffusione delle informazioni e le modalità di erogazione - principi di analisi di marketing per la valutazione dell'ambiente, del mercato, della concorrenza - psicologia della comunicazione per individuare gli elementi influenti e gli effetti sul mondo aziendale - teoria e tecnica della progettazione pubblicitaria per la pianificazione e la progettazione creativa - web marketing per gestire la segmentazione, le strategie, le leve operative del canale multimediale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Studio e analisi di progettazione. Presentare la proposta strategica di pianificazione dei media e il budget delle risorse da impiegare per la gestione delle attività in esso programmate in funzione dello specifico obiettivo di marketing assegnato.	Le operazioni di studio e analisi di progettazione.	Specificazione delle funzionalità e struttura della campagna pubblicitaria; elaborazione degli elementi costitutivi della campagna pubblicitaria; redazione dell'impianto di valutazione.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 4 - Titolo Verifica e analisi dei risultati della campagna	
Risultato atteso Eseguire i controlli sul risultato di acquisizione e fidelizzazione del cliente acquisiti attraverso l'implementazione della strategia e adottando eventuali procedure correttive per il recupero del gap	
Abilità	Conoscenze
• contestare eventuali incongruenze con gli accordi siglati, nonché le eventuali distorsioni nella pubblicazione degli annunci pubblicitari • controllare il rispetto delle procedure inerenti la tutela del marchio • controllare l'applicazione della normativa e della deontologia professionale nell'attuazione delle attività promozionali • controllare la reale uscita degli avvisi/comunicati secondo quanto previsto dal calendario • gestire le attività inerenti la tutela del diritto di autore e dei vincoli di concorrenza • monitorare le campagne pubblicitarie in termini di impatto sui consumatori, per verificare la fidelizzazione e l'attrazione	• aspetti amministrativi e fiscali per la disciplina contrattuale dell'operatore professionale pubblicitario • disciplina e autodisciplina della pubblicità commerciale per il controllo delle attività interne ed esterne inerenti la pubblicità menzognera, ingannevole, comparativa • economia e tecnica della pubblicità per l'applicazione di metodologie di valutazione dell'economia e dell'efficacia della campagna • elementi di diritto amministrativo per la gestione dei ricorsi contro le decisioni dell'autorità preposta e la legittimazione all'azione • elementi di diritto industriale e commerciale per garantire la tutela dei segni distintivi dell'impresa • normativa in materia di diritto d'autore e industriale per la tutela della produzione intellettuale • strumenti e strategie della comunicazione d'impresa necessari a favorire l'impiego degli strumenti della pianificazione • strumenti e tecniche di misurazione della fedeltà per valutare i tassi di riacquisto e le acquisizioni attese, le modalità di incremento della fidelizzazione e le dinamiche di soddisfazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Verifica e analisi dei risultati della campagna. Eseguire i controlli sul risultato di acquisizione e fidelizzazione del cliente acquisiti attraverso l'implementazione della strategia e adottando eventuali procedure correttive per il recupero del gap.	Le operazioni di verifica e analisi dei risultati della campagna.	Verifica ed analisi della campagna pubblicitaria; elaborazione proposte di interventi migliorativi e correttivi degli aspetti della campagna pubblicitaria.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁶	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino
Area di Attività	ADA.25.222.717: Pianificazione della logistica interna e di magazzino
Qualificazione regionale	Tecnico della logistica industriale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.2.0 Responsabili di magazzino e della distribuzione interna
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.2.0 Responsabili di magazzino e della distribuzione interna
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.22.01 Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale 82.92.20 Confezionamento di generi non alimentari
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico della logistica industriale è in grado di pianificare, implementare e controllare la movimentazione, lo stoccaggio e le lavorazioni di magazzino di materie prime, semilavorati e prodotti finiti, gestendone i relativi flussi informativi

²⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Programmazione ciclo logistico integrato	
Risultato atteso Piano del ciclo logistico coerente con i vincoli produttivi, commerciali e strutturali	
Abilità	Conoscenze
- individuare gli elementi principali della catena logistica integrata e i relativi standard di performance tecnica - identificare i fattori di costo del ciclo logistico per valutare e correggere gli scostamenti dagli obiettivi definiti - valutare input di produzione e commercializzazione dei prodotti per definire i flussi del ciclo logistico - prevedere potenzialità tecnologiche ed organizzative dei fornitori ed operatori interni ed esterni di servizi di logistica e trasporto	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - il ciclo della logistica integrata. - il sistema di autocontrollo HACCP: scopi e campo di applicazione. - sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Programmazione ciclo logistico integrato. Piano del ciclo logistico coerente con i vincoli produttivi, commerciali e strutturali.	Le operazioni di programmazione del ciclo logistico integrato.	Stesura dei cicli logistici: fasi, tempi e risorse; redazione del programma di magazzino in relazione a dati di ordinato commerciale e di approvvigionamento; calcolo dei costi e ricavi del ciclo logistico.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Amministrazione magazzino merci	
Risultato atteso Processi di gestione merci razionalizzati e standardizzati	
Abilità	Conoscenze
• impostare logiche di funzionamento del magazzino in funzione della struttura fisica di riferimento • identificare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di sicurezza delle scorte • stabilire modalità standard per la gestione della logistica inversa • definire criteri e procedure standard di stoccaggio, movimentazione e lavorazione della merce in magazzino	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • metodologie e tecniche di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc. • funzioni e tipologie di imballaggio e di packaging per le spedizioni commerciali. • tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Amministrazione magazzino merci. Processi di gestione merci razionalizzati e standardizzati.	Le operazioni di amministrazione del magazzino merci.	Organizzazione delle operazioni di stoccaggio, lavorazione e movimentazione delle merci e relativo personale; controllo qualità ed efficienza delle attività di trattamento delle merci in magazzino; supervisione dei ritorni di merce non conforme.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Pianificazione rete distributiva	
Risultato atteso Merce distribuita secondo il piano di commercializzazione dei prodotti	
Abilità	Conoscenze
• identificare gli indicatori di costo associati alla distribuzione fisica della merce • adottare criteri di collocazione della merce all'interno del vettore in funzione delle diverse sequenze di scarico • identificare vettori di trasporto in relazione alla tipologia di merce ed ai tempi di consegna definiti • valutare aggregazioni di consegne merci in relazione alle zone di smistamento	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • funzioni e tipologie di imballaggio e di packaging per le spedizioni commerciali. • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • metodi per la progettazione delle missioni dei vettori: saving, extramilage, travel salesman problem, ecc. • caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione rete distributiva. Merce distribuita secondo il piano di commercializzazione dei prodotti.	Le operazioni di pianificazione della rete distributiva.	Organizzazione missioni dei vettori di trasporto e utilizzo dei centri di smistamento/distribuzione; verifica delle prestazioni dei vettori di trasporto; stima dei costi associati alla distribuzione fisica della merce.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione flussi informativi delle merci	
Risultato atteso Flussi informativi completi ed aggiornati	
Abilità	Conoscenze
- definire ed adottare procedure per l'integrazione informatizzata dei dati delle diverse funzioni del sistema aziendale - identificare obiettivi, funzioni principali e struttura di un sistema di gestione dei flussi informativi di magazzino - valutare informazioni e dati sui flussi fisici e i livelli della merce in magazzino	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - metodologie e tecniche di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc. - software per la gestione dei flussi informativi delle merci di magazzino. - procedure amministrativo-contabili di tenuta dei flussi di magazzino.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione flussi informativi delle merci. Flussi informativi completi ed aggiornati.	Le operazioni di gestione dei flussi informativi delle merci.	Elaborazione dei dati informativi circa approvvigionamenti e ordinato commerciale; contabilizzazione delle giacenze e scorte di magazzino; monitoraggio dei flussi distributivi mediante software di gestione dei trasporti.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁷	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Area di Attività	ADA.25.225.733: Ideazione e sviluppo di progetti pubblicitari
Qualificazione regionale	Tecnico delle attività di ideazione e sviluppo dell'immagine di campagne pubblicitarie
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.6.1 Tecnici della pubblicità Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.6.1 Tecnici della pubblicità
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico delle attività di ideazione e sviluppo dell'immagine di campagne pubblicitarie opera all'interno delle Agenzie Pubblicitarie e di Comunicazione curando principalmente la parte visiva delle campagne. A lui spetta quindi il compito di tradurre in termini visivi l'idea della campagna. Definisce la veste grafica e lo stile generale del prodotto e, in collaborazione con il Project Manager, specifica le soluzioni visive per ogni singola sezione. Le sue aree di attività riguardano principalmente il mondo della fotografia e dell'audiovisivo, dell'immagine e del packaging. Deve essere un buon grafico, avere ottime conoscenze delle tecniche e dei processi di stampa e di computer grafica

²⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Gestione degli strumenti tecnici e tecnologici per la produzione	
Risultato atteso	
Controllare la produzione dell'immagine attraverso la combinazione di simboli verbali, visivi e sonori in grado di risvegliare suggestioni, creare le atmosfere e gli ambienti specifici della campagna pubblicitaria	
Abilità	Conoscenze
- ideare la stesura e l'organizzazione dei contenuti rappresentati sui supporti multimediali, preservando i principi di usabilità e navigabilità - individuare i materiali, le tecniche e le risorse tecnologiche necessarie a garantire la qualità dei materiali e dei prodotti - ricercare i materiali adeguati alla realizzazione del packaging, effettuando il controllo dei formati e della confezione - utilizzare le risorse tecniche hardware e la strumentazione software dedicata - utilizzare le tecnologie appropriate per la realizzazione di progetti di comunicazione multimediale - valutare le opportunità di utilizzo di soluzioni grafiche e prodotti multimediali anche interattivi	- applicazioni software per la gestione e la creazione di immagini: x-press, illustrator, free hand, photoshop - elementi di flash design per la gestione di immagini, suoni e animazioni - elementi di progettazione cad per il design di interni e l'analisi architettonica - programmi di grafica digitale per la gestione dei formati grafici e delle immagini vettoriali - software per il web design, per costruire e gestire la comunicazione visiva on line - strumenti di presentazione multimediale per eseguire la presentazione dei prototipi - supporti e strumenti fotografici per la stampa artistica e la gestione delle tecniche di impaginazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione degli strumenti tecnici e tecnologici per la produzione. Controllare la produzione dell'immagine attraverso la combinazione di simboli verbali, visivi e sonori in grado di risvegliare suggestioni, creare le atmosfere e gli ambienti specifici della campagna pubblicitaria.	Le operazioni di gestione degli strumenti tecnici e tecnologici per la produzione.	Selezione stile del testo, tipologia di caratteri e simboli; realizzazione di disegni e illustrazioni grafiche.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Ideazione e sviluppo dell'immagine della campagna pubblicitaria	
Risultato atteso	
Trasformare le idee associate all'oggetto da promuovere in immagini attraverso l'identificazione dello stile del design	
Abilità	Conoscenze
- interpretare i linguaggi e decodificare i messaggi della comunicazione visiva traducendoli mediante codici estetico-formali - interpretare il brief o le specifiche di progetto provenienti dal reparto progettazione per individuare le soluzioni di immagine che meglio interpretano gli obiettivi della campagna - interpretare le strategie d'immagine dei clienti, il posizionamento di mercato, i target di riferimento - ordinare gli strumenti della comunicazione, producendo i messaggi visivi che la diffondono attraverso conoscenze scientifiche ed artistiche - raccogliere dati e informazioni per definire l'immagine e la grafica della campagna pubblicitaria - selezionare news e informazioni utili alla rappresentazione, riadattandole alle esigenze specifiche dell'immagine progettata - trasformare in termini di comunicazione visiva il messaggio dell'impresa/cliente per rispondere ai principi di identificazione	- caratteristiche socio-culturali del contesto al fine di anticipare le ultime tendenze della società e della moda, le abitudini e i costumi del momento - elementi di psicologia dei consumi e della comunicazione, per l'identificazione dei processi comportamentali che definiscono le scelte, le tendenze e i costumi di uno specifico target - elementi di sociologia per l'applicazione delle tecniche di analisi del contesto socio-culturale - legislazione della comunicazione per la tutela e la disciplina dei diritti d'autore - storia dell'arte e architettura per valutare le scelte di stile delle campagne in relazione alla necessità di eseguire ricostruzioni di ambienti, immagini e rappresentazioni - tecniche di analisi di mercato per la conoscenza e la raccolta della informazioni che caratterizzano il contesto di riferimento - tecniche di design per la definizione dello stile degli ambienti utilizzati nella campagna pubblicitaria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ideazione e sviluppo dell'immagine della campagna pubblicitaria. Trasformare le idee associate all'oggetto da promuovere in immagini attraverso l'identificazione dello stile del design.	Le operazioni di ideazione e sviluppo dell'immagine della campagna pubblicitaria.	Elaborazione immagini; adattamento delle immagini all'idea pubblicitaria; verifica dei requisiti di fruibilità del prodotto.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Selezione dei canali della comunicazione visiva	
Risultato atteso Selezionare il mix di canali idonei alla diffusione visiva della campagna sulla base delle specifiche progettuali dell'immagine assegnata	
Abilità	Conoscenze
- controllare la qualità del processo di produzione dell'immagine visiva nell'ambito dello strumento rappresentativo scelto - effettuare l'analisi del target e del posizionamento in relazione ai canali della comunicazione visiva ad esso interessati - sapere veicolare il messaggio pubblicitario, sfruttando le potenzialità e le peculiarità offerte da ciascun media - scegliere fra differenti tecniche illustrative la più adeguata per la realizzazione del prodotto commissionato - valutare le caratteristiche riproduttive delle produzioni visive tradizionali e moderne in funzione delle caratteristiche dell'immagine progettata	- criteri e indicatori di impatto visivo per comparare le modalità di applicazione e di utilizzo dei mezzi di comunicazione in relazione all'ambiente e al target di destinazione - elementi di sociologia per la valutazione dell'impatto dei diversi canali visivi - normativa dei diritti d'autore per la tutela della proprietà intellettuale nei rispettivi canali di comunicazione visiva - strumenti di produzione multimediale per valutare e misurare l'impatto del messaggio visivo del canale web - tecniche di analisi sociologica per la valutazione del contesto socio culturale e degli strumenti comunicativi - tecniche di valutazione comparativa dei differenti strumenti e mezzi di comunicazione, per valutare economicamente le scelte del mix ottimale - tecnologie delle produzioni visive tradizionali e moderne per valutare le funzionalità di rappresentazione e di impatto visivo - teoria e tecnica della comunicazione di massa per la misurazione della diffusione dell'immagine in specifici contesti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Selezione dei canali della comunicazione visiva. Selezionare il mix di canali idonei alla diffusione visiva della campagna sulla base delle specifiche progettuali dell'immagine assegnata.	Le operazioni di selezione dei canali della comunicazione visiva.	Ricognizione caratteristiche e specifiche tecniche progetto grafico; studio degli aspetti comunicativi e creativi; definizione interventi da eseguire.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 4 - Titolo Sviluppo dei progetti e realizzazione di prototipi	
Risultato atteso Creare una serie di proposte di stile e d'immagine della campagna pubblicitaria rispondenti alla strategia di marketing indicata dal Committente e valutando da un punto di vista economico il rapporto fra potenzialità artistiche e budget disponibile	
Abilità	Conoscenze
• definire il piano economico e i tempi per la realizzazione del progetto rispettando la tempistica concordata con il cliente • effettuare la rilevazione dei dati necessari per la preventivazione • fornire le indicazioni sul materiale da utilizzare/produrre per la gestione dell'immagine fotografica • impostare le diverse soluzioni per la proposta, attraverso la realizzazione di bozze e schizzi • presentare schemi esecutivi che forniscano tutte le indicazioni utili per la riproduzione, sia con tecniche manuali, sia utilizzando sistemi di computer grafica • realizzare il layout di presentazione relativo alla proposta scelta	• disegno grafico professionale per la produzione di illustrazioni • metodologie di design della comunicazione multimediale per la produzione grafica, pubblicitaria e web design • principi di contabilità gestionale per la valutazione dei costi di produzione • principi di controllo di gestione e budgeting per effettuare la preventivazione dei costi e dei tempi di lavoro • tecnica fotografica per la produzione e gestione delle immagini riprodotte dalla realtà • tecniche di allestimento e decorazione per la presentazione degli spazi e dei locali utilizzati nell'ambito della campagna pubblicitaria • tecniche di packaging per l'identificazione dell'immagine di confezionamento e di presentazione del prodotto • tecniche di produzione visiva per ottimizzare l'efficacia del messaggio e la percezione nell'ambito del target definito • tecniche di scenografia e coreografia per la gestione delle immagini nell'ambito di rappresentazioni video o teatrali • tecniche di trattamento digitale video per gestire la produzione dell'immagine sui supporti video

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppo dei progetti e realizzazione di prototipi. Creare una serie di proposte di stile e d'immagine della campagna pubblicitaria rispondenti alla strategia di marketing indicata dal Committente e valutando da un punto di vista economico il rapporto fra potenzialità artistiche e budget disponibile.	Le operazioni di sviluppo dei progetti e realizzazione di prototipi.	Elaborazione delle diverse proposte pubblicitarie; elaborazione costi-benefici campagna pubblicitaria.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁸	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Area di Attività	ADA.25.225.731: Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali
Qualificazione regionale	Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.6.2 Tecnici delle pubbliche relazioni
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.6.2 Tecnici delle pubbliche relazioni
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione ha il compito di rappresentare l'agenzia di pubblicità di fronte al cliente. A questa figura compete l'elaborazione delle strategie di comunicazione, la verifica del rispetto dei modi e dei tempi di attuazione del progetto di comunicazione che ha in carico, la gestione del rapporto con l'azienda cliente. È suo compito, quindi, sviluppare l'immagine aziendale del cliente attraverso i più appropriati strumenti di comunicazione, nel rispetto del budget e degli obiettivi prefissati

²⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Analisi di mercato e delle richieste del Cliente (analisi di fattibilità e produttività)	
Risultato atteso	
Raccogliere i dati significativi, dal mercato di riferimento e dalle informazioni fornite dal cliente, per elaborare la proposta di un Piano di Comunicazione	
Abilità	Conoscenze
• analizzare i prodotti concorrenti e le relative tecniche di comunicazione, per valutare le tipologie di comunicazione e il loro grado di efficacia • interpretare i comportamenti del consumatore, valutando, mediante opportune informazioni e analisi, le caratteristiche dei destinatari e il loro grado di esigenza, le loro abitudini e costumi, al fine di individuare i fattori di persuasione e di attrazione sui quali agire • interpretare il mercato e le sue tendenze, attuali e in prospettiva, per progettare la strategia di comunicazione e di diffusione dell'agenzia • sviluppare il portfolio dei clienti dell'agenzia per ampliare e diversificare i settori e conseguire gli obiettivi di fatturato definiti dall'agenzia • utilizzare le informazioni provenienti dal cliente (ricerche, dati di marketing, piani di sviluppo dei prodotti) e quelle interne all'agenzia (studi di mercato, dati di ricerca ecc.) per arrivare alla stesura di un piano di comunicazione preciso, coerente e fattibile	• linguaggi di comunicazione necessari a valutare le scelte ottimali dei canali di diffusione del messaggio promozionale • principi di web marketing per la progettazione delle attività promozionali sui canali telematici • tecniche di analisi e gestione dell'immagine e della marca per la definizione e la costruzioni di loghi e marchi • tecniche di comunicazione per la gestione delle attività operative previste nel piano e per la gestione del personale coinvolto • tecniche di gestione delle pubbliche relazioni per l'acquisizione e la gestione della clientela • tecniche di marketing per la progettazione e la pianificazione del piano di comunicazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi di mercato e delle richieste del Cliente (analisi di fattibilità e produttività). Raccogliere i dati significativi, dal mercato di riferimento e dalle informazioni fornite dal cliente, per elaborare la proposta di un Piano di Comunicazione.	Le operazioni di analisi di mercato e delle richieste del Cliente (analisi di fattibilità e produttività).	Ricognizione delle informazioni dal mercato di riferimento; indagine dei fabbisogni comunicativi del cliente; analisi di fattibilità e produttività.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Organizzazione e gestione delle risorse produttive	
Risultato atteso Definire compiti e funzioni di operatori impegnati nell'attuazione del piano di comunicazione necessari a coordinare il lavoro dei vari reparti dell'agenzia pubblicitaria	
Abilità	Conoscenze
- comprendere le esigenze concrete di ciascun reparto impegnato nella produzione delle attività previste nel piano di comunicazione, per fornire indicazioni e supporto operativo alla loro realizzazione - coordinarsi con i reparti creativi dell'agenzia utilizzando il momento di 'briefing' in modo intelligente e creativo - favorire i rapporti di collaborazione del personale coinvolto sul progetto di comunicazione (gestione del gruppo di lavoro) - gestire e controllare le attività di produzione intermedie, attraverso la definizione degli ambiti di trasmissione e le scadenze temporali - gestire i rapporti con una molteplicità di figure professionali (creativo, copywriter, grafico, fotografo, programmatore web, regista) trasmettendo il messaggio concordato con il cliente - selezionare attraverso l'impiego di adeguate procedure e metodologie gli strumenti idonei ad accompagnare la comunicazione definita per lo specifico cliente	- funzionamento dei sistemi e delle strutture di produzione radio per la gestione delle promozioni radiofoniche - principi di organizzazione di eventi per la realizzazione e gestione delle promozioni attraverso eventi specifici o a titolo di sponsorizzazione - principi di organizzazione e gestione del personale per organizzare le attività di produzione e individuare le specifiche competenze necessarie - sistemi e strutture di produzione della stampa per gestire e controllare i fattori necessari per il corretto impiego e funzionamento - tecniche di e-commerce e strumenti applicativi per la gestione delle promozioni sui canali informatici - tecniche di funzionamento dei sistemi e delle strutture di produzione tv per la costruzione e gestione delle campagne pubblicitarie e delle telepromozioni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzazione e gestione delle risorse produttive. Definire compiti e funzioni di operatori impegnati nell'attuazione del piano di comunicazione necessari a coordinare il lavoro dei vari reparti dell'agenzia pubblicitaria.	Le operazioni di organizzazione e gestione delle risorse produttive.	Esame e verifica delle risorse ; verifica dell'impiego e della destinazione del personale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Programmazione del piano di comunicazione	
Risultato atteso Definire la migliore combinazione di azioni (tempi e modalità) del piano di comunicazione in funzione della direzione strategica intrapresa	
Abilità	Conoscenze
- controllare i costi e i tempi di realizzazione delle varie fasi operative - definire per tempi, costi e caratteristiche comunicative, il piano di comunicazione e/o le attività promozionali in funzione delle esigenze del cliente - individuare gli strumenti e i mezzi operativi e tecnologici presenti sul mercato, utilizzabili per la realizzazione del piano di comunicazione in funzione delle loro caratteristiche tecniche, del loro grado di diffusione e di impatto sul target - pianificare l'organizzazione dei mezzi tecnologici e creativi secondo la migliore combinazione di azioni (tempi e modalità) di comunicazione e in funzione della strategia definita - valutare i costi dell'impiego dei vari strumenti e mezzi, in relazione ai risultati previsti in termini di efficacia e di impatto persuasivo	- controllo di gestione e budgeting per monitorare l'andamento dei costi di gestione relativi alla specifica commessa - principi e tecniche di gestione delle risorse umane per gestire le attività del personale coinvolto nella realizzazione del piano di comunicazione - sistemi e criteri di valutazione dei mezzi di comunicazione per comparare le modalità di applicazione e di utilizzo in relazione all'ambiente e al target di destinazione - tecniche di pianificazione strategica per la definizione dei tempi e delle modalità di attuazione delle fasi operative del piano di comunicazione - tecniche di valutazione comparativa dei differenti strumenti e mezzi di comunicazione per valutare economicamente le scelte del mix ottimale - tecniche pubblicitarie per l'applicazione delle metodologie e degli strumenti di gestione della pubblicità diretta e indiretta (below the line, above the line)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Programmazione del piano di comunicazione. Definire la migliore combinazione di azioni (tempi e modalità) del piano di comunicazione in funzione della direzione strategica intrapresa.	Le operazioni di programmazione del piano di comunicazione.	Verifica dei tempi e dei costi per l'implementazione del piano di comunicazione; elaborazione degli elementi costitutivi del piano di comunicazione.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Area di Attività	ADA.25.224.728: Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Qualificazione regionale	Tecnico di call center
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.3.2 Telefonisti e addetti ai Call Center Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.4.0 Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center (luogo nel quale vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato finalizzate a: attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico - help desk - ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti). Garantisce il funzionamento della sala, definendo posizioni ed attività degli operatori, procedendo all'apertura delle chiamate, verificando le presenze e controllando che le attività abbiano il loro normale svolgimento. Deve il titolo di team leader alla maggiore esperienza nello specifico lavoro e fa da "on the job trainer" del proprio gruppo; risolve le questioni più complesse, interagisce con i responsabili di progetto su eventuali necessità di formazione del gruppo; funge da garante per il raggiungimento dei risultati previsti (Service Level Agreement).

²⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Coordinare le attività di un team di call center	
Risultato atteso Processi operativi di coordinamento prefissati	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro • applicare tecniche di motivazione risorse umane • utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze • utilizzare software gestionale per assistenza vendita • utilizzare software gestione attività di call center • utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi)	• elementi di marketing • elementi di psicologia della comunicazione • elementi di sicurezza informatica • etica e deontologia della comunicazione • metodologie di gestione di un call center • normativa sul contratto di compravendita • normativa sulle comunicazioni elettroniche • principi di customer care • principi di customersatisfaction • strategie di gestione del colloquio di vendita • struttura organizzativa di un call center • tecniche di comunicazione telefonica • tecniche di direct marketing • tecniche di telemarketing

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinare le attività di un team di call center. Processi operativi di coordinamento prefissati.	Le operazioni di coordinamento delle attività dei team di call center.	Definizione delle strategie per il coordinamento; programmazione delle attività e dei servizi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center	
Risultato atteso	
Report periodici realizzati sui livelli di servizi erogati dal team di call center	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di selezione delle informazioni • applicare tecniche di analisi andamento vendite • applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività • utilizzare software gestione attività di call center • utilizzare strumenti di reporting	• elementi di marketing • metodologie di gestione di un call center • principi di customer care • principi di customersatisfaction • struttura organizzativa di un call center • tecniche di direct marketing

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center. Report periodici realizzati sui livelli di servizi erogati dal team di call center.	Le operazioni di realizzazione dei report sui livelli di servizi erogati dai team di call center.	Definizione di un cronoprogramma di incontri con gli operatori; analisi dei dati.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁰	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.228.741: Gestione delle strategie di amministrazione patrimoniale e finanziaria
Qualificazione regionale	Tecnico esperto analista finanziario
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico esperto analista finanziario analizza la redditività di una impresa sotto il profilo economico, finanziario e di mercato. L'analisi può essere finalizzata ad una valutazione dei rischi e delle opportunità legati al finanziamento di investimenti d'impresa oppure può essere finalizzata allo studio dell'andamento dei titoli sui mercati finanziari.

³⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Effettuare l'analisi della redditività attuale e prospettica di un'impresa	
Risultato atteso	
Analisi della redditività attuale e prospettica di un'impresa effettuata sulla base delle prospettive del mercato	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di analisi dati statistici • applicare tecniche di analisi dei mercati finanziari • applicare tecniche di analisi dei trend finanziari • applicare tecniche di analisi di dati di mercato • applicare tecniche di benchmarking • applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato • applicare tecniche di valutazione di investimenti • applicare tecniche per analisi domanda del mercato	• analisi previsionale dell'andamento del mercato • elementi di analisi finanziaria • elementi di marketing • elementi di statistica economica

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare l'analisi della redditività attuale e prospettica di un'impresa. Analisi della redditività attuale e prospettica di un'impresa effettuata sulla base delle prospettive del mercato.	Le operazioni di analisi della redditività attuale e prospettica di un'impresa.	Corretta attuazione delle metodologie di analisi dei mercati finanziari; esatta valutazione dei profili d'investimento dell'impresa; precisa interpretazione dei dati statistici relativi alle attività economico-finanziarie dell'impresa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Effettuare l'analisi di bilancio di un' azienda	
Risultato atteso Analisi di bilancio di un'azienda eseguita sulla base dei dati economico-finanziari a disposizione	
Abilità	Conoscenze
• applicare criteri di fattibilità economica • applicare metodi di calcolo del break-even point • applicare metodi di calcolo del patrimonio netto • applicare metodi di calcolo di indici di bilancio • applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio • applicare tecniche di budget per flussi di cassa • applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment) • applicare tecniche di valutazione di investimenti	• bilancio civilistico • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • composizione delle fonti di finanziamento • elementi di contabilità generale • elementi di contabilità industriale • elementi di controllo di gestione • elementi di economia aziendale • finanza aziendale • metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2) • normativa in materia di tutela della Privacy

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare l'analisi di bilancio di un' azienda. Analisi di bilancio di un'azienda eseguita sulla base dei dati economico-finanziari a disposizione.	Le operazioni di analisi di bilancio di un'azienda.	Precisa applicazione delle tecniche di calcolo degli indici di bilancio e del patrimonio netto; adozione completa delle metodologie di analisi del budget per flussi di cassa; corretta valutazione degli elementi di solidità economico-finanziaria dell'impresa.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Area di Attività	ADA.25.230.751: Coordinamento delle attività di supporto negli affari generali, amministrativi e legali
Qualificazione regionale	Tecnico esperto appalti ed offerte
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.1.1.1 Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.1.1.1 Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.10.10 Attività degli studi legali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto appalti ed offerte presiede la realizzazione di gare per la fornitura di beni o servizi, assicurando il rispetto della normativa e delle procedure aziendali. Opera presso l'ufficio approvvigionamenti o presso l'ufficio legale e fornisce un supporto di tipo consulenziale, su richiesta delle divisioni o dei gruppi di progetto ("committenti interni"), consistente nell'analisi del fabbisogno e nella definizione delle procedure applicabili ai casi specifici, nella predisposizione del disciplinare di gara, nella valutazione della regolarità formale delle offerte pervenute, nella verbalizzazione della gara

³¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Effettuare l'aggiudicazione di una gara	
Risultato atteso Aggiudicazione di una gara effettuata sulla base delle disposizioni normative vigenti in materia	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica • applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche • applicare tecniche per la redazione di lettere di aggiudicazione (gare d'appalto) • applicare tecniche per la verbalizzazione di gare d'appalto	• diritto amministrativo • diritto civile • diritto commerciale • diritto privato • elementi di contrattualistica fornitori • elementi in materia di contenzioso • normativa sugli appalti pubblici • procedure di gara previste dal Codice Civile

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare l'aggiudicazione di una gara. Aggiudicazione di una gara effettuata sulla base delle disposizioni normative vigenti in materia.	Le operazioni di aggiudicazione di una gara.	Utilizzo ottimale delle tecniche di redazione della documentazione tecnica e di elaborazione delle lettere di aggiudicazione; attuazione corretta delle procedure per la verbalizzazione di gare d'appalto.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Redigere un disciplinare di gara	
Risultato atteso Disciplinare di gara redatto secondo le specifiche prescrizioni normative in materia di appalti pubblici	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica • applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche	• diritto amministrativo • diritto civile • diritto commerciale • diritto privato • elementi di contrattualistica fornitori • elementi in materia di contenzioso • normativa sugli appalti pubblici • procedure di gara previste dal Codice Civile

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Redigere un disciplinare di gara. Disciplinare di gara redatto secondo le specifiche prescrizioni normative in materia di appalti pubblici.	Le operazioni di redazione di un disciplinare di gara.	Precisa adozione delle tecniche volte all'elaborazione di informative giuridiche; analisi corretta della normativa in materia di appalti pubblici.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³²	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.229.745: Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
Qualificazione regionale	Tecnico esperto contabile
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.1.2.1 Contabili
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.4.1 Specialisti in contabilità 3.3.1.2.1 Contabili
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico esperto contabile è in grado di predisporre e assicurare il trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente e di redigere il bilancio d'esercizio.

³² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Configurazione del sistema della contabilità generale	
Risultato atteso Sistema contabile aziendale strutturato	
Abilità	Conoscenze
- prospettare architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con tipologia produttiva d'impresa e norme vigenti nazionali ed europee - comprendere i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale - identificare e definire istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni - valutare caratteristiche e potenzialità dei software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni	- principali riferimenti legislativi e normativi civilistici e fiscali in materia di tenuta contabile aziendale - natura e caratteristiche dei sistemi-sottosistemi contabili aziendali - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - principali software di contabilità e di contabilità integrata - la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurazione del sistema della contabilità generale. Sistema contabile aziendale strutturato.	Le operazioni di configurazione del sistema della contabilità generale.	Supporto alla formulazione del piano dei conti (struttura e criteri di codifica) in coerenza con normative vigenti; elaborazione di procedure per la trattazione dei dati amministrativi e contabili; interazione con fornitori interni ed esterni per aggiornamento e personalizzazione degli applicativi informatici di automazione delle procedure contabili.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione del processo amministrativo-contabile	
Risultato atteso Procedure amministrativo-contabili evase correttamente	
Abilità	Conoscenze
• identificare modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc.) concordi con le procedure aziendali • valutare utilizzo, funzionamento e necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati 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.) • adottare modalità di pianificazione e programmazione (funzioni coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principi di contabilità analitica e controllo di gestione • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione del processo amministrativo-contabile. Procedure amministrativo-contabili evase correttamente.	Le operazioni di gestione del processo amministrativo-contabile.	Organizzazione delle attività di rilevazione, registrazione dei dati e tenuta libri; monitoraggio della corretta gestione delle procedure; trattamento amministrativo-contabile di contratti aziendali (leasing, appalti, contratti di locazione, ecc.); elaborazione di reportistica di derivazione contabile.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali	
Risultato atteso Contribuzioni fiscali e previdenziali adempite	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali • comprendere la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale • identificare vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale • applicare specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda	• applicativi informatici per la simulazione delle variabili retributive • principi del sistema di relazione industriale (CCNL) di riferimento ed accordi aziendali • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali. Contribuzioni fiscali e previdenziali adempite.	Le operazioni di trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali.	Elaborazione di piano e scadenziario fiscale; calcolo e versamento dei debiti fiscali (IVA, imposte d'esercizio, ecc.) e dei contributi previdenziali (Inail, Inps, ecc.); calcolo e versamento dei debiti fiscali (IVA, imposte d'esercizio, ecc.) e dei contributi previdenziali (Inail, Inps, ecc.); iscrizione in contabilità di stipendi e costi del personale; supporto alla redazione e definizione della dichiarazione dei redditi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Formulazione del bilancio aziendale	
Risultato atteso Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme vigenti	
Abilità	Conoscenze
• 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 • verificare eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili	• tecniche di elaborazione e redazione del bilancio • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • principi di tecnica bancaria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Formulazione del bilancio aziendale. Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme vigenti.	Le operazioni di formulazione del bilancio aziendale.	Elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio; calcolo di indici di bilancio e strutturazione di riclassificazioni; elaborazioni di proiezioni su specifiche voci di costo.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³³	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Area di Attività	ADA.25.224.727: Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Qualificazione regionale	Tecnico esperto customer care
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni, servizio che provvede a fornire informazioni e chiarimenti alla clientela, assicurando risposte a contestazioni e reclami. Gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o helpdesker che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customersatisfaction. Infine si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio.

³³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Effettuare il coordinamento del servizio di customer care	
Risultato atteso Processi operativi di coordinamento prefissati	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare metodologie di lavoro per obiettivi • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare tecniche di addestramento on the job • applicare tecniche di budgeting • applicare tecniche di gestione del personale • applicare tecniche di monitoraggio delle attività	• elementi di marketing • elementi di organizzazione aziendale • elementi di organizzazione del lavoro • metodologie di gestione di un call center • normativa in materia di tutela della privacy • principi di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare il coordinamento del servizio di customer care. Processi operativi di coordinamento prefissati.	Le operazioni di coordinamento del servizio di customer care.	Definizione delle strategie per il coordinamento; programmazione delle attività e dei servizi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Effettuare la gestione dell'assistenza post-vendita al cliente	
Risultato atteso	
Cliente gestito in coerenza con gli obiettivi prefissati	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction • applicare tecniche di fidelizzazione della clientela	• elementi di customer relationship management (CRM) • elementi di organizzazione aziendale • gamma di prodotti/servizi in vendita • nozioni di qualità del servizio • principi di customer care • tecniche di rilevazione della customersatisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la gestione dell'assistenza post-vendita al cliente. Cliente gestito in coerenza con gli obiettivi prefissati.	Le operazioni di gestione dell'assistenza post-vendita al cliente.	Analisi delle richieste del cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente	
Risultato atteso	
Risultati dei feed back raccolti, strutturati ed esposti	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction • applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato • applicare tecniche di redazione di report di ricerca	• comunicazione d'impresa • elementi di comunicazione interna • nozioni di qualità del servizio • principi di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente. Risultati dei feed back raccolti, strutturati ed esposti.	Le operazioni di restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente.	Elaborazione di dati statistici relativi alla soddisfazione del cliente predisposti ed analizzati.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela	
Risultato atteso	
Azioni di monitoraggio sulla customer satisfaction	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente • applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction • applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza • applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro	• elementi di marketing • elementi di statistica • metodologie della ricerca qualitativa • metodologie della ricerca quantitativa • principi di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela. Azioni di monitoraggio sulla customer satisfaction.	Le operazioni di monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela.	Alimentazione e monitoraggio K. P. I.; redazione report monitoraggio e performance.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁴	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.228.744: Controllo di gestione e contabilità analitica
Qualificazione regionale	Tecnico esperto del controllo di gestione
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto del controllo di gestione (e della contabilità analitica), predispone il sistema della contabilità analitica d'impresa, gestendo le attività di rilevazione e registrazione dei dati relativi ai costi, predisponendo report periodici. Si occupa, inoltre, di elaborare il budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni) e di analizzare gli scostamenti da un punto di vista economico e finanziario oltre che contabile e amministrativo. Questa figura in alcuni contesti viene anche denominata controller.

³⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione	
Risultato atteso	
Sistema amministrativo e controllo di gestione configurato correttamente	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di analisi dati di produzione • applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi • applicare tecniche di analisi organizzativa • applicare tecniche di analisi statistica dei dati • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di pianificazione delle attività • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti di pianificazione delle attività	• contabilità industriale • diritto civile • diritto commerciale • elementi di budgeting • metodi di organizzazione di un piano dei conti • principi di contabilità generale • principi e metodi del controllo di gestione • scritture contabili, libro giornale e partita doppia • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • strumenti di analisi organizzativa • tecniche di pianificazione di attività • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione. Sistema amministrativo e controllo di gestione configurato correttamente.	Le operazioni di configurazione del sistema amministrativo e del controllo di gestione.	Progettazione di procedure, strumenti e metodologie di rilevazione dei dati di produzione e dei processi amministrativi; elaborazione ed implementazione di strumenti di controllo e rilevazione delle variazioni.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Essere in grado di effettuare analisi di budget	
Risultato atteso Budget analizzato nella struttura e nei contenuti	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di calcolo del break-even point • applicare tecniche di analisi dei costi • applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi • applicare tecniche di analisi organizzativa • applicare tecniche di analisi redditività economica • applicare tecniche di analisi statistica dei dati • applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment) • applicare tecniche di controllo di gestione • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• calcolo del patrimonio netto • contabilità industriale • elementi di budgeting • elementi di statistica • metodi di calcolo del break even point • metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2) • principi di contabilità generale • principi e metodi del controllo di gestione • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tecniche di ROI (Return On Investment) • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di effettuare analisi di budget. Budget analizzato nella struttura e nei contenuti.	Le operazioni di analisi di budget.	Analisi, verifica delle voci di budget.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale	
Risultato atteso	
Scostamenti di gestione rilevati ed analizzati e relativa elaborazione del resoconto	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodi di calcolo del break-even point • applicare metodi di calcolo del patrimonio netto • applicare metodi di calcolo di indici di bilancio • applicare tecniche di analisi dei costi • applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio • applicare tecniche di analisi di bilancio europeo • applicare tecniche di analisi redditività economica • applicare tecniche di analisi statistica dei dati • applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment) • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di elaborazione costi di produzione • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• analisi di bilancio europeo • bilancio civilistico • bilancio consolidato • bilancio d'esercizio • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • calcolo del patrimonio netto • contabilità industriale • elementi di statistica • metodi di calcolo del break even point • metodi di calcolo di indici di bilancio • metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2) • principi e metodi del controllo di gestione • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • tecniche di analisi di bilancio • tecniche di ROI (Return On Investment)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale. Scostamenti di gestione rilevati ed analizzati e relativa elaborazione del resoconto.	Le operazioni di elaborazione dei resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale.	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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Essere in grado di predisporre il budget aziendale	
Risultato atteso Budget definito nella struttura e nei contenuti	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di analisi dati di produzione • applicare tecniche di controllo di gestione • applicare tecniche di elaborazione costi di produzione • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• bilancio civilistico • bilancio d'esercizio • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • contabilità industriale • elementi di budgeting • metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2) • principi di contabilità generale • principi e metodi del controllo di gestione • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting • vocabolario tecnico fiscale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di predisporre il budget aziendale. Budget definito nella struttura e nei contenuti.	Le operazioni di definizione del budget aziendale.	Stesura di budget generale e settoriali; verifica e revisione delle voci di budget rispetto a scostamenti ed aggiornamenti.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁵	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Area di Attività	ADA.25.234.766: Gestione delle R.U (Anche politiche retributive)
Qualificazione regionale	Tecnico esperto della gestione delle risorse umane
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 78.10.00 Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale 69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi 69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto della gestione delle risorse umane interviene nei processi che afferiscono alla gestione del personale: dalla ricerca, selezione ed inserimento del personale neoassunto, alla gestione vera e propria (formazione, valutazione, politiche retributive, amministrazione e relazioni sindacali) ed anche nella dismissione del personale (licenziamenti e ricollocazione). Il grado di specializzazione di questa figura su ciascuno dei processi sopra citati, dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di divisione del lavoro, anche in riferimento al ricorso ad expertise esterno (consulenti), oltre che dalla collocazione nel percorso di carriera (da assistente a direttore del personale)

³⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Acquisizione di risorse umane	
Risultato atteso Assicurare ai processi aziendali l'apporto di personale e risorse umane in possesso dei requisiti di competenza necessari nei tempi prescritti e nel rispetto dei vincoli di budget assegnati	
Abilità	Conoscenze
• analizzare i fabbisogni professionali dell'impresa e tradurli in profili professionali • gestire un processo di selezione, mediante colloqui individuali ed utilizzando tecniche e test coerenti con le caratteristiche del profilo ricercato • gestire una trattativa per la definizione del contratto di assunzione, trovando il migliore equilibrio tra i vincoli di budget e le richieste del candidato • realizzare ricerche di personale, utilizzando le fonti informative adatte, avvalendosi della collaborazione di professionale	• elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro • gestione delle risorse umane: modelli, metodologie, evoluzione della funzione • organizzazione aziendale: sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica • principi fondamentali del diritto del lavoro • tecniche di negoziazione per mediare tra le richieste di personale e di competenze dell'impresa e i profili presenti sul mercato del lavoro

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Acquisizione di risorse umane. Assicurare ai processi aziendali l'apporto di personale e risorse umane in possesso dei requisiti di competenza necessari nei tempi prescritti e nel rispetto dei vincoli di budget assegnati.	Le operazioni di acquisizione di risorse umane.	Determinazione del fabbisogno di risorse umane; procedure di selezione; analisi dei contratti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Formazione del personale	
Risultato atteso Programmare ed attuare un'offerta formativa coerente con il fabbisogno, compatibile con i vincoli organizzativi e di budget aziendali	
Abilità	Conoscenze
• analizzare i fabbisogni di formazione dell'impresa o di un settore/reparto • attuare i programmi formativi, coinvolgendo formatori esterni ed interni, apportando i correttivi necessari, valutandone i risultati • configurare/programmare un'offerta formativa coerente con il fabbisogno, compatibile con i vincoli organizzativi e di budget aziendali	• gestione delle risorse umane: modelli, metodologie, evoluzione della funzione • organizzazione aziendale: sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica • tecniche di analisi delle competenze e del potenziale per analizzare le competenze in ingresso e dunque progettare l'intervento formativo necessario

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Formazione del personale. Programmare ed attuare un'offerta formativa coerente con il fabbisogno, compatibile con i vincoli organizzativi e di budget aziendali.	Le operazioni di formazione del personale.	Rilevazione del fabbisogno formativo per l'elaborazione del piano annuale di formazione; valutazione dell'arricchimento atteso; dimensionamento del personale coinvolto; determinare la durata e periodo di attuazione; determinare modalità di realizzazione (metodo, materiale did.); valutazione dell'evento e dei costi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione degli esuberanti	
Risultato atteso Assicurare la dismissione di risorse umane perseguendo le soluzioni a minor costo aziendale ed a minore impatto sociale nel rispetto delle procedure amministrative del licenziamento collettivo ed individuale e relazionandosi con le rappresentanze sindacali e con i destinatari dell'intervento	
Abilità	Conoscenze
- identificare gli esuberanti di personale in riferimento ad obiettivi strategici fissati dalla direzione aziendale - presidiare la procedura amministrativa del licenziamento collettivo ed individuale, relazionandosi con le rappresentanze sindacali e con i destinatari dell'intervento, perseguendo le soluzioni a minor costo aziendale ed a minore impatto sociale - selezionare le forme legali ed amministrative più adatte allo scopo	- elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro - organizzazione aziendale: sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica - principi fondamentali del diritto del lavoro per gestire gli esuberanti nel rispetto della normativa - tecniche di gestione delle risorse umane: modelli, metodologie, evoluzione della funzione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione degli esuberanti. Assicurare la dismissione di risorse umane perseguendo le soluzioni a minor costo aziendale ed a minore impatto sociale nel rispetto delle procedure amministrative del licenziamento collettivo ed individuale e relazionandosi con le rappresentanze sindacali e con i destinatari dell'intervento.	Le operazioni di gestione degli esuberanti.	Determinare le condizioni per un ricambio desiderabile; valutare la necessità reale di riduzione di personale; valutare le dimissioni di operatori poco validi; valutare le dimissioni di personale che crea conflitti e clima negativo.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione delle relazioni sindacali	
Risultato atteso	
Gestire relazioni e stipulare accordi con le controparti sindacali in merito alle retribuzioni e più in generale ai diritti e doveri del lavoratore sanciti dalle norme e dai contratti collettivi ed aziendali di lavoro in accordo con le policy aziendali e con le indicazioni della Direzione aziendale	
Abilità	Conoscenze
- comprendere le richieste delle diverse controparti facilitando lo scambio tra esse - presidiare i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali - stipulare con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale	- contratti collettivi di lavoro - elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro - organizzazione aziendale: sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica - principi fondamentali del diritto del lavoro - tecniche di gestione delle risorse umane: modelli, metodologie, evoluzione della funzione - tecniche di negoziazione per relazionarsi con diversi interlocutori (impresa, sindacati, lavoratori) e mediare rispetto alle loro esigenze

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione delle relazioni sindacali. Gestire relazioni e stipulare accordi con le controparti sindacali in merito alle retribuzioni e più in generale ai diritti e doveri del lavoratore sanciti dalle norme e dai contratti collettivi ed aziendali di lavoro in accordo con le policy aziendali e con le indicazioni della Direzione aziendale.	Le operazioni di gestione delle relazioni sindacali.	Norme e regole che sostengono le relazioni sindacali; procedura di contrattazione; modalità delle riunioni.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Gestione delle risorse umane	
Risultato atteso Configurare/implementare la politica aziendale di valutazione e retribuzione delle risorse umane realizzando gli interventi per il miglioramento del clima aziendale e presidiando l'adempimento delle norme in materia	
Abilità	Conoscenze
- configurare un sistema di valutazione delle prestazioni - definire una politica retributiva e piani di carriera in accordo con la mission e le indicazioni della direzione aziendale (compensation) - gestire la comunicazione (le richieste ed il contenzioso) con la forza lavoro in merito agli aspetti contrattuali (orari, permessi, congedi, maternità, pensionamenti) - implementare la politica retributiva ed i piani di carriera - implementare la valutazione delle prestazioni e produrre report periodici per la direzione aziendale - presidiare l'adempimento delle norme sulla sicurezza del lavoro e sugli accertamenti sanitari obbligatori	- contratti collettivi di lavoro per la definizione di aspetti contrattuali quali orari, permessi, ecc. - elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro - gestione delle risorse umane: modelli, metodologie, evoluzione della funzione - organizzazione aziendale: sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica - principi fondamentali del diritto del lavoro - tecniche di analisi delle competenze e del potenziale - tecniche di compensation per la definizione della retribuzione - tecniche di negoziazione per mediare tra esigenze dell'impresa ed esigenze e caratteristiche del personale impiegato - tecniche di valutazione delle prestazioni per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione delle risorse umane. Configurare/implementare la politica aziendale di valutazione e retribuzione delle risorse umane realizzando gli interventi per il miglioramento del clima aziendale e presidiando l'adempimento delle norme in materia.	Le operazioni di gestione delle risorse umane.	Coordinamento delle comunicazioni interne; esame e verifica rapporti di lavoro; verifica dell'impiego e della destinazione del personale.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁶	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle sicurezza (Safety management system)
Area di Attività	ADA.25.235.771: Definizione e gestione delle attività di prevenzione e protezione
Qualificazione regionale	Tecnico esperto dell'elaborazione del piano di sicurezza aziendale, pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione, formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.5.1.2 Tecnici della sicurezza sul lavoro Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.8.2.0 Tecnici della sicurezza sul lavoro
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 74.90.21 Consulenza sulla sicurezza ed igiene dei posti di lavoro 74.90.29 Altra attività di consulenza in materia di sicurezza
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto dell'elaborazione del piano di sicurezza aziendale, pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione, formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda cura le procedure relative alla sicurezza ed igiene del lavoro, sia all'interno sia all'esterno dell'azienda. Pertanto, valuta le situazioni di potenziale insorgenza di eventi dannosi ed individua le soluzioni più opportune e le priorità, promuovendo e pianificando interventi tecnici correttivi e preventivi

³⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Aggiornamento e comunicazione sulla normativa nazionale, comunitaria e regionale sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	
Risultato atteso	
Trasmettere informazioni relative alla normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai settori aziendali dove essa è applicabile in modo da consentire un elevato flusso di informazioni aggiornate ai fini della pianificazione di interventi di miglioramento continuo delle condizioni di lavoro	
Abilità	Conoscenze
• comunicare ai responsabili di settore i limiti di legge, le scadenze ed altri aspetti normativi applicabili alle funzioni di appartenenza • confrontarsi con le appropriate autorità per interpretare correttamente le fonti documentali sul tema della salute e sicurezza sul lavoro • identificare le prescrizioni legali relative ad igiene e sicurezza che coinvolgono attività, prodotti e servizi di una organizzazione aziendale per darne comunicazione ai responsabili delle funzioni interessate • implementare procedure atte a garantire l'aggiornamento normativo nell'organizzazione • sensibilizzare i diversi livelli professionali dell'organizzazione sull'importanza della conformità legislativa e sulle conseguenze derivanti dagli eventuali scostamenti	• elementi di base di informatica per l'elaborazione elettronica dei dati da inviare alle parti coinvolte come aggiornamento in materia di normativa ambientale • fonti delle principali norme (comunitarie, nazionali e regionali) in materia di ambiente ed energia al fine di reperire continuamente aggiornamenti ed identificare i punti critici dei contenuti da comunicare all'organizzazione • linguaggio specifico di giurisprudenza per comprendere le informazioni contenute nella normativa e trasmetterla in maniera chiara a tutte le figure interessate • normative, politiche e linee guida (comunitarie, nazionali e regionali) e norme adottate dalle organizzazioni di normazione europea in materia di salute, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro per una corretta attribuzione dei livelli di competenza • tecniche base di comunicazione per il coinvolgimento dei lavoratori sull'importanza della conformità legislativa

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Aggiornamento e comunicazione sulla normativa nazionale, comunitaria e regionale sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Trasmettere informazioni relative alla normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai settori aziendali dove essa è applicabile in modo da consentire un elevato flusso di informazioni aggiornate ai fini della pianificazione di interventi di miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.	Le operazioni di aggiornamento e comunicazione sulla normativa nazionale, comunitaria e regionale sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.	Corretta comunicazione degli aspetti relativi alla salute ed alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Elaborazione del piano di sicurezza aziendale	
Risultato atteso Definire il piano di sicurezza aziendale a partire dall'individuazione dei fattori di rischio fino alla stesura del documento di valutazione dei rischi e alla scelta delle misure di sicurezza da applicare ai vari settori aziendali	
Abilità	Conoscenze
• analizzare i fattori di rischio del processo produttivo in riferimento a luoghi, attrezzature, macchinari, impianti e personale coinvolto per la redazione delle procedure relative alla sicurezza ed igiene del lavoro • collaborare alla predisposizione, gestione e controllo del piano di sicurezza aziendale • controllare l'attività di tutti i reparti aziendali, con particolare attenzione a quelli soggetti a maggiore rischio di sicurezza o fuori norma • redigere in collaborazione con il responsabile della sicurezza, il documento di valutazione dei rischi, ricorrendo eventualmente al supporto di specialisti del settore • scegliere le misure di sicurezza da adottare, interagendo con i responsabili aziendali della sicurezza e cogliendo i suggerimenti del personale interessato	• fonti delle principali norme (comunitarie, nazionali e regionali) in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro per l'aggiornamento e l'individuazione dei punti critici da comunicare all'organizzazione • tecniche di gestione delle emergenze per la corretta elaborazione dei piani di emergenza interni ed esterni • tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborare valutazioni statistiche • tecniche di valutazione dei fattori di rischio per valutare il livello di rischio nelle attività aziendali

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Elaborazione del piano di sicurezza aziendale. Definire il piano di sicurezza aziendale a partire dall'individuazione dei fattori di rischio fino alla stesura del documento di valutazione dei rischi e alla scelta delle misure di sicurezza da applicare ai vari settori aziendali.	Le operazioni di elaborazione del piano di sicurezza aziendale.	Adempimento delle prescrizioni in materia di sicurezza.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda	
Risultato atteso Promuovere l'adozione di atteggiamenti consapevoli e collaborativi all'interno dell'azienda, per favorire il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza del lavoratore	
Abilità	Conoscenze
- coinvolgere il personale nelle azioni di prevenzione, onde ottenerne il contributo attivo nella risoluzione di problemi legati alla sicurezza, gestendo eventuali situazioni conflittuali - pianificare opportune attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente - verificare l'utilizzo delle misure di sicurezza da parte dei lavoratori in linea con i contenuti presentati durante le attività formative	- basi delle tecniche e strumenti di gestione dei gruppi e delle conflittualità per la corretta esposizione e comunicazione con le parti interessate dell'organizzazione - conoscenze trasversali di informatica per la predisposizione e l'utilizzo di programmi di elaborazione dati e di presentazione dei contenuti formativi - strumenti per il monitoraggio del corretto utilizzo delle procedure di sicurezza per l'individuazione di anomalie, la sollecitazione al rispetto delle procedure o la predisposizione di modifiche alle stesse - tecniche di comunicazione per il coinvolgimento e la formazione delle categorie di lavoratori interessati all'applicazione di specifiche misure di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda. Promuovere l'adozione di atteggiamenti consapevoli e collaborativi all'interno dell'azienda, per favorire il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza del lavoratore.	Le operazioni di formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda.	Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione ed implementazione dei sistemi formativi ed informativi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione	
Risultato atteso Realizzare un programma di adeguamento e manutenzione di strutture, impianti e macchinari, nell'osservanza delle indicazioni legislative, in funzione di un sensibile miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza	
Abilità	Conoscenze
- controllare il corretto utilizzo delle misure di sicurezza, con periodiche attività di verifica interna, pianificate e realizzate in accordo con le strutture dirigenziali - definire un programma di adeguamento e manutenzione di strutture, impianti e macchinari, nell'osservanza delle indicazioni legislative - implementare azioni di manutenzione preventiva per scongiurare l'insorgenza di problemi di sicurezza	- elementi di impiantistica per l'individuazione di modifiche agli impianti per assicurare il rispetto delle misure di sicurezza in azienda - le normative europee sui macchinari da lavoro ('direttive macchine'), per valutare correttamente il funzionamento di impianti e macchinari, cogliendo gli aspetti fuori norma o migliorabili - modelli e strumenti di pianificazione delle attività per una definizione delle priorità e la elaborazione di programmi di intervento e di attuazione delle misure di sicurezza - tecniche di auditing (esame della documentazione, interviste con il personale interessato, verifica dell'applicazione di procedure, ecc.) per la verifica dell'efficacia dei processi di health and safety

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione. Realizzare un programma di adeguamento e manutenzione di strutture, impianti e macchinari, nell'osservanza delle indicazioni legislative, in funzione di un sensibile miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza.	Le operazioni di pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione.	Corretta redazione del programma di adeguamento e manutenzione dei processi produttivi al fine di migliorare la sicurezza e la salute dei lavoratori.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁷	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Area di Attività	ADA.25.225.730: Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale
Qualificazione regionale	Tecnico esperto di progettazione e pianificazione della strategia comunicativa, campagna pubblicitaria, sponsorizzazioni e attività promozionali
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.6.0 Specialisti nelle pubbliche relazioni, dell'immagine e simili Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.6.2 Tecnici delle pubbliche relazioni
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	La sua funzione è quella di predisporre il percorso logico e/o emotivo della comunicazione, i suoi punti di forza, la promessa, il posizionamento, fino a proporre suggerimenti stilistici o di mood. Individua i temi, gli spunti, i luoghi comuni, le verità consolidate e accettate, su cui basare l'annuncio o il commercial. Per fare ciò deve porsi come "ponte" tra il sociale (la cultura) e gli obiettivi di marketing del prodotto/servizio o della marca. Egli deve creativamente rinvenire nel sociale gli spunti di comunicazione ed adattarli razionalmente ai problemi. La sua azione è strategica, perché ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi di comunicazione

³⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Progettazione e pianificazione della campagna pubblicitaria	
Risultato atteso Definire la strategia distributiva della campagna in termini di modalità e tempistica di realizzazione	
Abilità	Conoscenze
• formulare un piano operativo in cui siano selezionati i vari strumenti di promozione • gestire il controllo sugli strumenti operativi di produzione negli specifici canali di diffusione, in funzione degli obiettivi strategici fissati • identificare gli strumenti tecnici e tecnologici da impiegare nelle varie fasi di produzione • identificare le risorse umane e materiali necessarie per la produzione dei singoli interventi • programmare le fasi della campagna attraverso la pianificazione temporale dei media (copertura, frequenza, continuità) • selezionare la strategia creativa e di utilizzo dei media che possa veicolare efficacemente il contenuto della campagna	• elementi di comunicazione multimediale per gestire la programmazione della campagna in ambito web • indicatori e modelli di misurazione del messaggio comunemente utilizzati per valutare l'efficacia sul destinatario (ricordo, riconoscimento, persuasione e comportamento d'acquisto) • strumenti e mezzi di produzione per valutare la funzionalità della produzione in relazione ai tempi e alle modalità di programmazione • struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media per gestire i rapporti con le strutture di produzione e realizzazione delle attività pubblicitarie • tecniche pubblicitarie per la programmazione delle attività operative relative alla produzione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione e pianificazione della campagna pubblicitaria. Definire la strategia distributiva della campagna in termini di modalità e tempistica di realizzazione.	Le operazioni di progettazione e pianificazione della campagna pubblicitaria.	Specificazione delle funzionalità e struttura della campagna pubblicitaria; elaborazione degli elementi costitutivi della campagna pubblicitaria; redazione dell'impianto di valutazione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Progettazione e pianificazione della strategia comunicativa	
Risultato atteso Definire il messaggio globale e lo style d'immagine sulla base degli obiettivi definiti nella strategia di marketing aziendale	
Abilità	Conoscenze
• analizzare le potenzialità dei canali comunicativi in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio esaminato • formulare le indicazioni e le soluzioni per la selezione dei media • formulare le indicazioni per la progettazione delle soluzioni creative • formulare le soluzioni e le strategie comunicative idonee a conseguire gli obiettivi aziendali e di marketing • fornire gli elementi significativi per la definizione del brief aziendale	• elementi di sociologia per riconoscere i fattori che determinano e classificano le relazioni sociali • linguaggi di comunicazione per analizzare le modalità con cui avvengono gli scambi comunicativi all'interno di uno specifico contesto e tra gruppi diversi di interlocutori • psicologia dei consumi per l'identificazione dei fattori di scelta degli acquirenti del prodotto/servizio • tecniche della comunicazione grafico-visiva per riconoscere gli elementi di attrazione su specifici target e misurarne gli effetti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione e pianificazione della strategia comunicativa. Definire il messaggio globale e lo style d'immagine sulla base degli obiettivi definiti nella strategia di marketing aziendale.	Le operazioni di progettazione e pianificazione della strategia comunicativa.	Specificazione delle funzionalità e struttura del piano di comunicazione; elaborazione degli elementi costitutivi del piano di comunicazione; redazione dell'impianto di valutazione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Progettazione e pianificazione delle sponsorizzazioni e delle attività promozionali	
Risultato atteso	
Selezionare le opportunità offerte dal mercato funzionali all'identificazione di testimonial e alla ricerca di occasioni di sponsorizzazione	
Abilità	Conoscenze
• gestire l'immagine aziendale attraverso una coerente strategia di sponsorizzazione individuando settori e canali rappresentativi (abbinamento di marca e di immagine) • individuare gli strumenti promozionali direttamente collegati alle abitudini del target di riferimento • organizzare i contatti con gli enti pubblici e le organizzazioni rappresentative del settore di riferimento • pianificare le attività di promozione in funzione degli obiettivi di marketing (acquisizione, fidelizzazione, penetrazione..) • sviluppare e gestire i rapporti con le strutture che svolgono attività di pubblico interesse e/o le organizzazioni rappresentative del settore di riferimento • sviluppare strategie di sponsorizzazione attraverso l'acquisizione di sponsorship e affiliazioni	• comunicazione di impresa per trasferire l'immagine aziendale nel prodotto promozionale e nel contesto di sponsor • disciplina dei contratti di sponsorizzazione per l'applicazione delle norme di regolamentazione dell'attività di sponsor • strumenti di marketing operativo da impiegare nelle attività promozionali • tecniche di pubbliche relazioni per gestire i contatti con le strutture di sponsorship

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione e pianificazione delle sponsorizzazioni e delle attività promozionali. Selezionare le opportunità offerte dal mercato funzionali all'identificazione di testimonial e alla ricerca di occasioni di sponsorizzazione.	Le operazioni di progettazione e pianificazione delle sponsorizzazioni e delle attività promozionali.	Specificazione delle funzionalità e struttura del piano di sponsorizzazione e delle attività promozionali; elaborazione degli elementi costitutivi del piano di sponsorizzazione; redazione dell'impianto di valutazione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Ricerche e analisi di mercato	
Risultato atteso Identificare gli stili e le abitudini dei vari target di mercato per la creazione del richiamo e l'individuazione dei fattori di attrazione sul prodotto/servizio	
Abilità	Conoscenze
• analizzare i dati per interpretare le tendenze del mercato e della concorrenza • analizzare il mercato di riferimento raccogliendo dati significativi per la valutazione degli usi e delle abitudini • commissionare alle strutture e agli istituti di ricerca opportune indagini e sondaggi sull'area di mercato interessata • elaborare le informazioni per definire gli elementi significativi che caratterizzano le scelte di categorie di consumatori	• elementi di statistica sociale per misurare e valutare i fenomeni sociali • funzionamento e organizzazione delle strutture di ricerca per acquisire agevolmente le informazioni e l'accesso ai servizi offerti • metodologie di ricerca per effettuare la raccolta dei dati e delle informazioni • normativa per la tutela della privacy nel trattamento dei dati • sociologia e costume per l'analisi e la rilevazione delle tendenze di vasti gruppi sociali • tecniche di comunicazione per la gestione dei sondaggi d'opinione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ricerche e analisi di mercato. Identificare gli stili e le abitudini dei vari target di mercato per la creazione del richiamo e l'individuazione dei fattori di attrazione sul prodotto/servizio.	Le operazioni di ricerche e analisi di mercato.	Ricognizione delle informazioni di contesto; indagine sui vari target di mercato del contesto di riferimento.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁸	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione
Area di Attività	ADA.25.219.708: Programmazione della produzione ADA.25.219.709: Controllo della produzione
Qualificazione regionale	Tecnico esperto di programmazione della produzione industriale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.2.1.9.2 Ingegneri industriali e gestionali 3.1.2.9.0 Tecnici della gestione del processo produttivo 3.3.1.3.0 Tecnici addetti all'organizzazione e al controllo gestionale della produzione 3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.2.1.7.0 Ingegneri industriali e gestionali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.10.00 Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative) 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico esperto di programmazione della produzione industriale è in grado di strutturare e monitorare un programma di produzione, definendo i fabbisogni di risorse ed i relativi processi di approvvigionamento

³⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Strutturazione programma di produzione	
Risultato atteso Produzione programmata in coerenza con i dati di ordinato e capacità produttiva aziendale	
Abilità	Conoscenze
• stabilire strategie e relative regole di messa in produzione in relazione ai dati di ordinato • comprendere ed interpretare specifiche tecnico-progettuali e di produzione in merito a tempi, metodi e vincoli economico-produttivi • valutare compatibilità e coerenza dei programmi di produzione prospettati con obiettivi strategici aziendali in termini di costi, qualità e tempi • utilizzare sistemi e strumenti informatici di programmazione della produzione	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche). • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • la modulistica aziendale di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità, schede di manutenzione preventiva, ecc. • struttura dei costi di produzione. • tecniche e strumenti di reporting gestionale. • strumenti e tecniche di programmazione (tipo pert e gantt, ecc.). • le tipologie di produzione industriale (a flusso continuo, su commessa, per lotti). • caratteristiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei prodotti trattati. • tecnologie dei materiali trattati e relativi utilizzi in produzione.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Strutturazione programma di produzione. Produzione programmata in coerenza con i dati di ordinato e capacità produttiva aziendale.	Le operazioni di strutturazione del programma di produzione.	Acquisizione ed elaborazione dati di ordinato; redazione ed aggiornamento del programma di produzione; emissione degli ordini di lavorazione per reparti interni e unità produttive esterne.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Dimensionamento fabbisogni di risorse	
Risultato atteso Fabbisogni di risorse identificati e strutturati	
Abilità	Conoscenze
- identificare i fabbisogni e le disponibilità di materiali in rapporto al programma di produzione definito - individuare i fabbisogni e le disponibilità di risorse professionali e tecnologiche necessarie al programma di produzione definito - identificare livelli delle risorse in funzione dei tempi di attraversamento (produzione, approvvigionamento, ecc.) - definire tempistiche di approvvigionamento in funzione dei carichi	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - le tipologie di produzione industriale (a flusso continuo, su commessa, per lotti). - componenti tecnico-economiche del ciclo approvvigionamento ed acquisti. - tecnologie dei materiali trattati e relativi utilizzi in produzione. - caratteristiche ed utilizzabilità dei sistemi informatici di pianificazione di risorse. - principali caratteristiche e parametri di funzionamento di macchinari e attrezzature di produzione (capacità produttiva, tempi di manutenzione preventiva ed ordinaria, ecc.). - caratteristiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei prodotti trattati.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Dimensionamento fabbisogni di risorse. Fabbisogni di risorse identificati e strutturati.	Le operazioni di dimensionamento dei fabbisogni di risorse.	Elaborazione di specifiche di quantità e tempi d'acquisizione di materiali da impiegare; elaborazione di specifiche quantitative di risorse professionali e tecnologiche da impiegare.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Configurazione processi di approvvigionamento	
Risultato atteso Processi di approvvigionamento delineati ed impostati	
Abilità	Conoscenze
- individuare processi e fattori critici della catena degli approvvigionamenti in rapporto a contesto produttivo specifico e vincoli operativi - valutare l'incidenza dei tempi di approvvigionamento sulla tempistica delle attività produttive - valutare alternative di fornitura in rapporto a tempi e caratteristiche qualitative e quantitative - determinare modalità e procedure per l'immissione dei materiali in produzione	- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. - la modulistica aziendale di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità, schede di manutenzione preventiva, ecc. - principali elementi relativi a sistemi e metodi per la gestione logistica interna ed esterna. - caratteristiche ed utilizzabilità dei sistemi informatici di pianificazione di risorse. - componenti tecnico-economiche del ciclo approvvigionamento ed acquisti. - tecnologie dei materiali trattati e relativi utilizzi in produzione.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurazione processi di approvvigionamento. Processi di approvvigionamento delineati ed impostati.	Le operazioni di configurazione dei processi di approvvigionamento.	Predisposizione del piano di approvvigionamento e collaborazione alla relativa selezione dei fornitori; gestione dei rapporti operativi con l'area logistica interna ed esterna; verifica acquisizione ed immissione della merce in produzione.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Sviluppo valutazioni di capacità produttiva	
Risultato atteso Capacità produttiva monitorata e regolata	
Abilità	Conoscenze
• rilevare variabili critiche e grandezze per il controllo della capacità produttiva aziendale, identificando le opportune azioni correttive • valutare i parametri di efficienza ed efficacia di un processo di produzione e relativi interventi operativi per la corretta gestione • valutare vincoli e convenienze tecnico-economiche dell'assegnazione all'esterno di fasi di lavorazione al fine di ottimizzare la programmazione della produzione • utilizzare strumenti e procedure informatizzate e non, di monitoraggio delle grandezze di produzione (costi, tempi e quantitativi prodotti)	• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • la modulistica aziendale di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità, schede di manutenzione preventiva, ecc. • principali riferimenti legislativi e normativi in materia di iso 9000:2008. • principali elementi relativi a sistemi e metodi per la gestione logistica interna ed esterna. • principali caratteristiche e parametri di funzionamento di macchinari e attrezzature di produzione (capacità produttiva, tempi di manutenzione preventiva ed ordinaria, ecc.).

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppo valutazioni di capacità produttiva. Capacità produttiva monitorata e regolata.	Le operazioni di sviluppo delle valutazioni di capacità produttiva.	Acquisizione ed analisi dei dati di produzione (stati avanzamento, stato risorse, ecc.); gestione di interventi di correzione/regolazione della produzione in funzione degli scostamenti rilevati; elaborazione di proposte di esternalizzazione di attività/fasi produttive.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Area di Attività	ADA.25.224.724: Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online ADA.25.224.726: Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
Qualificazione regionale	Tecnico esperto e-commerce
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico esperto e-commerce si inserisce nel processo di commercializzazione di prodotti/servizi utilizzando strumenti web e di net-economy. E' in grado di rapportarsi con i vari settori operativi al fine di ottimizzare le procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, integrandosi, in particolare con la funzione marketing. Inizialmente collaborerà nella gestione delle diverse attività di approvvigionamento/distribuzione con i responsabili dei settori di riferimento per creare e gestire strumenti di e-commerce e successivamente potrà gestire il processo di vendita on-line e delle attività inerenti.

³⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestire soluzione di commercio elettronico	
Risultato atteso Promozione del sito	
Abilità	Conoscenze
• contestualizzare la normativa riferita all'e-commerce • individuare soluzioni per l'implementazione di siti dedicati congruenti con la strategia aziendale • individuare tecniche di networking per la comunicazione • individuare strumenti e metodologie per la definizione di una soluzione in termini di requisiti, vincoli, risorse e schedulazione • modellare soluzioni di e-commerce	• normativa civilistica e fiscale del commercio on-line e diritti del consumatore • tecniche di e-commerce • tecniche di networking • progettazione di soluzioni di e-commerce

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire soluzione di commercio elettronico. Promozione del sito.	Le operazioni di gestione di soluzioni di commercio elettronico.	Elaborazione di strumenti di promozione del sito; elaborazione di email marketing ; elaborazione di dati per gli accessi al sito; utilizzo dei dati per il piano di web-marketing.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestire la compravendita on-line	
Risultato atteso Compravendita in ambito di e-commerce	
Abilità	Conoscenze
• prevedere soluzioni per l'ottimizzazione dei flussi di magazzino • utilizzare tecniche di incassi on-line • identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni • predisporre la documentazione relativa alla compravendita on-line • predisporre soluzioni di assistenza on-line e post-vendita	• tecniche di incasso on-line • elementi di Customer Service • elementi di sicurezza informatica • documenti della compravendita on-line

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire la compravendita on-line. Compravendita in ambito di e-commerce.	Le operazioni di compravendita on-line.	Definizione di cataloghi on line; definizione modalità di pagamento on line; definizione assistenza tecnica online; definizione della sicurezza informatica.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce	
Risultato atteso	
Realizzazione di una soluzione di e-commerce	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di web-marketing • applicare tecniche di comunicazione per il commercio elettronico • elaborare dati statistici per definire strategie di web-marketing • individuare soluzioni per la promozione del sito	• elementi di marketing • tecniche di Web-marketing • tecniche di comunicazione • tecniche di reportin

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce. Realizzazione di una soluzione di e-commerce.	Le operazioni di definizione delle strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce.	Determinazione delle tecniche e degli strumenti di web-marketing; determinazione di strumenti e tecniche di e-commerce; implementazione di un sito di e-commerce sulla base di strategie definite; manutenzione del sito e monitoraggio del funzionamento.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴⁰	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.228.742: Gestione degli aspetti tributari e fiscali
Qualificazione regionale	Tecnico esperto fiscale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.4.2 Fiscalisti e tributaristi Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.4.2 Fiscalisti e tributaristi
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico esperto fiscale è un esperto specialista della normativa fiscale e dei tributi. Ha la funzione di controllare e garantire all'impresa che tutte le leggi fiscali vengano rispettate. Questa figura è sempre più richiesta e necessaria, vista l'articolazione delle leggi fiscali nazionali e europee che le aziende, soprattutto le multinazionali che operano in diversi paesi, devono conoscere. Si occupa di coordinare gli uffici amministrativi e fiscali interni e segue i rapporti con i consulenti esterni. Ha anche il compito di valutare l'impatto fiscale sugli atti e la contrattualistica dell'azienda.

⁴⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di assicurare l'assolvimento degli adempimenti fiscali/tributari ordinari e straordinari	
Risultato atteso	
Assolvimento degli adempimenti fiscali/tributari assicurato sulla base delle disposizioni legislative vigenti	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di calcolo della fiscalità differita • applicare modalità di elaborazione dati contabili • applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali • applicare procedure di gestione adempimenti IVA • applicare procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito • applicare procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali • applicare tecniche di analisi di bilanci aziendali • applicare tecniche di consultazione di banche dati in materia fiscale/tributaria • applicare tecniche di gestione del contenzioso tributario • applicare tecniche per la redazione di informative in ambito fiscale/tributario	• adempimenti e scadenze fiscali • bilancio consolidato • diritto societario • diritto tributario • Diritto tributario comparato • fiscalità differita: principi e modalità di calcolo • procedure del contenzioso tributario

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di assicurare l'assolvimento degli adempimenti fiscali/tributari ordinari e straordinari. Assolvimento degli adempimenti fiscali/tributari assicurato sulla base delle disposizioni legislative vigenti .	Le operazioni di assolvimento degli adempimenti fiscali/tributari ordinari e straordinari.	Esecuzione corretta delle attività di coordinamento e raccordo con i componenti del settore contabilità e pagamenti, nonché con i consulenti esterni; analisi precisa degli sviluppi normativi e della prassi in materia fiscale e tributaria; adozione delle azioni volte a seguire in maniera ottimale adempimenti fiscali e contenziosi .

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Essere in grado di gestire operazioni fiscali di livello europeo o internazionale	
Risultato atteso	
Operazioni fiscali di livello europeo o internazionale gestite in modo oculato sulla base delle convenzioni internazionali	
Abilità	Conoscenze
• applicare criteri di interpretazione della normativa in materia fiscale e tributaria europea • applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali • applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali • applicare procedure per informativa legale, fiscale, societaria per l'estero • applicare tecniche di analisi di bilancio europeo	• adempimenti e scadenze fiscali • analisi di bilancio europeo • bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) • diritto tributario dell'Unione Europea • fiscalità differita: principi e modalità di calcolo • gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa • standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di gestire operazioni fiscali di livello europeo o internazionale. Operazioni fiscali di livello europeo o internazionale gestite in modo oculato sulla base delle convenzioni internazionali.	La gestione delle operazioni fiscali di livello europeo o internazionale.	Esatto monitoraggio delle operazioni inerenti la tassazione dei dividendi sugli utili dell'impresa secondo gli ambiti di applicazione della normativa comunitaria; valutazione ottimale delle attività di fusione tra società appartenenti a stati membri diversi nell'ambito delle questioni fiscali e tributarie; precisa analisi delle modalità di applicazione del credito d'imposta a livello comunitario e dello specifico regime di trattamento fiscale dei pacchetti azionari dell'impresa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Essere in grado di redigere un piano fiscale aziendale	
Risultato atteso Redazione di un piano fiscale aziendale approntata secondo le normative di settore	
Abilità	Conoscenze
• applicare modalità di elaborazione dati contabili • applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio • applicare tecniche di analisi di bilancio europeo • utilizzare software contabilità • utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione	• adempimenti e scadenze fiscali • analisi di bilancio europeo • bilancio civilistico • bilancio consolidato • bilancio d'esercizio • contabilità e gestione dei costi • diritto commerciale • diritto tributario • elementi di controllo di gestione • fiscalità differita: principi e modalità di calcolo • metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2) • principi di contabilità generale • ragioneria • scienza delle finanze • tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di redigere un piano fiscale aziendale. Redazione di un piano fiscale aziendale approntata secondo le normative di settore .	Le operazioni di redazione di un piano fiscale aziendale.	Analisi ottimale degli sviluppi normativi del settore; utilizzo ottimale delle metodologie di calcolo del peso degli esborsi fiscali rispetto al reddito aziendale;..

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio
Area di Attività	ADA.25.220.710: Progettazione e sviluppo del sistema qualità
Qualificazione regionale	Tecnico esperto quality manager
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.5.2.0 Tecnici del controllo della qualità industriale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.1.3.0 Tecnici statistici 3.1.5.3.0 Tecnici della produzione manifatturiera 3.1.5.4.2 Tecnici della produzione alimentare
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale 71.20.10 Collaudi e analisi tecniche di prodotti 71.20.21 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi 71.20.22 Attività per la tutela di beni di produzione controllata
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto quality manager gestisce e implementa un “Sistema Qualità Aziendale” secondo gli obiettivi definiti dall'organizzazione/impresa. Presidia il processo di certificazione del sistema qualità aziendale, supportando un Ente o Istituto di certificazione in merito alla valutazione delle azioni di controllo nell'intera filiera produttiva o di servizio. Verifica che le attività indicate nei documenti del sistema qualità aziendale (manuale, procedure, istruzioni, ecc.) siano conformi e rispondenti alle norme di riferimento e, soprattutto, recepite, attuate e consolidate all'interno dell'azienda. Promuove azioni per il miglioramento continuo del “Sistema Qualità Aziendale”, supervisionando processi e procedure finalizzate alla qualità del prodotto e del processo.

⁴¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Configurare il sistema qualità aziendale	
Risultato atteso Procedure di pianificazione di qualità correttamente redatte	
Abilità	Conoscenze
• applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro • applicare metodologie di ottimizzazione dei processi • applicare procedure per la definizione del manuale della qualità • applicare tecniche di analisi criticità del processo • applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità • applicare tecniche di valutazione modalità e tempi di implementazione qualità processi produttivi • utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali • utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità.	• analisi dei processi aziendali • caratteristiche dei processi produttivi • metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi • organizzazione aziendale • sistema di qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.) • sistema qualità aziendale • strumenti di analisi organizzativa

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurare il sistema qualità aziendale. Procedure di pianificazione di qualità correttamente redatte.	Le operazioni per configurare il sistema qualità aziendale.	Analisi dei processi della qualità aziendale e mappatura dei processi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Pianificare la gestione del sistema qualità aziendale	
Risultato atteso Sistema qualità adeguatamente implementato e gestito	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di controllo qualità • applicare procedure di miglioramento del sistema qualità • applicare procedure di revisione (audit) • applicare tecniche di progettazione attività di audit • applicare tecniche di redazione rapporti di audit • utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali • utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità • utilizzare strumenti statistici per l'internal auditing	• analisi dei processi aziendali • caratteristiche dei processi produttivi • metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi • organizzazione aziendale • sistema di qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.) • sistema qualità aziendale • strumenti di analisi organizzativa

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificare la gestione del sistema qualità aziendale. Sistema qualità adeguatamente implementato e gestito.	Le operazioni per pianificare la gestione del sistema qualità aziendale.	La corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema della gestione della qualità.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Supportare il processo di certificazione del sistema qualità aziendale	
Risultato atteso	
Validazione del processo di certificazione del sistema qualità aziendale	
Abilità	Conoscenze
• applicare procedure di certificazione ISO • applicare procedure di miglioramento del sistema qualità • applicare procedure di revisione (audit) • applicare tecniche di redazione rapporti di audit	• analisi dei processi aziendali • caratteristiche dei processi produttivi • metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi • organizzazione aziendale • sistema di qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.) • sistema qualità aziendale • strumenti di analisi organizzativa

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supportare il processo di certificazione del sistema qualità aziendale. Validazione del processo di certificazione del sistema qualità aziendale.	Le operazioni per supportare il processo di certificazione del sistema qualità aziendale.	Schede di verifica previste dal sistema di qualità e gestione delle non conformità e delle azioni correttive e/o preventive.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴²	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Area di Attività	ADA.25.230.752: Realizzazione di attività relative agli affari generali
Qualificazione regionale	Tecnico gare e appalti
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.1.6.0 Addetti agli affari generali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 69.10.10 Attività degli studi legali
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico gare e appalti si occupa di predisporre la documentazione necessaria per la partecipazione a gare d'appalto, gestendo i contatti con gli Enti pubblici e privati che emettono i bandi. In particolare, predispone ed invia le offerte e/o i preventivi, oltre alla documentazione amministrativa (profilo aziendale, copia statuto ed atto costitutivo, curricula, ecc.....) e tecnica richiesta nel disciplinare di gara.

⁴² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto	
Risultato atteso	
Documentazione della gara d'appalto predisposta sulla base della normativa in materia di appalti pubblici	
Abilità	Conoscenze
• applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica • applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche • applicare tecniche per la redazione di offerte economiche • applicare tecniche per la redazione di offerte tecniche	• elementi di diritto amministrativo • elementi di diritto commerciale • normativa sugli appalti pubblici • procedure di gara previste dal Codice Civile

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto. Documentazione della gara d'appalto predisposta sulla base della normativa in materia di appalti pubblici.	Le operazioni di predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto.	Esatta attuazione delle procedure per la preparazione della documentazione tecnica; adozione corretta delle tecniche volte alla redazione di offerte economiche.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴³	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Area di Attività	ADA.25.225.735: Elaborazioni di progetti grafici per la comunicazione e la pubblicità
Qualificazione regionale	Tecnico grafico pubblicitario
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.4.2.1 Grafici pubblicitari Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.4.1.1 Grafici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Esegue rappresentazioni grafiche di messaggi pubblicitari utilizzando diversi strumenti di comunicazione visiva. É un professionalità che opera nel settore delle attività di servizi alle imprese e svolge compiti creativi finalizzati alla comunicazione aziendale. Possiede doti naturali (creatività e fantasia) ma anche un ottimo bagaglio tecnico e culturale. Applica la forma grafica bidimensionale e tridimensionale in un quadro di valenze culturali interagenti. Traduce l'idea pubblicitaria in un progetto grafico con o senza l'ausilio di supporti informatici

⁴³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Progettazione grafica e gestione degli strumenti operativi per il trattamento delle immagini	
Risultato atteso	
Utilizzare le funzionalità di specifici strumenti tecnici e tecnologici per elaborare, gestire e rappresentare le immagini dei prodotti/servizi da pubblicizzare	
Abilità	Conoscenze
• applicare le risorse offerte dalle nuove tecnologie (materiali, stampa, grafica computerizzata), per la riproduzione e il trattamento delle immagini • trascrivere gli elaborati grafici attraverso l'impiego di strumenti tecnici e tecnologici di gestione delle immagini • utilizzare gli applicativi informatici più comuni per la gestione grafica di immagini, testi, video e foto, programmi di elaborazione e impaginazione di immagini e testi • applicare tecniche di computer grafica • applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche • applicare tecniche di disegno • applicare tecniche di impaginazione • applicare tecniche di photoediting • applicare tecniche di progettazione grafica • utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (photoshop o analoghi) • utilizzare software grafica vettoriale (illustrator, freehand o analoghi) • utilizzare software grafica-impaginazione (xpress, indesign o analoghi)	• programmi applicativi per la gestione delle immagini e il fotoritocco • tecniche e strumenti di image processing per il trattamento digitale dell'immagine • tecnologie delle produzioni visive tradizionali e moderne per la gestione dell'immagine sui supporti tradizionali e innovativi • codice di autodisciplina pubblicitario • elementi di colorimetria • elementi di disegno • elementi di fotografia • elementi di grafica pubblicitaria • elementi di psicologia della comunicazione • grafica del prodotto editoriale • elementi di comunicazione visiva • teoria del colore

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione grafica e gestione degli strumenti operativi per il trattamento delle immagini. Utilizzare le funzionalità di specifici strumenti tecnici e tecnologici per elaborare, gestire e rappresentare le immagini dei prodotti/servizi da pubblicizzare.	Le operazioni di gestione degli strumenti operativi per il trattamento delle immagini grafiche..	Organizzazione dei contenuti grafici; corretto utilizzo di apparecchiature e supporti per la creazione di immagini..

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestione degli strumenti operativi per la stampa del prodotto grafico	
Risultato atteso	
Utilizzare le funzionalità delle apparecchiature di stampa per la riproduzione seriale del prodotto grafico	
Abilità	Conoscenze
- costruire l'immagine grafica in funzione degli strumenti di stampa disponibili e utilizzabili - applicare tecniche di computer grafica - applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche - applicare tecniche di disegno - applicare tecniche di impaginazione - applicare tecniche di photoediting - applicare tecniche di progettazione grafica - utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (photoshop o analoghi) - utilizzare software grafica vettoriale (illustrator, freehand o analoghi) - utilizzare software grafica-impaginazione (xpress, indesign o analoghi)	- caratteristiche degli strumenti tecnici e tecnologici di stampa per l'impiego di opportune funzioni che garantiscono gli effetti desiderati - programmi e software applicativi per l'impaginazione e la realizzazione delle pubblicazioni - tecniche di stampa per eseguire una corretta valutazione dei materiali di impiego - tecniche di fotolito - tecniche di impaginazione - carta e cartoni - elementi di colorimetria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione degli strumenti operativi per la stampa del prodotto grafico. Utilizzare le funzionalità delle apparecchiature di stampa per la riproduzione seriale del prodotto grafico.	Le operazioni di gestione degli strumenti operativi per la stampa del prodotto grafico.	Elaborazione del programma di lavoro; corretto utilizzo dei mezzi di stampa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Studio e analisi del prodotto/servizio da rappresentare	
Risultato atteso Individuare gli elementi di utilità/beneficio caratteristici del prodotto/servizio che devono essere messi in risalto nel messaggio visivo	
Abilità	Conoscenze
• analizzare i messaggi, sia semiotici, che semiologici, in specifici ambiti sociali e/o settoriali • riconoscere le tendenze e i gusti visivi di maggiore impatto, associandoli in modo flessibile alle specifiche realtà socio-economiche • sviluppare doti comunicative idonee alle esigenze operative ed in relazione al target di riferimento • analizzare i tempi e i costi di realizzazione di preventivi • analizzare e gestire le esigenze: interpretare il brief o le specifiche di progettazione per individuare le soluzioni di immagine che meglio interpretano gli obiettivi; • approfondire gli argomenti emersi a livello di brief, aiutando il cliente ad esplicitare le proprie esigenze • trasferire le indicazioni emerse a livello di analisi del brief nel progetto di prodotto • sviluppare le diverse soluzioni per la proposta creativa, attraverso la realizzazione di bozze e schizzi	• elementi di analisi psico-sociologica per misurare gli effetti di specifici strumenti di comunicazione visiva • elementi di storia dell'arte e del costume per rendere l'immagine pubblicitaria aderente al contesto socio-culturale in cui viene trasmessa • elementi di psicologia della comunicazione per individuare i segni e i sistemi visivi che maggiormente favoriscono la percezione e l'attenzione di specifici target di destinatari • tecniche della comunicazione visiva di massa per l'applicazione delle metodologie di rappresentazione destinate ad un numero notevole di recettori • teorie e tecniche della grafica per lo studio del sistema di identità visiva e la definizione coordinata del marchio e dell'immagine • elementi di comunicazione visiva • elementi di fotografia • teoria del colore

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Studio e analisi del prodotto/servizio da rappresentare. Individuare gli elementi di utilità/beneficio caratteristici del prodotto/servizio che devono essere messi in risalto nel messaggio visivo.	Le operazioni di studio e analisi del prodotto/servizio da rappresentare.	Corretta elaborazione del messaggio pubblicitario secondo le caratteristiche del prodotto e le richieste del cliente; corretta elaborazione di un progetto di immagine coordinata.