



Allegato 1

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

SEP 25 – AREA COMUNE

1. Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza
2. Operatore amministrativo-contabile
3. Operatore call center Inbound
4. Operatore segretariale
5. Operatore dell'accoglienza in eventi
6. Project manager
7. Tecnico amministrazione del personale
8. Tecnico della gestione di impresa di pulizia
9. Tecnico esperto in procedure di gare e appalti
10. Tecnico esperto nella partecipazione a gare d'appalto
11. Tecnico esperto del controllo della qualità
12. Tecnico esperto in organizzazione di eventi
13. Tecnico esperto di campagne comunicativo/promozionali
14. Esperto amministrativo
15. Esperto commerciale-marketing
16. Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane
17. Esperto di coaching
18. Tecnico esperto del Customer Relationship Management
19. Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)
20. Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali) - percorso ridotto
21. Interprete di lingua dei segni italiana

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.233.762 - Realizzazione delle attività di vigilanza e sicurezza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza si occupa di gestire e sorvegliare gli accessi a edifici sia pubblici sia privati; di vigilare su beni mobili e immobili in modo fisso, saltuario attraverso ispezioni e sopralluoghi o a distanza con collegamento ai sistemi di allarme e di videosorveglianza. E' in grado di intervenire in caso di allarme o emergenza nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle normative di riferimento. Può occuparsi, inoltre, della custodia e dei trasporti di valori e beni. Le attività di vigilanza e sicurezza sono erogate da istituti di vigilanza privata per mezzo delle dipendenti guardie giurate (o guardie particolari giurate) e con l'uso dei mezzi posti a loro disposizione. L'esercizio delle attività di "Guardia particolare giurata" è subordinata all'ottenimento dell'approvazione da parte del prefetto ai sensi dell'art. 138 T.U.L.P. e al superamento con esito positivo di un apposito corso teorico-pratico formativo (D.M. 269/2010).
Referenziazione ATECO 2007	N.80.10.00 - Servizi di vigilanza privata N.80.20.00 - Servizi connessi ai sistemi di vigilanza N.81.10.00 - Servizi integrati di gestione agli edifici
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione degli accessi a strutture sorvegliate (3040) 2. Vigilanza e controllo di beni mobili ed immobili (3041) 3. Custodia e trasporti di valori e beni (3042) 4. Realizzazione di azioni di pronto intervento (3043)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Gestione degli accessi a strutture sorvegliate
Livello EQF	3
Risultato atteso	Ingresso in strutture sorvegliate gestito in sicurezza e nel rispetto delle procedure/norme di riferimento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione degli accessi a strutture sorvegliate
Indicatori	Applicazione delle procedure per l'ingresso in strutture videosorvegliate; applicazione delle procedure di controllo in porti, stazioni ferroviari, ecc.
Abilità	1. Applicare le procedure previste per l'ingresso in strutture sorvegliate attraverso la richiesta e il controllo di documenti e autorizzazioni 2. Leggere e decodificare comportamenti sospetti (persone in particolari stati di alterazione e/o disagio) 3. Applicare procedure e tecniche per le attività di controllo previste nell'ambito dei servizi di sicurezza sussidiaria (porti, stazioni ferroviarie, ...) 4. Applicare le tecniche di posizionamento dei bagagli da sottoporre a controlli di sicurezza aperti mediante sistemi di apparecchiature di sicurezza 5. Utilizzare gli strumenti e le apparecchiature per il controllo ai varchi o a bordo di bagagli, cose e persone (metal detector, controlli radiogeni, sistemi di rilevatori particellari e rilevatori di vapori) 6. Adottare le modalità aziendali per la registrazione degli ingressi 7. Applicare tecniche di sorveglianza
Conoscenze	1. Normativa vigente in materia di attività di vigilanza privata 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Procedure e tecniche operative per l'esecuzione dei servizi di vigilanza 4. Aspetti etico professionali 5. Lingua inglese tecnica di settore 6. Normativa nazionale ed internazionale in materia di sicurezza degli impianti e dei trasporti marittimi e ferroviari 7. Principi in materia di legislazione di pubblica sicurezza con particolare riferimento alla disciplina delle armi e degli esplosivi, funzioni di pubblica sicurezza e di polizia giudiziaria, ruolo e funzioni della polizia di frontiera 8. Nozioni di diritto e procedura penale 9. Caratteristiche dei comportamenti sospetti
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Vigilanza e controllo di beni mobili ed immobili
Livello EQF	3
Risultato atteso	beni mobili ed immobili protetti e sorvegliati
Oggetto di osservazione	le operazioni di vigilanza e controllo di beni mobili ed immobili
Indicatori	utilizzo di apparati ed impianti di videosorveglianza; applicazione delle procedure di vigilanza ispettiva e pattugliamento
Abilità	1. Applicare tecniche di sorveglianza 2. Adottare le procedure previste per le attività di vigilanza ispettiva e pattugliamento 3. Utilizzare strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza (apparati ricetrasmittenti, giubbini antiproiettile,) previa verifica della loro efficienza e idoneità 4. Redigere rapporti e compilare documenti inerenti le attività di controllo e ispezione effettuate 5. Utilizzare apparati e impianti di videosorveglianza 6. Verificare l'efficienza del veicolo in dotazione, nelle parti meccaniche ed elettriche (motore, accensione, sistemi luminosi, ecc....) segnalando eventuali anomalie e/o avarie
Conoscenze	1. Normativa vigente in materia di attività di vigilanza privata 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Nozioni di diritto e procedura penale 4. Procedure e tecniche operative per l'esecuzione dei servizi di vigilanza 5. Nozioni di diritto costituzionale 6. Norme del t.u.l.p.s. in materia di vigilanza privata e relativi regolamenti e decreti attuativi 7. Organizzazione interna degli istituti di vigilanza (procedure, ruoli) e tipologia di servizi offerti 8. Apparati e impianti di videosorveglianza: principali caratteristiche ed uso
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Custodia e trasporti di valori e beni
Livello EQF	3
Risultato atteso	valori e beni trasferiti in sicurezza
Oggetto di osservazione	le operazioni di custodia e trasporti di valori e beni
Indicatori	Rispetto dei protocolli per la gestione delle emergenze; utilizzo delle apparecchiature tecnologiche in dotazione per i servizi di trasporto e scorta valori
Abilità	1. Utilizzare strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza (apparati ricetrasmittenti, giubbini antiproiettile,) previa verifica della loro efficienza e idoneità 2. Verificare l'efficienza del veicolo in dotazione, nelle parti meccaniche ed elettriche (motore, accensione, sistemi luminosi, ecc....) segnalando eventuali anomalie e/o avarie 3. Adottare le procedure previste per le attività di trasporto e scorta valori e beni nel rispetto delle normative di riferimento 4. Applicare i protocolli per la gestione delle emergenze durante le attività di trasporto e scorta valori e beni 5. Utilizzare apparecchiature tecnologiche in dotazione per i servizi di trasporto e scorta valori e beni
Conoscenze	1. Normativa vigente in materia di attività di vigilanza privata 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Normativa vigente in tema di trasporto e scorta valori 4. Tecniche e strategie per contrastare/prevenire le azioni criminose 5. Organizzazione interna all'istituto di vigilanza e modalità di organizzazione dei servizi offerti 6. Uso, maneggio, cura e custodia delle armi e dei dispositivi di difesa personale impiegati in attività di vigilanza e sicurezza
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Realizzazione di azioni di pronto intervento
Livello EQF	3
Risultato atteso	Azioni di pronto intervento eseguite nel rispetto delle procedure e dei protocolli di riferimento
Oggetto di osservazione	le operazioni di realizzazione di azioni di pronto intervento
Indicatori	applicazione delle tecniche di difesa personale; utilizzo corretto dei dispositivi di protezione e sicurezza
Abilità	1. Utilizzare strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza (apparati ricetrasmittenti, giubbini antiproiettile,) previa verifica della loro efficienza e idoneità 2. Applicare tecniche di difesa, individuali e di gruppo 3. Applicare le procedure previste nelle attività di pronto intervento (contattare le forze dell'ordine, il personale medico, ecc.) 4. Adottare tecniche pratiche di protezione e interposizione ravvicinata al fine di contenere comportamenti non conformi 5. Applicare tecniche d'intervento d'urgenza e di irruzione
Conoscenze	1. Nozioni di primo soccorso 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Uso, maneggio, cura e custodia delle armi e dei dispositivi di difesa personale impiegati in attività di vigilanza e sicurezza 4. Norme e prescrizioni emanate dall'autorità di p.s 5. Tecniche di difesa personale 6. Procedure e tecniche operative di intervento 7. Organizzazione e funzionamento degli organi di polizia locale e nazionale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.233.762 - Realizzazione delle attività di vigilanza e sicurezza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza
Descrizione qualificazione	L'Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza si occupa di gestire e sorvegliare gli accessi a edifici sia pubblici sia privati; di vigilare su beni mobili e immobili in modo fisso, saltuario attraverso ispezioni e sopralluoghi o a distanza con collegamento ai sistemi di allarme e di videosorveglianza. E' in grado di intervenire in caso di allarme o emergenza nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle normative di riferimento. Può occuparsi, inoltre, della custodia e del trasporti di valori e beni. Le attività di vigilanza e sicurezza sono erogate da istituti di vigilanza privata per mezzo delle dipendenti guardie giurate (o guardie particolari giurate) e con l'uso dei mezzi posti a loro disposizione. L'esercizio delle attività di "Guardia particolare giurata" è subordinata all'ottenimento dell'approvazione da parte del prefetto ai sensi dell'art. 138 T.U.L.P. e al superamento con esito positivo di un apposito corso teorico-pratico formativo (D.M. 269/2010).
Referenziazione ATECO 2007	N.80.10.00 - Servizi di vigilanza privata N.80.20.00 - Servizi connessi ai sistemi di vigilanza N.81.10.00 - Servizi integrati di gestione agli edifici
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza
Codice ISCED-F 2013	1032 Protection of persons and property
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	180
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	120
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	30
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età minima di 18 anni compiuti. Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini dell'Unione

	Europea, non italiani, è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini dell'Unione Europea, non italiani, che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	La sola frequenza al corso di "Operatore delle attività di vigilanza e sicurezza" non abilita allo svolgimento della professione normata di "Guardia particolare giurata". L'art. 138 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza dispone che "Le guardie particolari devono possedere i requisiti seguenti: 1. essere cittadino italiano o di uno Stato membro dell'Unione europea; 2. avere raggiunto la maggiore età ed avere adempiuto agli obblighi di leva; 3. sapere leggere e scrivere; 4. non avere riportato condanna per delitto; 5. essere persona di ottima condotta politica e morale; 6. essere munito della carta di identità; 7. essere iscritto alla cassa nazionale delle assicurazioni sociali e a quella degli infortuni sul lavoro. (...) La nomina delle guardie particolari giurate deve essere approvata dal prefetto. Con l'approvazione, che ha validità biennale, il prefetto rilascia altresì, se ne sussistono i presupposti, la licenza per il porto d'armi, a tassa ridotta, con validità di pari durata." Inoltre, ai sensi del DECRETO 1 dicembre 2010 , n. 269- Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti, ALLEGATO D: "L'impiego in servizio potrà essere disposto solo dopo che la guardia giurata ha ottenuto il rilascio del decreto di nomina del Prefetto, ha prestato il giuramento previsto dall'art. 250 del Regolamento di esecuzione e previo superamento con esito positivo di un apposito corso teorico-pratico formativo, organizzato dall'istituto di vigilanza interessato, fatte salve le guardie assunte per cambio d'appalto, prelevate dall'elenco delle guardie giurate di cui all'art. 252 bis del Regolamento o comunque quelle che abbiano prestato almeno un anno di servizio in altro Istituto superando un documentato corso di formazione. (...) l'Istituto di Vigilanza cura la preparazione teorica e l'addestramento delle dipendenti guardie giurate, prima della loro immissione in servizi operativi, organizzando corsi di formazione teorico-pratici della durata di almeno 48 ore

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Gestione degli accessi a strutture sorvegliate

- 2 - Vigilanza e controllo di beni mobili ed immobili
- 3 - Custodia e trasporti di valori e beni
- 4 - Realizzazione di azioni di pronto intervento

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestione degli accessi a strutture sorvegliate
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione degli accessi a strutture sorvegliate (3040)
Risultato atteso	Ingresso in strutture sorvegliate gestito in sicurezza e nel rispetto delle procedure/norme di riferimento
Abilità	1. Applicare le procedure previste per l'ingresso in strutture sorvegliate attraverso la richiesta e il controllo di documenti e autorizzazioni 2. Leggere e decodificare comportamenti sospetti (persone in particolari stati di alterazione e/o disagio) 3. Applicare procedure e tecniche per le attività di controllo previste nell'ambito dei servizi di sicurezza sussidiaria (porti, stazioni ferroviarie, ...) 4. Applicare le tecniche di posizionamento dei bagagli da sottoporre a controlli di sicurezza aperti mediante sistemi di apparecchiature di sicurezza 5. Utilizzare gli strumenti e le apparecchiature per il controllo ai varchi o a bordo di bagagli, cose e persone (metal detector, controlli radiogeni, sistemi di rilevatori particellari e rilevatori di vapori) 6. Adottare le modalità aziendali per la registrazione degli ingressi 7. Applicare tecniche di sorveglianza
Conoscenze	1. Normativa vigente in materia di attività di vigilanza privata 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Procedure e tecniche operative per l'esecuzione dei servizi di vigilanza 4. Aspetti etico professionali 5. Lingua inglese tecnica di settore 6. Normativa nazionale ed internazionale in materia di sicurezza degli impianti e dei trasporti marittimi e ferroviari 7. Principi in materia di legislazione di pubblica sicurezza con particolare riferimento alla disciplina delle armi e degli esplosivi, funzioni di pubblica sicurezza e di polizia giudiziaria, ruolo e funzioni della polizia di frontiera 8. Nozioni di diritto e procedura penale 9. Caratteristiche dei comportamenti sospetti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Vigilanza e controllo di beni mobili ed immobili
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Vigilanza e controllo di beni mobili ed immobili (3041)
Risultato atteso	beni mobili ed immobili protetti e sorvegliati
Abilità	1. Applicare tecniche di sorveglianza 2. Adottare le procedure previste per le attività di vigilanza ispettiva e pattugliamento 3. Utilizzare strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza (apparati ricetrasmittenti, giubbini antiproiettile,) previa verifica della loro efficienza e idoneità 4. Redigere rapporti e compilare documenti inerenti le attività di controllo e ispezione effettuate 5. Utilizzare apparati e impianti di videosorveglianza 6. Verificare l'efficienza del veicolo in dotazione, nelle parti meccaniche ed elettriche (motore, accensione, sistemi luminosi, ecc....) segnalando eventuali anomalie e/o avarie
Conoscenze	1. Normativa vigente in materia di attività di vigilanza privata 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Nozioni di diritto e procedura penale 4. Procedure e tecniche operative per l'esecuzione dei servizi di vigilanza 5. Nozioni di diritto costituzionale 6. Norme del t.u.l.p.s. in materia di vigilanza privata e relativi regolamenti e decreti attuativi 7. Organizzazione interna degli istituti di vigilanza (procedure, ruoli) e tipologia di servizi offerti 8. Apparati e impianti di videosorveglianza: principali caratteristiche ed uso
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Custodia e trasporti di valori e beni
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Custodia e trasporti di valori e beni (3042)
Risultato atteso	valori e beni trasferiti in sicurezza
Abilità	1. Utilizzare strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza (apparati ricetrasmittenti, giubbini antiproiettile,) previa verifica della loro efficienza e idoneità 2. Verificare l'efficienza del veicolo in dotazione, nelle parti meccaniche ed elettriche (motore, accensione, sistemi luminosi, ecc....) segnalando eventuali anomalie e/o avarie 3. Adottare le procedure previste per le attività di trasporto e scorta valori e beni nel rispetto delle normative di riferimento 4. Applicare i protocolli per la gestione delle emergenze durante le attività di trasporto e scorta valori e beni 5. Utilizzare apparecchiature tecnologiche in dotazione per i servizi di trasporto e scorta valori e beni
Conoscenze	1. Normativa vigente in materia di attività di vigilanza privata 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Normativa vigente in tema di trasporto e scorta valori 4. Tecniche e strategie per contrastare/prevenire le azioni criminose 5. Organizzazione interna all'istituto di vigilanza e modalità di organizzazione dei servizi offerti 6. Uso, maneggio, cura e custodia delle armi e dei dispositivi di difesa personale impiegati in attività di vigilanza e sicurezza
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Realizzazione di azioni di pronto intervento
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Realizzazione di azioni di pronto intervento (3043)
Risultato atteso	Azioni di pronto intervento eseguite nel rispetto delle procedure e dei protocolli di riferimento
Abilità	1. Utilizzare strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza (apparati ricetrasmittenti, giubbini antiproiettile,) previa verifica della loro efficienza e idoneità 2. Applicare tecniche di difesa, individuali e di gruppo 3. Applicare le procedure previste nelle attività di pronto intervento (contattare le forze dell'ordine, il personale medico, ecc.) 4. Adottare tecniche pratiche di protezione e interposizione ravvicinata al fine di contenere comportamenti non conformi 5. Applicare tecniche d'intervento d'urgenza e di irruzione
Conoscenze	1. Nozioni di primo soccorso 2. Mansioni di guardia particolare giurata e ccnl di comparto 3. Uso, maneggio, cura e custodia delle armi e dei dispositivi di difesa personale impiegati in attività di vigilanza e sicurezza 4. Norme e prescrizioni emanate dall'autorità di p.s 5. Tecniche di difesa personale 6. Procedure e tecniche operative di intervento 7. Organizzazione e funzionamento degli organi di polizia locale e nazionale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore amministrativo-contabile
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.229.746 - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore amministrativo-contabile si occupa della gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali attraverso la realizzazione delle scritture contabili e la cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi previsti dalle normative di riferimento e dal sistema aziendale. Aggiorna le scritture di contabilità generale ed analitica; realizza le registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori; gestisce l'emissione, la registrazione ed archiviazione delle fatture.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.12 - Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Cura delle scritture contabili (3065) 2. Cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi (3066) 3. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)	

DETAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Cura delle scritture contabili
Livello EQF	3
Risultato atteso	Procedure amministrativo-contabili adeguatamente curate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura delle scritture contabili
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche di contabilità generale ed analitica
Abilità	1. Adottare le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni 2. Applicare le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.) 3. Curare l'aggiornamento delle scritture di contabilità generale, analitica e di bilancio 4. Curare le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili 5. Effettuare le registrazioni contabili e fiscali periodiche apportando le eventuali correzioni
Conoscenze	1. Elementi di contabilità aziendale 2. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio 3. Metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni 4. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 5. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi
Livello EQF	3
Risultato atteso	Adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi adeguatamente curati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura delle scritture contabili
Indicatori	Espletamento delle procedure di fatturazione e di gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali
Abilità	1. Adottare le procedure di emissione, registrazione ed archiviazione delle fatture 2. Applicare procedure di gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali (adempimenti iva, versamenti contributivi, imposte sul reddito, ecc.) 3. Applicare tecniche di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti 4. Utilizzare gli strumenti di gestione degli archivi amministrativi 5. Verificare e controllare la correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)
Conoscenze	1. Normativa fiscale, tributaria e previdenziale 2. Principali software di fatturazione 3. Principi di contabilità generale 4. Principi e modalità di calcolo degli adempimenti fiscali e previdenziali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
Indicatori	corretta gestione delle attività di archiviazione e tracciabilità di documenti e informazioni, corretto utilizzo delle risorse informatiche
Abilità	1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni 2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca 3. Applicare tecniche di stampa, fotocopatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax 4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni 5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 5. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore amministrativo-contabile
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.229.746 - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore amministrativo-contabile
Descrizione qualificazione	L'Operatore amministrativo-contabile si occupa della gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali attraverso la realizzazione delle scritture contabili e la cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi previsti dalle normative di riferimento e dal sistema aziendale. Aggiorna le scritture di contabilità generale ed analitica; realizza le registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori; gestisce l'emissione, la registrazione ed archiviazione delle fatture.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.12 - Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere

	posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore amministrativo-contabile"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Cura delle scritture contabili 2 - Cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi 3 - Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Cura delle scritture contabili
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle scritture contabili (3065)
Risultato atteso	Procedure amministrativo-contabili adeguatamente curate
Abilità	1. Adottare le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni 2. Applicare le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.) 3. Curare l'aggiornamento delle scritture di contabilità generale, analitica e di bilancio 4. Curare le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili 5. Effettuare le registrazioni contabili e fiscali periodiche apportando le eventuali correzioni
Conoscenze	1. Elementi di contabilità aziendale 2. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio 3. Metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni 4. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 5. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura degli adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi (3066)
Risultato atteso	Adempimenti fiscali, previdenziali ed amministrativi adeguatamente curati
Abilità	1. Adottare le procedure di emissione, registrazione ed archiviazione delle fatture 2. Applicare procedure di gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali (adempimenti iva, versamenti contributivi, imposte sul reddito, ecc.) 3. Applicare tecniche di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti 4. Utilizzare gli strumenti di gestione degli archivi amministrativi 5. Verificare e controllare la correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)
Conoscenze	1. Normativa fiscale, tributaria e previdenziale 2. Principali software di fatturazione 3. Principi di contabilità generale 4. Principi e modalità di calcolo degli adempimenti fiscali e previdenziali
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)
Risultato atteso	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
Abilità	1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni 2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca 3. Applicare tecniche di stampa, fotocopatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax 4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni 5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 5. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore call center Inbound
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.224.729 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore call center Inbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), 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.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center (2299) 2. Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica (3075)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center
Livello EQF	3
Risultato atteso	Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di erogazione informazioni tramite servizio di call center.
Indicatori	Corretta procedura di gestione della telefonata; dati inseriti nei software secondo le modalità previste.
Abilità	1. Utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) 2. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 3. Utilizzare software gestione attività di call center 4. Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, ecc. 5. Comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente 6. Applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea 7. Applicare le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento 8. Registrare le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report
Conoscenze	1. Principi di customer care 2. Elementi di psicologia della comunicazione 3. Gamma di prodotti/servizi in vendita 4. Etica e deontologia della comunicazione 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Struttura organizzativa di un call center 7. Normativa sul trattamento dei dati personali 8. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 9. Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea 10. Nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica
Livello EQF	3
Risultato atteso	dati inseriti/estratti correttamente
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica
Indicatori	estrazione e immissione dati da/in data-base
Abilità	1. Acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite 2. Comprendere organigrammi e schemi di processo 3. Immettere ed estrarre dati da data-base 4. Rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base 5. Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Normativa sul trattamento dei dati personali 3. Organigrammi e schemi di processo 4. Principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center 5. Tecniche di consultazione di data base 6. Tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base 7. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore call center Inbound
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.224.729 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore call center Inbound
Descrizione qualificazione	L'Operatore call center Inbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), 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.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	180
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	120
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	30
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti

	del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore call center Inbound"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center 2 - Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center (2299)
Risultato atteso	Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti
Abilità	1. Utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) 2. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 3. Utilizzare software gestione attività di call center 4. Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, ecc. 5. Comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente 6. Applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea 7. Applicare le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento 8. Registrare le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report
Conoscenze	1. Principi di customer care 2. Elementi di psicologia della comunicazione 3. Gamma di prodotti/servizi in vendita 4. Etica e deontologia della comunicazione 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Struttura organizzativa di un call center 7. Normativa sul trattamento dei dati personali 8. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 9. Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea 10. Nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	75
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica (3075)
Risultato atteso	dati inseriti/estratti correttamente
Abilità	1. Acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite 2. Comprendere organigrammi e schemi di processo 3. Immettere ed estrarre dati da data-base 4. Rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base 5. Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Normativa sul trattamento dei dati personali 3. Organigrammi e schemi di processo 4. Principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center 5. Tecniche di consultazione di data base 6. Tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base 7. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	75
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore segretariale
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio ADA.25.231.756 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	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. In particolare, cura i flussi comunicativi in entrata e in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, le attività di accoglienza e corrispondenza. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.19.09 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067) 2. Cura delle funzioni di segreteria (3083) 3. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura delle attività di comunicazione e corrispondenza
Indicatori	Efficace gestione delle attività di corrispondenza; corretto utilizzo delle apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne e delle applicazioni informatiche
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 4. Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna 5. Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto 6. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 7. Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata 8. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento 9. Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi 10. Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.) 11. Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni 12. Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 3. Funzionalità e caratteristiche del centralino 4. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax) 5. Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata 6. Tecniche di archiviazione dei materiali 7. Struttura e criteri di redazione di testi
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Cura delle funzioni di segreteria
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di disbrigo delle attività di segreteria
Indicatori	Efficace gestione dei documenti in entrata ed uscita; corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio
Abilità	1. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 2. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 3. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 4. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 5. Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 6. Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.) 7. Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.) 8. Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 3. Tecniche di pianificazione 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Tecniche di time management 6. Tecniche di scheduling 7. Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
Indicatori	corretta gestione delle attività di archiviazione e tracciabilità di documenti e informazioni, corretto utilizzo delle risorse informatiche
Abilità	1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni 2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca 3. Applicare tecniche di stampa, fotocopatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax 4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni 5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 5. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore segretariale
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio ADA.25.231.756 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore segretariale
Descrizione qualificazione	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. In particolare, cura i flussi comunicativi in entrata e in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, le attività di accoglienza e corrispondenza. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.19.09 - Servizi di fotocopiatrice, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale,

	di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore segretariale"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza 2 - Cura delle funzioni di segreteria 3 - Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067)
Risultato atteso	Attività di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 4. Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna 5. Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto 6. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 7. Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata 8. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento 9. Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi 10. Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.) 11. Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni 12. Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 3. Funzionalità e caratteristiche del centralino 4. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax) 5. Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata 6. Tecniche di archiviazione dei materiali 7. Struttura e criteri di redazione di testi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Cura delle funzioni di segreteria
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle funzioni di segreteria (3083)
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Abilità	1. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 2. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 3. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 4. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 5. Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 6. Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.) 7. Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.) 8. Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 3. Tecniche di pianificazione 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Tecniche di time management 6. Tecniche di scheduling 7. Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)
Risultato atteso	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
Abilità	1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni 2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca 3. Applicare tecniche di stampa, fotocopatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax 4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni 5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 5. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore dell'accoglienza in eventi
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore dell'accoglienza in eventi si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai partecipanti ad eventi (fiere generiche, fiere di settore, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere). Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni necessarie sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico, relazionandosi direttamente con essi; provvede ai servizi di registrazione, alla distribuzione dei materiali informativi, alla somministrazione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction. Se necessario collabora alle attività di allestimento dei locali/spazi destinati all'evento curando la disposizione degli arredi e dei materiali informativi/comunicativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Accogliere e assistere i partecipanti all'evento (2314) 2. Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento (3085) 3. Collaborare alle attività di chiusura dell'evento (3103)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Accogliere e assistere i partecipanti all'evento
Livello EQF	3
Risultato atteso	partecipanti accolti ed assistiti adeguatamente durante tutta la durata dell'evento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza ai partecipanti all'evento.
Indicatori	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione.
Abilità	1. Gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa 2. Svolgere attività di prima accoglienza dei partecipanti all'evento, anche in lingua straniera 3. Distribuire materiali informativi/comunicativi (programma, brochure, locandine, ...) 4. Curare le attività di registrazione dei partecipanti 5. Fornire ai partecipanti informazioni di carattere organizzativo e/o logistico relativi l'evento 6. Curare l'erogazione di servizi accessori (guardaroba, distribuzione snack e bevande, ...) 7. Accogliere le richieste dei partecipanti ed inoltrarle al personale competente 8. Gestire situazioni di emergenza individuali e collettive
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Elementi di comunicazione interpersonale 3. Inglese tecnico di settore 4. Tecniche di comunicazione efficace 5. Cerimoniale per incontri tra autorità 6. Elementi di bon ton e galateo 7. Principi di customer satisfaction 8. Elementi di customer care 9. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 10. Ruolo, mansioni e compiti dell'hostess/steward nelle diverse tipologie di eventi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Livello EQF	2
Risultato atteso	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Oggetto di osservazione	le operazioni di collaborazione all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Indicatori	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento eseguito secondo le direttive degli organizzatori
Abilità	1. Interagire con i vari soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'evento (organizzatori, fornitori, relatori, ...) 2. Curare la disposizione del materiale informativo/comunicativo nei locali destinati all'evento 3. Curare la disposizione degli arredi e l'ottimizzazione delle aree destinate all'evento 4. Fornire assistenza nell'allestimento delle aree destinate ai servizi accessori (coffee break, guardaroba, ...) 5. Fornire supporto alle attività di predisposizione delle apparecchiature audio, video e multimediali
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Criteri e tecniche di allestimento di spazi/locali destinati agli eventi 3. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature audio, video e multimediali 4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Collaborare alle attività di chiusura dell'evento
Livello EQF	3
Risultato atteso	attività di chiusura dell'evento correttamente eseguite
Oggetto di osservazione	le operazioni di collaborazione alle attività di chiusura dell'evento
Indicatori	gestione di lamentele e reclami; compilazione di attestati
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Predisporre attestati di partecipazione 4. Somministrare strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionari, interviste, ...) 5. Comunicare agli organizzatori eventuali criticità emerse
Conoscenze	1. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 2. Inglese tecnico di settore 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Principi di customer satisfaction 5. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore dell'accoglienza in eventi
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore dell'accoglienza in eventi
Descrizione qualificazione	L'Operatore dell'accoglienza in eventi si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai partecipanti ad eventi (fiere generiche, fiere di settore, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere). Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni necessarie sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico, relazionandosi direttamente con essi; provvede ai servizi di registrazione, alla distribuzione dei materiali informativi, alla somministrazione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction. Se necessario collabora alle attività di allestimento dei locali/spazi destinati all'evento curando la disposizione degli arredi e dei materiali informativi/comunicativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	400
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	240
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	160
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	40
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri

	che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per " Operatore dell'accoglienza in eventi"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Accogliere e assistere i partecipanti all'evento 2 - Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento 3 - Collaborare alle attività di chiusura dell'evento	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Accogliere e assistere i partecipanti all'evento
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accogliere e assistere i partecipanti all'evento (2314)
Risultato atteso	partecipanti accolti ed assistiti adeguatamente durante tutta la durata dell'evento
Abilità	1. Gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa 2. Svolgere attività di prima accoglienza dei partecipanti all'evento, anche in lingua straniera 3. Distribuire materiali informativi/comunicativi (programma, brochure, locandine, ...) 4. Curare le attività di registrazione dei partecipanti 5. Fornire ai partecipanti informazioni di carattere organizzativo e/o logistico relativi l'evento 6. Curare l'erogazione di servizi accessori (guardaroba, distribuzione snack e bevande, ...) 7. Accogliere le richieste dei partecipanti ed inoltrarle al personale competente 8. Gestire situazioni di emergenza individuali e collettive
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Elementi di comunicazione interpersonale 3. Inglese tecnico di settore 4. Tecniche di comunicazione efficace 5. Cerimoniale per incontri tra autorità 6. Elementi di bon ton e galateo 7. Principi di customer satisfaction 8. Elementi di customer care 9. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 10. Ruolo, mansioni e compiti dell'hostess/steward nelle diverse tipologie di eventi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento (3085)
Risultato atteso	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Abilità	1. Interagire con i vari soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'evento (organizzatori, fornitori, relatori, ...) 2. Curare la disposizione del materiale informativo/comunicativo nei locali destinati all'evento 3. Curare la disposizione degli arredi e l'ottimizzazione delle aree destinate all'evento 4. Fornire assistenza nell'allestimento delle aree destinate ai servizi accessori (coffee break, guardaroba, ...) 5. Fornire supporto alle attività di predisposizione delle apparecchiature audio, video e multimediali
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Criteri e tecniche di allestimento di spazi/locali destinati agli eventi 3. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature audio, video e multimediali 4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Collaborare alle attività di chiusura dell'evento
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Collaborare alle attività di chiusura dell'evento (3103)
Risultato atteso	attività di chiusura dell'evento correttamente eseguite
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Predisporre attestati di partecipazione 4. Somministrare strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionari, interviste, ...) 5. Comunicare agli organizzatori eventuali criticità emerse
Conoscenze	1. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 2. Inglese tecnico di settore 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Principi di customer satisfaction 5. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Project manager
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.219.706 - Gestione dei progetti (Project management)
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Project manager elabora, gestisce e coordina il progetto, con lo scopo di conseguire gli obiettivi concordati con la committenza, nel rispetto dei vincoli progettuali di costi-tempi-qualità. Collabora alla definizione degli obiettivi e delle strategie, individua e coordina i membri del team di progetto e ne definisce i compiti e le responsabilità, pianifica il progetto e monitora costantemente tempi, costi, qualità, ambito, rischi e il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi. Può essere sia un dipendente del committente, sia un dipendente di una società esterna incaricata di gestire il progetto, sia un libero professionista con un ruolo di terza parte.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.10.00 - Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative) M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Esecuzione, controllo e chiusura del progetto (3071) 2. Pianificazione e avvio del progetto (3072) 3. Analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto (3073) 4. Coordinamento del team di progetto e gestione delle relazioni con gli stakeholder (3074)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Esecuzione, controllo e chiusura del progetto
Livello EQF	6
Risultato atteso	Processi di esecuzione, controllo e chiusura del progetto correttamente eseguiti.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di esecuzione, controllo e chiusura del progetto.
Indicatori	Corretta esecuzione delle metodologie e delle tecniche relative ai processi di esecuzione, controllo e chiusura del progetto.
Abilità	1. Utilizzare software di project management 2. Utilizzare metodi e tecniche per la gestione dei rischi di progetto 3. Applicare tecniche per il controllo della qualità di progetto 4. Utilizzare metodologie e procedure per la selezione dei fornitori e la gestione dei processi di approvvigionamento di progetto 5. Utilizzare tecniche e strumenti per la gestione della comunicazione interna e esterna al progetto 6. Controllare l'avanzamento fisico e finanziario del progetto e gli scostamenti rispetto al piano iniziale 7. Applicare tecniche e procedure per la gestione delle modifiche di progetto 8. Coordinare, motivare e organizzare il team di progetto e controllarne la performance 9. Utilizzare tecniche e strumenti di gestione e verifica del programma temporale di realizzazione delle attività di progetto 10. Applicare metodi di controllo dell'avanzamento dei costi e di analisi e valutazione degli indici di prestazione economica di progetto (curva s, earned value, ecc.) 11. Applicare tecniche e procedure per la gestione della chiusura del progetto (o di una sua fase) 12. Attivare azioni di informazione e comunicazione per raccogliere e valorizzare le "lezioni apprese" dall'esperienza di progetto
Conoscenze	1. Elementi di budgeting per l'elaborazione di piani economico-finanziari 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 4. Inglese tecnico di settore 5. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 6. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 7. Elementi di gestione delle risorse umane 8. Tecniche di coordinamento e gestione di team 9. Principali tecniche e strumenti di controllo qualità 10. Principali soluzioni software per il project management 11. Metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto 12. Metodi di controllo dell'avanzamento dei costi e di analisi e valutazione degli indici di prestazione economica di progetto (curva s, earned value, ecc.) 13. Ciclo di vita del progetto 14. Tecniche e strumenti di gestione e verifica del programma temporale di realizzazione delle attività di progetto
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e avvio del progetto
Livello EQF	6
Risultato atteso	processi di pianificazione e avvio del progetto correttamente eseguiti
Oggetto di osservazione	le operazioni di pianificazione e avvio del progetto
Indicatori	corretta esecuzione delle metodologie e delle tecniche relative ai processi di avvio e pianificazione del progetto
Abilità	1. Definire le procedure e la documentazione (project charter) per formalizzare l'avvio del progetto 2. Applicare metodologie e strumenti per l'identificazione e l'analisi degli stakeholder di progetto 3. Definire composizione e competenze del gruppo di lavoro di progetto 4. Sviluppare il piano di progetto 5. Definire l'ambito di progetto 6. Utilizzare metodologie e tecniche di scomposizione del lavoro di progetto (wbs, pbs, obs, ecc.) 7. Impiegare tecniche e strumenti per la stima delle risorse (materiali e umane) necessarie per il progetto 8. Utilizzare metodologie e tecniche di assegnazione dei compiti e delle responsabilità per la realizzazione delle attività di progetto (ram, raci, ecc.) 9. Applicare tecniche e strumenti di stima e rappresentazione delle durate delle attività progettuali (pert, cpm, gantt, ecc.) 10. Applicare metodologie e tecniche per la stima dei costi e la definizione del budget di progetto 11. Utilizzare metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto 12. Pianificare il sistema di gestione della qualità del progetto 13. Pianificare il sistema di gestione degli approvvigionamenti del progetto 14. Pianificare le modalità e gli strumenti per la comunicazione interna e esterna al progetto 15. Utilizzare software di project management
Conoscenze	1. Elementi di budgeting per l'elaborazione di piani economico-finanziari 2. Elementi di comunicazione 3. Elementi di contrattualistica 4. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 5. Inglese tecnico di settore 6. Metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder 7. Contenuti e struttura del piano di gestione di progetto e dei piani di progetto 8. Metodi di analisi e di descrizione dei requisiti, dell'ambito e dei deliverable di progetto 9. Metodologie e tecniche di scomposizione del lavoro di progetto (wbs, pbs, obs, ecc.) 10. Metodologie e tecniche di assegnazione dei compiti e delle responsabilità per la realizzazione delle attività di progetto (ram, raci, ecc.) 11. Tecniche e strumenti di stima e rappresentazione delle durate delle attività progettuali (pert, cpm, gantt, ecc.) 12. Metodologie e tecniche per la stima dei costi e la definizione del budget di progetto 13. Principali soluzioni software per il project management 14. Metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto 15. Ciclo di vita del progetto
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto
Livello EQF	6
Risultato atteso	Contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto analizzato.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto.
Indicatori	Analisi del contesto di attuazione del progetto; adattamento del progetto al contesto di attuazione.
Abilità	1. Analizzare i fabbisogni del target individuato 2. Analizzare il contesto socio-economico e territoriale 3. Analizzare il contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione del progetto 4. Gestire la transizione di un progetto e dei relativi deliverable nei processi correnti dell'organizzazione 5. Valutare i pro e i contro dei diversi tipi di organizzazioni di progetto in funzione delle caratteristiche dei diversi contesti attuativi 6. Adeguare l'organizzazione di progetto e i processi di project management (tailoring) al contesto tecnico-organizzativo
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di statistica 3. Principi e tecniche di project management 4. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno al progetto (analisi degli stakeholder, analisi swot, ecc.) 5. Ciclo di vita del progetto 6. Processi di project management
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Coordinamento del team di progetto e gestione delle relazioni con gli stakeholder
Livello EQF	6
Risultato atteso	Team di progetto coordinato e relazioni con gli stakeholder gestite.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di coordinamento del team di progetto e gestione delle relazioni con gli stakeholder.
Indicatori	Coordinamento del team di progetto; gestione delle relazioni con gli stakeholder.
Abilità	1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 4. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 5. Utilizzare software di project management 6. Utilizzare tecniche di time management 7. Applicare tecniche di comunicazione e ascolto attivo per la gestione delle relazioni con il team di progetto e con gli stakeholder 8. Applicare tecniche di negoziazione e risoluzione dei conflitti per la gestione delle relazioni con gli stakeholder di progetto
Conoscenze	1. Elementi di project management 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Inglese tecnico di settore 4. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 7. Tecniche di coordinamento e gestione di team 8. Tecniche per la gestione dei conflitti 9. Tecniche di motivazione ed empowerment 10. Principali soluzioni software per il project management 11. Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni e coinvolgimento degli stakeholder
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Project manager
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.219.706 - Gestione dei progetti (Project management)
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione
Qualificazione regionale di riferimento	Project manager
Descrizione qualificazione	Il Project manager elabora, gestisce e coordina il progetto, con lo scopo di conseguire gli obiettivi concordati con la committenza, nel rispetto dei vincoli progettuali di costi-tempi-qualità. Collabora alla definizione degli obiettivi e delle strategie, individua e coordina i membri del team di progetto e ne definisce i compiti e le responsabilità, pianifica il progetto e monitora costantemente tempi, costi, qualità, ambito, rischi e il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi. Può essere sia un dipendente del committente, sia un dipendente di una società esterna incaricata di gestire il progetto, sia un libero professionista con un ruolo di terza parte.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.10.00 - Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative) M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 5, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il

	diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Project manager"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Esecuzione, controllo e chiusura del progetto 2 - Pianificazione e avvio del progetto 3 - Analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto 4 - Coordinamento del team di progetto e gestione delle relazioni con gli stakeholde	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Esecuzione, controllo e chiusura del progetto
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Esecuzione, controllo e chiusura del progetto (3071)
Risultato atteso	Processi di esecuzione, controllo e chiusura del progetto correttamente eseguiti.
Abilità	1. Utilizzare software di project management 2. Utilizzare metodi e tecniche per la gestione dei rischi di progetto 3. Applicare tecniche per il controllo della qualità di progetto 4. Utilizzare metodologie e procedure per la selezione dei fornitori e la gestione dei processi di approvvigionamento di progetto 5. Utilizzare tecniche e strumenti per la gestione della comunicazione interna e esterna al progetto 6. Controllare l'avanzamento fisico e finanziario del progetto e gli scostamenti rispetto al piano iniziale 7. Applicare tecniche e procedure per la gestione delle modifiche di progetto 8. Coordinare, motivare e organizzare il team di progetto e controllarne la performance 9. Utilizzare tecniche e strumenti di gestione e verifica del programma temporale di realizzazione delle attività di progetto 10. Applicare metodi di controllo dell'avanzamento dei costi e di analisi e valutazione degli indici di prestazione economica di progetto (curva s, earned value, ecc.) 11. Applicare tecniche e procedure per la gestione della chiusura del progetto (o di una sua fase) 12. Attivare azioni di informazione e comunicazione per raccogliere e valorizzare le "lezioni apprese" dall'esperienza di progetto
Conoscenze	1. Elementi di budgeting per l'elaborazione di piani economico-finanziari 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 4. Inglese tecnico di settore 5. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 6. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 7. Elementi di gestione delle risorse umane 8. Tecniche di coordinamento e gestione di team 9. Principali tecniche e strumenti di controllo qualità 10. Principali soluzioni software per il project management 11. Metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto 12. Metodi di controllo dell'avanzamento dei costi e di analisi e valutazione degli indici di prestazione economica di progetto (curva s, earned value, ecc.) 13. Ciclo di vita del progetto 14. Tecniche e strumenti di gestione e verifica del programma temporale di realizzazione delle attività di progetto
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	85
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Pianificazione e avvio del progetto
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e avvio del progetto (3072)
Risultato atteso	processi di pianificazione e avvio del progetto correttamente eseguiti
Abilità	1. Definire le procedure e la documentazione (project charter) per formalizzare l'avvio del progetto 2. Applicare metodologie e strumenti per l'identificazione e l'analisi degli stakeholder di progetto 3. Definire composizione e competenze del gruppo di lavoro di progetto 4. Sviluppare il piano di progetto 5. Definire l'ambito di progetto 6. Utilizzare metodologie e tecniche di scomposizione del lavoro di progetto (wbs, pbs, obs, ecc.) 7. Impiegare tecniche e strumenti per la stima delle risorse (materiali e umane) necessarie per il progetto 8. Utilizzare metodologie e tecniche di assegnazione dei compiti e delle responsabilità per la realizzazione delle attività di progetto (ram, raci, ecc.) 9. Applicare tecniche e strumenti di stima e rappresentazione delle durate delle attività progettuali (pert, cpm, gantt, ecc.) 10. Applicare metodologie e tecniche per la stima dei costi e la definizione del budget di progetto 11. Utilizzare metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto 12. Pianificare il sistema di gestione della qualità del progetto 13. Pianificare il sistema di gestione degli approvvigionamenti del progetto 14. Pianificare le modalità e gli strumenti per la comunicazione interna e esterna al progetto 15. Utilizzare software di project management
Conoscenze	1. Elementi di budgeting per l'elaborazione di piani economico-finanziari 2. Elementi di comunicazione 3. Elementi di contrattualistica 4. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 5. Inglese tecnico di settore 6. Metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder 7. Contenuti e struttura del piano di gestione di progetto e dei piani di progetto 8. Metodi di analisi e di descrizione dei requisiti, dell'ambito e dei deliverable di progetto 9. Metodologie e tecniche di scomposizione del lavoro di progetto (wbs, pbs, obs, ecc.) 10. Metodologie e tecniche di assegnazione dei compiti e delle responsabilità per la realizzazione delle attività di progetto (ram, raci, ecc.) 11. Tecniche e strumenti di stima e rappresentazione delle durate delle attività progettuali (pert, cpm, gantt, ecc.) 12. Metodologie e tecniche per la stima dei costi e la definizione del budget di progetto 13. Principali soluzioni software per il project management 14. Metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto 15. Ciclo di vita del progetto
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	85
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto (3073)
Risultato atteso	Contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto analizzato.
Abilità	1. Analizzare i fabbisogni del target individuato 2. Analizzare il contesto socio-economico e territoriale 3. Analizzare il contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione del progetto 4. Gestire la transizione di un progetto e dei relativi deliverable nei processi correnti dell'organizzazione 5. Valutare i pro e i contro dei diversi tipi di organizzazioni di progetto in funzione delle caratteristiche dei diversi contesti attuativi 6. Adeguare l'organizzazione di progetto e i processi di project management (tailoring) al contesto tecnico-organizzativo
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di statistica 3. Principi e tecniche di project management 4. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno al progetto (analisi degli stakeholder, analisi swot, ecc.) 5. Ciclo di vita del progetto 6. Processi di project management
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Coordinamento del team di progetto e gestione delle relazioni con gli stakeholder
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Coordinamento del team di progetto e gestione delle relazioni con gli stakeholder (3074)
Risultato atteso	Team di progetto coordinato e relazioni con gli stakeholder gestite.
Abilità	1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 4. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 5. Utilizzare software di project management 6. Utilizzare tecniche di time management 7. Applicare tecniche di comunicazione e ascolto attivo per la gestione delle relazioni con il team di progetto e con gli stakeholder 8. Applicare tecniche di negoziazione e risoluzione dei conflitti per la gestione delle relazioni con gli stakeholder di progetto
Conoscenze	1. Elementi di project management 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Inglese tecnico di settore 4. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 7. Tecniche di coordinamento e gestione di team 8. Tecniche per la gestione dei conflitti 9. Tecniche di motivazione ed empowerment 10. Principali soluzioni software per il project management 11. Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni e coinvolgimento degli stakeholder
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico amministrazione del personale
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.234.770 - Gestione amministrativa del personale
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Descrizione sintetica della qualificazione	Il tecnico 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
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.15 - Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi M.69.20.30 - Attività dei consulenti del lavoro N.78.10.00 - Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestire le procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro (2322) 2. Gestire gli adempimenti di tipo previdenziale, fiscale, contabile e contributivo connessi al rapporto di lavoro (2323)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Gestire le procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro
Livello EQF	4
Risultato atteso	Procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro espletate secondo le normative di settore e le direttive aziendali.
Oggetto di osservazione	Le operazioni amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro.
Indicatori	utilizzo del software di gestione e amministrazione del personale nel rispetto delle procedure aziendali; gestione delle procedure amministrative connesse al rapporto di lavoro.
Abilità	1. Predisporre i documenti relativi alle procedure di assunzione in conformità alla normativa vigente (lettere di incarico, contratti, dichiarazioni, ecc.) 2. Predisporre le comunicazioni relative a variazioni del rapporto contrattuale in conformità alla normativa vigente (variazione orario di lavoro, assegnazione di premi / bonus, trasferimenti, ecc.) 3. Gestire le pratiche relative alla cessazione del rapporto di lavoro in conformità alla normativa vigente (ricezione e gestione delle lettere di dimissioni, comunicazioni per i licenziamenti collettivi, ecc.) 4. Effettuare le comunicazioni obbligatorie agli enti preposti (centro per l'impiego, inps, inail, ecc.) 5. Utilizzare software di gestione e amministrazione del personale 6. Applicare le procedure per il trattamento di contenziosi/sanzioni disciplinari
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Normativa in materia di tutela della privacy 3. Elementi di gestione delle risorse umane 4. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 5. Diritto sindacale 6. Normativa previdenziale 7. Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (ccnl) 8. Procedura e tipologie di contenziosi in ambito lavorativo 9. Incentivi nazionali e regionali per l'occupazione 10. Procedure amministrative di assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro 11. Modalità di utilizzo del software di gestione e amministrazione del personale 12. Normativa inps relativa a strumenti di sostegno al reddito in caso di disoccupazione
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestire gli adempimenti di tipo previdenziale, fiscale, contabile e contributivo connessi al rapporto di lavoro
Livello EQF	4
Risultato atteso	Adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro assolti seguendo le normative di settore
Oggetto di osservazione	Le operazioni di adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro.
Indicatori	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
Abilità	1. Applicare procedure per gestione pagamenti 2. Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali 3. Applicare procedure di registrazione documenti contabili 4. Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici 5. Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali 6. Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze 7. Gestire le pratiche amministrative e contabili del personale (missioni, straordinari, buoni pasto, ecc) 8. Applicare procedure di gestione degli adempimenti assicurativi 9. Utilizzare software di gestione e amministrazione del personale 10. Elaborare il prospetto paga (cedolino) del singolo dipendente e i prospetti paga periodici sulla situazione individuale e collettiva 11. Applicare procedure di calcolo e gestione dei versamenti contributivi e fiscali (iva, irap, irpef, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di contabilità aziendale 3. Normativa in materia di tutela della privacy 4. Adempimenti e scadenze fiscali 5. Normativa fiscale e tributaria 6. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 7. Normativa previdenziale 8. Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (ccnl) 9. Tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni 10. Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo 11. Elementi di diritto civile 12. Normativa inps in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro 13. Nozioni di diritto commerciale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico amministrazione del personale
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.234.770 - Gestione amministrativa del personale
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico amministrazione del personale
Descrizione qualificazione	Il tecnico 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
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.15 - Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi M.69.20.30 - Attività dei consulenti del lavoro N.78.10.00 - Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il

	diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico amministrazione del personale"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Gestire le procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro 2 - Gestire gli adempimenti di tipo previdenziale, fiscale, contabile e contributivo connessi al rapporto di lavoro	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestire le procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestire le procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro (2322)
Risultato atteso	Procedure amministrative connesse all'assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro espletate secondo le normative di settore e le direttive aziendali.
Abilità	1. Predisporre i documenti relativi alle procedure di assunzione in conformità alla normativa vigente (lettere di incarico, contratti, dichiarazioni, ecc.) 2. Predisporre le comunicazioni relative a variazioni del rapporto contrattuale in conformità alla normativa vigente (variazione orario di lavoro, assegnazione di premi / bonus, trasferimenti, ecc.) 3. Gestire le pratiche relative alla cessazione del rapporto di lavoro in conformità alla normativa vigente (ricezione e gestione delle lettere di dimissioni, comunicazioni per i licenziamenti collettivi, ecc.) 4. Effettuare le comunicazioni obbligatorie agli enti preposti (centro per l'impiego, inps, inail, ecc.) 5. Utilizzare software di gestione e amministrazione del personale 6. Applicare le procedure per il trattamento di contenziosi/sanzioni disciplinari
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Normativa in materia di tutela della privacy 3. Elementi di gestione delle risorse umane 4. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 5. Diritto sindacale 6. Normativa previdenziale 7. Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (ccnl) 8. Procedura e tipologie di contenziosi in ambito lavorativo 9. Incentivi nazionali e regionali per l'occupazione 10. Procedure amministrative di assunzione, variazione e cessazione del rapporto di lavoro 11. Modalità di utilizzo del software di gestione e amministrazione del personale 12. Normativa inps relativa a strumenti di sostegno al reddito in caso di disoccupazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Gestire gli adempimenti di tipo previdenziale, fiscale, contabile e contributivo connessi al rapporto di lavoro
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestire gli adempimenti di tipo previdenziale, fiscale, contabile e contributivo connessi al rapporto di lavoro (2323)
Risultato atteso	Adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro assolti seguendo le normative di settore
Abilità	1. Applicare procedure per gestione pagamenti 2. Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali 3. Applicare procedure di registrazione documenti contabili 4. Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici 5. Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali 6. Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze 7. Gestire le pratiche amministrative e contabili del personale (missioni, straordinari, buoni pasto, ecc) 8. Applicare procedure di gestione degli adempimenti assicurativi 9. Utilizzare software di gestione e amministrazione del personale 10. Elaborare il prospetto paga (cedolino) del singolo dipendente e i prospetti paga periodici sulla situazione individuale e collettiva 11. Applicare procedure di calcolo e gestione dei versamenti contributivi e fiscali (iva, irap, irpef, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di contabilità aziendale 3. Normativa in materia di tutela della privacy 4. Adempimenti e scadenze fiscali 5. Normativa fiscale e tributaria 6. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 7. Normativa previdenziale 8. Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (ccnl) 9. Tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni 10. Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo 11. Elementi di diritto civile 12. Normativa inps in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro 13. Nozioni di diritto commerciale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	180
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico della gestione di impresa di pulizia
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.233.764 - Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Descrizione sintetica della qualificazione	Il tecnico della gestione di impresa di pulizia gestisce gli interventi di pulizia ordinaria e straordinaria, di base e industriale, curando anche le attività di disinfezione, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione, nel rispetto delle normative ambientali e di sicurezza vigenti. All'interno dell'impresa di pulizia è in grado di organizzare piani di lavoro e di interfacciarsi con la clientela. Possiede una buona conoscenza delle procedure e delle tecniche degli interventi da effettuare, delle schede di sicurezza dei prodotti, delle attrezzature e degli strumenti di lavoro, nonché dei basilari elementi gestionali e amministrativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.81.21.00 - Pulizia generale (non specializzata) di edifici N.81.22.02 - Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali N.81.29.10 - Servizi di disinfestazione N.81.29.99 - Altre attività di pulizia nca
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Organizzare e gestire gli interventi di pulizia e disinfezione (3019) 2. Organizzare e gestire gli interventi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione (3020) 3. Gestire l'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione (3021)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Organizzare e gestire gli interventi di pulizia e disinfezione
Livello EQF	4
Risultato atteso	Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia e disinfezione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di organizzazione e gestione degli interventi di pulizia e disinfezione
Indicatori	Corretto svolgimento di tecniche di sopralluogo. Corretta elaborazione di un piano di intervento di pulizia e disinfezione
Abilità	1. Identificare gli elementi essenziali di un piano di servizio (tempi, risorse, valore, ecc.) 2. Riconoscere le diverse tipologie di ambienti e spazi, relative caratteristiche ed esigenze 3. Determinare tecniche e strumenti in funzione della tipologia di intervento e allo stato degli ambienti 4. Leggere e interpretare le schede tecniche dei prodotti per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti 5. Applicare le procedure per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia 6. Caratterizzare gli interventi in funzione delle normative ambientali e di sicurezza e nel rispetto dei principi di qualità 7. Cura della manutenzione degli strumenti e della conservazione dei prodotti 8. Riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti
Conoscenze	1. Principali prodotti per l'igiene, la pulizia e la manutenzione di ambienti (detergenti, disinfettanti, detersivi, ecc.): caratteristiche chimiche, ambiti di applicazione, ecc. 2. Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico 3. Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio 4. Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi 5. Normativa in materia di pulizia e igiene degli ambienti 6. Tecniche di pulizia e disinfezione di spazi e ambienti 7. Tecniche e procedure di smaltimento rifiuti 8. Attrezzature per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Organizzare e gestire gli interventi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Livello EQF	4
Risultato atteso	Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di organizzazione e gestione degli interventi di disinfestazione, derattizzazione e di sanificazione
Indicatori	Corretto svolgimento di tecniche di sopralluogo. Corretta elaborazione di un piano di intervento di disinfestazione, derattizzazione e di sanificazione
Abilità	1. Caratterizzare gli interventi in funzione delle normative ambientali e di sicurezza e nel rispetto dei principi di qualità 2. Riconoscere requisiti e criteri dell'intervento di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 3. Leggere e interpretare le schede tecniche dei prodotti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 4. Predisporre le procedure di smaltimento dei residui 5. Applicare norme relative alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione ambientale 6. Applicare tecniche per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione ambientale 7. Eliminazione di residui e scorie 8. Utilizzare prodotti e strumenti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione ambientale
Conoscenze	1. Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio 2. Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi 3. Normative vigenti in materia di politica ambientale 4. Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia usati nel lavoro 5. Cenni di chimica 6. Attrezzature e prodotti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 7. Tecniche di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 8. Normativa in materia di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 9. Cenni di biologia
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestire l'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Livello EQF	4
Risultato atteso	Corretta gestione dell'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dell'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Indicatori	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; esatta comprensione degli adempimenti fiscali e previdenziali connessi all'esercizio dell'attività in oggetto.
Abilità	1. Individuare gli elementi caratterizzanti delle diverse tipologie di servizi 2. Individuare semplici indicatori di controllo di gestione 3. Identificare gli adempimenti contabili, fiscali e assicurativi 4. Predisporre planning operativi e monitorare i risultati 5. Relazionarsi con clienti, fornitori e operatori 6. Elaborazione dei documenti di base relativi alle pratiche amministrative/gestionali 7. Pianificazione delle fasi degli interventi di pulizia
Conoscenze	1. Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio 2. Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori 3. Tecniche di comunicazione 4. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 5. Elementi di organizzazione e gestione impresa di pulizia 6. Tecniche di amministrazione 7. Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico della gestione di impresa di pulizia
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.233.764 - Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico della gestione di impresa di pulizia
Descrizione qualificazione	Il tecnico della gestione di impresa di pulizia gestisce gli interventi di pulizia ordinaria e straordinaria, di base e industriale, curando anche le attività di disinfezione, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione, nel rispetto delle normative ambientali e di sicurezza vigenti. All'interno dell'impresa di pulizia è in grado di organizzare piani di lavoro e di interfacciarsi con la clientela. Possiede una buona conoscenza delle procedure e delle tecniche degli interventi da effettuare, delle schede di sicurezza dei prodotti, delle attrezzature e degli strumenti di lavoro, nonché dei basilari elementi gestionali e amministrativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.81.21.00 - Pulizia generale (non specializzata) di edifici N.81.22.02 - Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali N.81.29.10 - Servizi di disinfestazione N.81.29.99 - Altre attività di pulizia nca
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia
Codice ISCED-F 2013	1021 Community sanitation
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere

	verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico della gestione di impresa di pulizia"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Organizzare e gestire gli interventi di pulizia e disinfezione 2 - Organizzare e gestire gli interventi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 3 - Gestire l'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Organizzare e gestire gli interventi di pulizia e disinfezione
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzare e gestire gli interventi di pulizia e disinfezione (3019)
Risultato atteso	Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia e disinfezione
Abilità	1. Identificare gli elementi essenziali di un piano di servizio (tempi, risorse, valore, ecc.) 2. Riconoscere le diverse tipologie di ambienti e spazi, relative caratteristiche ed esigenze 3. Determinare tecniche e strumenti in funzione della tipologia di intervento e allo stato degli ambienti 4. Leggere e interpretare le schede tecniche dei prodotti per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti 5. Applicare le procedure per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia 6. Caratterizzare gli interventi in funzione delle normative ambientali e di sicurezza e nel rispetto dei principi di qualità 7. Cura della manutenzione degli strumenti e della conservazione dei prodotti 8. Riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti
Conoscenze	1. Principali prodotti per l'igiene, la pulizia e la manutenzione di ambienti (detergenti, disinfettanti, detersivi, ecc.): caratteristiche chimiche, ambiti di applicazione, ecc. 2. Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico 3. Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio 4. Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi 5. Normativa in materia di pulizia e igiene degli ambienti 6. Tecniche di pulizia e disinfezione di spazi e ambienti 7. Tecniche e procedure di smaltimento rifiuti 8. Attrezzature per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Organizzare e gestire gli interventi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzare e gestire gli interventi di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione (3020)
Risultato atteso	Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Abilità	1. Caratterizzare gli interventi in funzione delle normative ambientali e di sicurezza e nel rispetto dei principi di qualità 2. Riconoscere requisiti e criteri dell'intervento di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 3. Leggere e interpretare le schede tecniche dei prodotti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 4. Predisporre le procedure di smaltimento dei residui 5. Applicare norme relative alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione ambientale 6. Applicare tecniche per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione ambientale 7. Eliminazione di residui e scorie 8. Utilizzare prodotti e strumenti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione ambientale
Conoscenze	1. Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio 2. Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi 3. Normative vigenti in materia di politica ambientale 4. Caratteristiche di prodotti detersivi e detergenti per la pulizia usati nel lavoro 5. Cenni di chimica 6. Attrezzature e prodotti per la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 7. Tecniche di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 8. Normativa in materia di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione 9. Cenni di biologia
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Gestire l'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestire l'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione (3021)
Risultato atteso	Corretta gestione dell'impresa di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione
Abilità	1. Individuare gli elementi caratterizzanti delle diverse tipologie di servizi 2. Individuare semplici indicatori di controllo di gestione 3. Identificare gli adempimenti contabili, fiscali e assicurativi 4. Predisporre planning operativi e monitorare i risultati 5. Relazionarsi con clienti, fornitori e operatori 6. Elaborazione dei documenti di base relativi alle pratiche amministrative/gestionali 7. Pianificazione delle fasi degli interventi di pulizia
Conoscenze	1. Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio 2. Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori 3. Tecniche di comunicazione 4. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 5. Elementi di organizzazione e gestione impresa di pulizia 6. Tecniche di amministrazione 7. Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto in procedure di gare e appalti
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.230.751 - Coordinamento delle attività di supporto negli affari generali, amministrativi e legali
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto in procedure di gare e appalti si occupa di pianificare ed effettuare l'approvvigionamento di lavori, forniture o servizi pubblici in maniera efficiente ed economicamente vantaggiosa, 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 dei documenti di gara, nella valutazione e nell'aggiudicazione delle offerte pervenute.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.10.10 - Attività degli studi legali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Preparazione e pianificazione di una procedura di appalto (3105) 2. Predisposizione e pubblicazione dei documenti di gara (3106) 3. Cura delle procedure di valutazione e aggiudicazione delle offerte (3107)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Preparazione e pianificazione di una procedura di appalto
Livello EQF	5
Risultato atteso	esigenze/fabbisogni di lavori, servizi o forniture identificate e analizzate; procedura di appalto pianificata.
Oggetto di osservazione	le operazioni di preparazione e pianificazione di una procedura di appalto
Indicatori	identificazione e analisi di esigenze/fabbisogni di lavori, servizi o forniture; identificazione dell'oggetto dell'appalto e delle sue principali caratteristiche; pianificazione della procedura di appalto.
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi di mercato 2. Applicare metodologie e tecniche di rilevazione e analisi delle esigenze/fabbisogni di lavori, servizi o forniture in relazione agli obiettivi e risultati da conseguire 3. Applicare metodi di analisi dell'impatto che l'esecuzione dell'appalto può potenzialmente avere sul contesto produttivo e organizzativo, includendo l'analisi di eventuali soluzioni alternative 4. Interagire con le parti interne interessate all'appalto (organi di direzione, altri uffici interni all'organizzazione, operatori/utenti che beneficeranno del prodotto o del servizio, ecc.) 5. Coinvolgere le parti esterne interessate all'appalto (altre amministrazioni, istituzioni, imprese, esperti esterni specializzati, ecc.) 6. Utilizzare metodologie e strumenti di analisi dell'opportunità/fattibilità della procedura d'appalto (es. business case, ecc.) 7. Definire l'oggetto dell'appalto e la sua organizzazione (appalto singolo o lotti) nel rispetto delle soglie di rilevanza comunitaria 8. Individuare la procedura di appalto più idonea (aperta, ristretta, dialogo competitivo, procedura negoziata, ecc.) in funzione del contratto da aggiudicare 9. Utilizzare metodologie e strumenti di project management per la scomposizione in fasi/attività della procedura di appalto e la pianificazione delle tempistiche di attuazione (ad es. wbs, gantt) 10. Supportare l'individuazione e nomina del responsabile unico di procedimento (rup)
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Principali tecniche di analisi di mercato (strumenti, fonti, ecc.) 3. Principali soluzioni software per il project management 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica 6. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 7. Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni e coinvolgimento degli stakeholder 8. Metodologie e strumenti di project management 9. Diverse tipologie di appalti: caratteristiche e ruoli coinvolti
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Predisposizione e pubblicazione dei documenti di gara
Livello EQF	5
Risultato atteso	documenti di gara elaborati nel rispetto della normativa e delle procedure aziendali
Oggetto di osservazione	le operazioni di predisposizione e pubblicazione dei documenti di gara
Indicatori	elaborazione dei documenti di gara; definizione dei criteri per la selezione della migliore offerta e del termine temporale per la presentazione delle offerte; applicazione delle previsioni normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti.
Abilità	1. Elaborare i documenti di gara (invito, bando di gara, capitolato d'oneri, specifiche tecniche, istruzioni agli offerenti, d.due, bozza di contratto di appalto, ecc.) nel rispetto della normativa e delle procedure aziendali 2. Definire tipologia e format di documentazione per la presentazione dell'offerta tecnica, dell'offerta economica e per ulteriori allegati (domanda di partecipazione, dichiarazioni integrative, ecc.) 3. Applicare normative e procedure europee e nazionali per gli appalti pubblici elettronici (e-procurement) 4. Definire i criteri per la selezione della migliore offerta (motivi di esclusione, criteri di selezione, criteri di aggiudicazione) e identificare le metodologie di attribuzione dei punteggi per la definizione delle graduatorie 5. Stabilire il termine temporale per la presentazione delle offerte e delle domande di partecipazione in relazione alla tipologia di procedura di appalto 6. Pianificare le procedure di avvalimento, subappalto, costituzione di raggruppamenti temporanei, consorzi, aggregazioni di imprese, ecc 7. Applicare le previsioni normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti 8. Predisporre e controllare gli ordini di servizio 9. Gestire le pratiche per la richiesta di preventivi per l'acquisto di beni e servizi e di finanziamenti
Conoscenze	1. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 2. Normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore 3. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 4. Tecniche di scrittura amministrativa 5. Metodi e formule matematiche di calcolo dei punteggi per la definizione delle graduatorie 6. Normative, procedure e piattaforme informatiche europee e nazionali per gli appalti pubblici elettronici (e-procurement) 7. Metodologie per la definizione dei criteri di istruttoria delle offerte nell'ambito di gare e appalti (motivi di esclusione, criteri di selezione, criteri di aggiudicazione) 8. Normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti 9. Diverse tipologie di appalti: caratteristiche e ruoli coinvolti
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Cura delle procedure di valutazione e aggiudicazione delle offerte
Livello EQF	5
Risultato atteso	offerte tecniche ed economiche valutate attraverso l'applicazione dei criteri di selezione e di aggiudicazione
Oggetto di osservazione	le operazioni di cura delle procedure di valutazione e aggiudicazione delle offerte
Indicatori	ricezione delle offerte tecniche ed economiche; valutazione delle offerte tecniche ed economiche attraverso l'applicazione dei criteri di selezione e di aggiudicazione; redazione dei verbali e delle relazioni relativi al processo di valutazione.
Abilità	1. Fornire chiarimenti ai potenziali offerenti in merito alla procedura di appalto 2. Gestire le procedure per il soccorso istruttorio per offerte con irregolarità o omissioni documentali sanabili 3. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale e per la corretta protocollazione e archiviazione delle offerte in entrata 4. Coordinare le procedure di apertura delle buste e di verifica della conformità della documentazione amministrativa presentata dagli offerenti (verifica dei motivi di esclusione) 5. Coordinare le procedure di istituzione della commissione giudicatrice 6. Supportare la commissione giudicatrice nelle procedure di valutazione delle offerte tecniche ed economiche attraverso l'applicazione dei criteri di selezione e di aggiudicazione 7. Applicare le procedure di verifica e gestione di offerte anomale 8. Redigere verbali e relazioni relativi al processo di valutazione 9. Applicare le procedure di notifica agli offerenti degli esiti della valutazione 10. Supportare l'elaborazione e la stipula del contratto di appalto verificandone la regolarità
Conoscenze	1. Elementi di contrattualistica 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 6. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 7. Tecniche di scrittura amministrativa 8. Normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti 9. Procedure e criteri di valutazione delle offerte tecniche ed economiche 10. Tecniche di verbalizzazione delle operazioni di gara
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto in procedure di gare e appalti
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.230.751 - Coordinamento delle attività di supporto negli affari generali, amministrativi e legali
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto in procedure di gare e appalti
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto in procedure di gare e appalti si occupa di pianificare ed effettuare l'approvvigionamento di lavori, forniture o servizi pubblici in maniera efficiente ed economicamente vantaggiosa, 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 dei documenti di gara, nella valutazione e nell'aggiudicazione delle offerte pervenute.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.10.10 - Attività degli studi legali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono

	dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto in procedure di gare e appalti"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Preparazione e pianificazione di una procedura di appalto 2 - Predisposizione e pubblicazione dei documenti di gara 3 - Cura delle procedure di valutazione e aggiudicazione delle offerte	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Preparazione e pianificazione di una procedura di appalto
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Preparazione e pianificazione di una procedura di appalto (3105)
Risultato atteso	esigenze/fabbisogni di lavori, servizi o forniture identificate e analizzate; procedura di appalto pianificata.
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi di mercato 2. Applicare metodologie e tecniche di rilevazione e analisi delle esigenze/fabbisogni di lavori, servizi o forniture in relazione agli obiettivi e risultati da conseguire 3. Applicare metodi di analisi dell'impatto che l'esecuzione dell'appalto può potenzialmente avere sul contesto produttivo e organizzativo, includendo l'analisi di eventuali soluzioni alternative 4. Interagire con le parti interne interessate all'appalto (organi di direzione, altri uffici interni all'organizzazione, operatori/utenti che beneficeranno del prodotto o del servizio, ecc.) 5. Coinvolgere le parti esterne interessate all'appalto (altre amministrazioni, istituzioni, imprese, esperti esterni specializzati, ecc.) 6. Utilizzare metodologie e strumenti di analisi dell'opportunità/fattibilità della procedura d'appalto (es. business case, ecc.) 7. Definire l'oggetto dell'appalto e la sua organizzazione (appalto singolo o lotti) nel rispetto delle soglie di rilevanza comunitaria 8. Individuare la procedura di appalto più idonea (aperta, ristretta, dialogo competitivo, procedura negoziata, ecc.) in funzione del contratto da aggiudicare 9. Utilizzare metodologie e strumenti di project management per la scomposizione in fasi/attività della procedura di appalto e la pianificazione delle tempistiche di attuazione (ad es. wbs, gantt) 10. Supportare l'individuazione e nomina del responsabile unico di procedimento (rup)
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Principali tecniche di analisi di mercato (strumenti, fonti, ecc.) 3. Principali soluzioni software per il project management 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica 6. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 7. Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni e coinvolgimento degli stakeholder 8. Metodologie e strumenti di project management 9. Diverse tipologie di appalti: caratteristiche e ruoli coinvolti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Predisposizione e pubblicazione dei documenti di gara
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Predisposizione e pubblicazione dei documenti di gara (3106)
Risultato atteso	documenti di gara elaborati nel rispetto della normativa e delle procedure aziendali
Abilità	1. Elaborare i documenti di gara (invito, bando di gara, capitolato d'oneri, specifiche tecniche, istruzioni agli offerenti, dgue, bozza di contratto di appalto, ecc.) nel rispetto della normativa e delle procedure aziendali 2. Definire tipologia e format di documentazione per la presentazione dell'offerta tecnica, dell'offerta economica e per ulteriori allegati (domanda di partecipazione, dichiarazioni integrative, ecc.) 3. Applicare normative e procedure europee e nazionali per gli appalti pubblici elettronici (e-procurement) 4. Definire i criteri per la selezione della migliore offerta (motivi di esclusione, criteri di selezione, criteri di aggiudicazione) e identificare le metodologie di attribuzione dei punteggi per la definizione delle graduatorie 5. Stabilire il termine temporale per la presentazione delle offerte e delle domande di partecipazione in relazione alla tipologia di procedura di appalto 6. Pianificare le procedure di avvalimento, subappalto, costituzione di raggruppamenti temporanei, consorzi, aggregazioni di imprese, ecc 7. Applicare le previsioni normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti 8. Predisporre e controllare gli ordini di servizio 9. Gestire le pratiche per la richiesta di preventivi per l'acquisto di beni e servizi e di finanziamenti
Conoscenze	1. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 2. Normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore 3. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 4. Tecniche di scrittura amministrativa 5. Metodi e formule matematiche di calcolo dei punteggi per la definizione delle graduatorie 6. Normative, procedure e piattaforme informatiche europee e nazionali per gli appalti pubblici elettronici (e-procurement) 7. Metodologie per la definizione dei criteri di istruttoria delle offerte nell'ambito di gare e appalti (motivi di esclusione, criteri di selezione, criteri di aggiudicazione) 8. Normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti 9. Diverse tipologie di appalti: caratteristiche e ruoli coinvolti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Cura delle procedure di valutazione e aggiudicazione delle offerte
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Cura delle procedure di valutazione e aggiudicazione delle offerte (3107)
Risultato atteso	offerte tecniche ed economiche valutate attraverso l'applicazione dei criteri di selezione e di aggiudicazione
Abilità	1. Fornire chiarimenti ai potenziali offerenti in merito alla procedura di appalto 2. Gestire le procedure per il soccorso istruttorio per offerte con irregolarità o omissioni documentali sanabili 3. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale e per la corretta protocollazione e archiviazione delle offerte in entrata 4. Coordinare le procedure di apertura delle buste e di verifica della conformità della documentazione amministrativa presentata dagli offerenti (verifica dei motivi di esclusione) 5. Coordinare le procedure di istituzione della commissione giudicatrice 6. Supportare la commissione giudicatrice nelle procedure di valutazione delle offerte tecniche ed economiche attraverso l'applicazione dei criteri di selezione e di aggiudicazione 7. Applicare le procedure di verifica e gestione di offerte anomale 8. Redigere verbali e relazioni relativi al processo di valutazione 9. Applicare le procedure di notifica agli offerenti degli esiti della valutazione 10. Supportare l'elaborazione e la stipula del contratto di appalto verificandone la regolarità
Conoscenze	1. Elementi di contrattualistica 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di diritto amministrativo su convenzioni e appalti pubblici 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 6. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 7. Tecniche di scrittura amministrativa 8. Normative vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza degli appalti 9. Procedure e criteri di valutazione delle offerte tecniche ed economiche 10. Tecniche di verbalizzazione delle operazioni di gara
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto nella partecipazione a gare d'appalto
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.230.752 - Realizzazione di attività relative agli affari generali
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto nella partecipazione a gare d'appalto si occupa di gestire il processo di partecipazione a gare, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti. Può lavorare sia come dipendente che come libero professionista prevalentemente all'interno di medie e grandi imprese o società di servizi.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.10.10 - Attività degli studi legali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto (2397) 2. Analisi del bando e della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento (3104)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto
Livello EQF	5
Risultato atteso	Documentazione della gara d'appalto predisposta sulla base della normativa in materia di appalti pubblici
Oggetto di osservazione	Le operazioni di predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto.
Indicatori	Esatta attuazione delle procedure per la preparazione della documentazione tecnica; adozione corretta delle tecniche volte alla redazione di offerte economiche.
Abilità	1. Curare la predisposizione dell'offerta tecnica raccordando i vari contributi necessari (progettazioni, asseverazioni, perizie, ecc.) 2. Supportare la redazione e la stipula del contratto di appalto 3. Utilizzare metodologie e strumenti di project management per la scomposizione del lavoro, la pianificazione delle tempistiche, l'assegnazione dei compiti e la definizione del piano economico-finanziario (wbs, gannt, ram, ecc.) 4. Utilizzare le piattaforme di e-procurement (ad es. mepa) 5. Gestire l'interlocuzione con amministrazioni aggiudicatrici, enti/soggetti aggiudicatori 6. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale e per la corretta conservazione e classificazione della documentazione tecnica, amministrativa e contabile 7. Curare la predisposizione e la redazione di provvedimenti amministrativi, verbali, delibere e atti formali 8. Gestire le procedure di avvalimento, subappalto, costituzione di raggruppamenti temporanei, consorzi, aggregazioni di imprese, ecc. 9. Gestire gli adempimenti procedurali previsti dalle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 10. Curare la predisposizione dell'offerta economica e della documentazione amministrativa (domanda di partecipazione, dichiarazioni integrative, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di contrattualistica 2. Metodi e tecniche di project management 3. Metodologie e tecniche per la predisposizione della documentazione formale, amministrativa e tecnica, richiesta nei disciplinari di gara o per lo svolgimento di gare 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Regole e caratteristiche di funzionamento delle principali piattaforme di e-procurement (ad es. mepa) 6. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 7. Caratteristiche e regole di funzionamento dei principali programmi/dispositivi di finanziamento di appalti pubblici (ad es. programmi nazionali/regionali/europei) 8. Normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore 9. Normativa sugli aiuti di stato 10. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Analisi del bando e della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento
Livello EQF	5
Risultato atteso	contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione dell'intervento analizzato; analisi della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento effettuata
Oggetto di osservazione	le operazioni di analisi del bando e della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento
Indicatori	monitoraggio delle opportunità di finanziamento; analisi e valutazione dei documenti di gara e dei contenuti e caratteristiche dell'appalto; analisi del contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione; analisi della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi di mercato 2. Consultare le fonti e i canali informativi per il monitoraggio delle opportunità di finanziamento (gazzetta ufficiale, siti istituzionali delle pa, ecc.) 3. Analizzare e valutare i documenti di gara (bando di gara, specifiche tecniche, modelli per la presentazione delle offerte, ecc.) 4. Analizzare il contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione dell'intervento 5. Applicare metodi di analisi di fattibilità economica, tecnica e organizzativa per valutare la conformità del bando di gara rispetto agli obiettivi e alle caratteristiche dell'azienda interessata 6. Analizzare e valutare i contenuti e le caratteristiche dell'appalto (procedura, oggetto, durata, importi, soggetti ammessi, criteri di aggiudicazione, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Tecniche di analisi di mercato per la conoscenza e la raccolta della informazioni che caratterizzano il contesto di riferimento 3. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno al progetto (analisi degli stakeholder, analisi swot, ecc.) 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Fonti e canali informativi per il monitoraggio delle opportunità di finanziamento (gazzetta ufficiale, siti istituzionali delle pa, ecc.) 6. Normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore 7. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto nella partecipazione a gare d'appalto
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.230.752 - Realizzazione di attività relative agli affari generali
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Gestione degli affari legali e generali
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto nella partecipazione a gare d'appalto
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto nella partecipazione a gare d'appalto si occupa di gestire il processo di partecipazione a gare, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti. Può lavorare sia come dipendente che come libero professionista prevalentemente all'interno di medie e grandi imprese o società di servizi.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.10.10 - Attività degli studi legali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al

	soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto in gare d'appalto"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto 2 - Analisi del bando e della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Predisposizione della documentazione per la partecipazione a gare d'appalto (2397)
Risultato atteso	Documentazione della gara d'appalto predisposta sulla base della normativa in materia di appalti pubblici
Abilità	1. Curare la predisposizione dell'offerta tecnica raccordando i vari contributi necessari (progettazioni, asseverazioni, perizie, ecc.) 2. Supportare la redazione e la stipula del contratto di appalto 3. Utilizzare metodologie e strumenti di project management per la scomposizione del lavoro, la pianificazione delle tempistiche, l'assegnazione dei compiti e la definizione del piano economico-finanziario (wbs, gannt, ram, ecc.) 4. Utilizzare le piattaforme di e-procurement (ad es. mepa) 5. Gestire l'interlocuzione con amministrazioni aggiudicatrici, enti/soggetti aggiudicatori 6. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale e per la corretta conservazione e classificazione della documentazione tecnica, amministrativa e contabile 7. Curare la predisposizione e la redazione di provvedimenti amministrativi, verbali, delibere e atti formali 8. Gestire le procedure di avvalimento, subappalto, costituzione di raggruppamenti temporanei, consorzi, aggregazioni di imprese, ecc. 9. Gestire gli adempimenti procedurali previsti dalle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.) 10. Curare la predisposizione dell'offerta economica e della documentazione amministrativa (domanda di partecipazione, dichiarazioni integrative, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di contrattualistica 2. Metodi e tecniche di project management 3. Metodologie e tecniche per la predisposizione della documentazione formale, amministrativa e tecnica, richiesta nei disciplinari di gara o per lo svolgimento di gare 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Regole e caratteristiche di funzionamento delle principali piattaforme di e- procurement (ad es. mepa) 6. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 7. Caratteristiche e regole di funzionamento dei principali programmi/dispositivi di finanziamento di appalti pubblici (ad es. programmi nazionali/regionali/europei) 8. Normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore 9. Normativa sugli aiuti di stato 10. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle diverse procedure di affidamento (procedure aperte, ristrette, negoziate, dialogo competitivo, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	150
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Analisi del bando e della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Analisi del bando e della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento (3104)
Risultato atteso	contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione dell'intervento analizzato; analisi della fattibilità economica, tecnica e organizzativa dell'intervento effettuata
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi di mercato 2. Consultare le fonti e i canali informativi per il monitoraggio delle opportunità di finanziamento (gazzetta ufficiale, siti istituzionali delle pa, ecc.) 3. Analizzare e valutare i documenti di gara (bando di gara, specifiche tecniche, modelli per la presentazione delle offerte, ecc.) 4. Analizzare il contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione dell'intervento 5. Applicare metodi di analisi di fattibilità economica, tecnica e organizzativa per valutare la conformità del bando di gara rispetto agli obiettivi e alle caratteristiche dell'azienda interessata 6. Analizzare e valutare i contenuti e le caratteristiche dell'appalto (procedura, oggetto, durata, importi, soggetti ammessi, criteri di aggiudicazione, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Tecniche di analisi di mercato per la conoscenza e la raccolta della informazioni che caratterizzano il contesto di riferimento 3. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno al progetto (analisi degli stakeholder, analisi swot, ecc.) 4. Normativa nazionale ed europea in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi 5. Fonti e canali informativi per il monitoraggio delle opportunità di finanziamento (gazzetta ufficiale, siti istituzionali delle pa, ecc.) 6. Normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore 7. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto del controllo della qualità
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.220.710 - Progettazione e sviluppo del sistema qualità ADA.25.220.711 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto del controllo della qualità si occupa di configurare ed introdurre in organizzazioni di tutte le tipologie un sistema di gestione della qualità aziendale, definendone la relativa architettura procedurale e informativa, coerentemente con il quadro normativo di riferimento e in funzione degli obiettivi strategici d'impresa. Analizza i processi aziendali al fine di individuarne gli aspetti critici e le aree di miglioramento; sviluppa ed attiva l'insieme delle procedure per la gestione dei casi di non conformità e dei reclami e per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale, in funzione delle politiche definite; supervisiona ogni fase del processo produttivo. Lavora prevalentemente in qualità di dipendente, ma può operare anche come consulente esterno. Si interfaccia con tutti i reparti produttivi interagendo con le altre funzioni, in particolare con la direzione e la produzione/sviluppo.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.71.20.10 - Collaudi e analisi tecniche di prodotti M.71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi M.71.20.22 - Attività per la tutela di beni di produzione controllata
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Analisi del contesto e dell'organizzazione (3118) 2. Progettazione del sistema di gestione qualità (3119) 3. Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi (3120) 4. Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità (3121) 5. Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali (3122)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Analisi del contesto e dell'organizzazione
Livello EQF	5
Risultato atteso	analisi dell'organizzazione, delle parti interessate e dei fattori di contesto per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità effettuate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di analisi del contesto e dell'organizzazione
Indicatori	realizzazione dell'analisi dell'organizzazione, delle parti interessate e dei fattori di contesto per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità; rilevazione dei bisogni informativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure; individuazione del campo di applicazione e dei processi pertinenti al sistema di gestione qualità
Abilità	1. Analizzare le caratteristiche organizzative, gestionali e tecnologiche e gli indirizzi strategici dell'organizzazione per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità 2. Analizzare le esigenze e le aspettative delle parti interessate interne ed esterne (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) al sistema di gestione qualità 3. Analizzare i fattori di contesto (norme e regolamentazioni, politiche settoriali, sistema socio-economico, contesto tecnologico, ecc.) per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità 4. Applicare metodologie per individuare e analizzare i rischi e le opportunità correlati all'introduzione del sistema di gestione qualità (risk base thinking) 5. Rilevare e definire i bisogni informativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure 6. Individuare il campo di applicazione e i processi pertinenti al sistema di gestione qualità di un'organizzazione
Conoscenze	1. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 2. Metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder 3. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 4. Elementi di statistica e analisi dei dati 5. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno 6. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Progettazione del sistema di gestione qualità
Livello EQF	5
Risultato atteso	sistema di gestione della qualità adeguatamente progettato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione del sistema di gestione qualità
Indicatori	definizione degli obiettivi del sistema di gestione qualità; determinazione e attivazione delle risorse umane e materiali necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il mantenimento del sistema di gestione qualità; analisi di fattibilità relativa all'introduzione del sistema di gestione qualità; elaborazione del piano di formazione aziendale sul sistema di gestione qualità; analisi dei rischi relativi all'introduzione del sistema di gestione qualità
Abilità	1. Stabilire gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli organizzativi e ai processi pertinenti 2. Individuare le risorse umane necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il mantenimento del sistema di gestione qualità 3. Individuare le infrastrutture necessarie per il funzionamento del sistema di gestione qualità (impianti, apparecchiature, hardware e software, tecnologie, ecc.) 4. Applicare tecniche per la previsione di risultati attesi, costi e tempistiche di attuazione del sistema di gestione qualità e l'analisi della sua fattibilità 5. Pianificare le azioni per affrontare i rischi e le opportunità in relazione all'introduzione del sistema di gestione qualità 6. Rilevare e definire i bisogni informativi e formativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure del sistema di gestione qualità 7. Elaborare il piano di formazione aziendale sul sistema di gestione qualità
Conoscenze	1. Elementi di project management 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica 4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 5. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking) 6. Elementi di progettazione formativa
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi
Livello EQF	5
Risultato atteso	procedure e strumenti di gestione della qualità sviluppati in coerenza con i processi aziendali interni e nel rispetto delle normative di riferimento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi
Indicatori	mappatura dei processi aziendali; determinazione e applicazione dei requisiti per processi, prodotti e servizi; determinazione e applicazione dei criteri e metodi di monitoraggio; pianificazione delle check-list di controllo prodotto/servizio-processo; definizione di procedure e strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale; pianificazione delle procedure per la gestione dei casi di non conformità; redazione di manuali, procedure, istruzioni operative per descrivere i processi di gestione della qualità; certificazione del sistema di gestione qualità
Abilità	1. Utilizzare metodologie e tecniche per effettuare la mappatura dei processi aziendali (interviste, schede di raccolta dati/informazioni, ecc.) 2. Definire requisiti per processi, prodotti e servizi 3. Determinare e applicare criteri e metodi di monitoraggio necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei processi 4. Pianificare i cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 5. Definire procedure e strumenti di analisi e gestione dei reclami e delle segnalazioni interne (indagini, questionari, analisi di mercato, ecc.) per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale 6. Pianificare le procedure per la gestione dei casi di non conformità 7. Utilizzare applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.) 8. Redigere manuali, procedure, istruzioni operative, in forma testuale e/o grafica, per descrivere i processi di gestione della qualità 9. Assicurare la conformità del sistema di gestione qualità alle previsioni di standard, normative e linee guida nazionali e internazionali (norme della serie iso 9000) e gestire le procedure per la relativa certificazione 10. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.)
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 3. Caratteristiche dei processi produttivi 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 6. Sistemi di certificazione della qualità e organismi nazionali ed internazionali deputati alla certificazione di sistema e di prodotto 7. Metodologie e tecniche per la mappatura, l'analisi e il monitoraggio dei processi 8. Applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.) 9. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 10. Procedure e strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale 11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità
Livello EQF	5
Risultato atteso	procedure di qualità correttamente e costantemente applicate
Oggetto di osservazione	le operazioni di applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità
Indicatori	monitoraggio di processi e aree funzionali; esecuzione di controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti; realizzazione di audit interni; formazione e addestramento sul sistema di gestione qualità; applicazione delle procedure per la gestione delle non conformità; realizzazione di riesami di direzione
Abilità	1. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.) 2. Eseguire controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti 3. Effettuare gli audit interni per stabilire se le attività del sistema di gestione qualità ed i relativi risultati soddisfino le disposizioni pianificate e i requisiti della norma di riferimento 4. Redigere analisi periodiche, report e resoconti dei processi aziendali 5. Applicare le procedure per la gestione delle non conformità 6. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale 7. Utilizzare tecniche e stili di comunicazione efficaci per trasferire concetti e procedure inerenti il sistema di gestione della qualità
Conoscenze	1. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 2. Tecniche di reporting 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Caratteristiche dei processi produttivi 5. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 6. Tecniche di formazione/addestramento del personale 7. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 8. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 9. Elementi di statistica e analisi dei dati 10. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità 12. Metodi e strumenti per la conduzione delle attività di audit nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali
Livello EQF	5
Risultato atteso	soluzioni migliorative al prodotto/servizio e al ciclo produttivo identificate
Oggetto di osservazione	le operazioni di sviluppo di soluzioni migliorative dei processi e output aziendali
Indicatori	individuazione e analisi delle non conformità relative a prodotti, servizi, processi, reclami o segnalazioni di insoddisfazione dei clienti; definizione di azioni correttive necessarie alla risoluzione delle non conformità; identificazione di soluzioni migliorative al prodotto/servizio e al ciclo produttivo
Abilità	1. Applicare metodi per il miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.) 2. Individuare le non conformità relative a prodotti, servizi, processi, reclami o segnalazioni di insoddisfazione dei clienti 3. Raccogliere dati e informazioni necessari all'analisi e alla valutazione delle cause di non conformità 4. Identificare le azioni correttive necessarie alla risoluzione delle non conformità (correzione, restituzione o sospensione della fornitura, informazione al cliente, ecc.) 5. Monitorare e valutare l'efficacia delle azioni correttive apportate
Conoscenze	1. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 2. Caratteristiche dei processi produttivi 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 5. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 6. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità 7. Metodologie e strumenti di miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto del controllo della qualità
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.220.710 - Progettazione e sviluppo del sistema qualità ADA.25.220.711 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto del controllo della qualità
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto del controllo della qualità si occupa di configurare ed introdurre in organizzazioni di tutte le tipologie un sistema di gestione della qualità aziendale, definendone la relativa architettura procedurale e informativa, coerentemente con il quadro normativo di riferimento e in funzione degli obiettivi strategici d'impresa. Analizza i processi aziendali al fine di individuarne gli aspetti critici e le aree di miglioramento; sviluppa ed attiva l'insieme delle procedure per la gestione dei casi di non conformità e dei reclami e per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale, in funzione delle politiche definite; supervisiona ogni fase del processo produttivo. Lavora prevalentemente in qualità di dipendente, ma può operare anche come consulente esterno. Si interfaccia con tutti i reparti produttivi interagendo con le altre funzioni, in particolare con la direzione e la produzione/sviluppo.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.71.20.10 - Collaudi e analisi tecniche di prodotti M.71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi M.71.20.22 - Attività per la tutela di beni di produzione controllata
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti

	formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto del controllo della qualità"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Analisi del contesto e dell'organizzazione 2 - Progettazione del sistema di gestione qualità 3 - Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi 4 - Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità 5 - Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Analisi del contesto e dell'organizzazione
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Analisi del contesto e dell'organizzazione (3118)
Risultato atteso	analisi dell'organizzazione, delle parti interessate e dei fattori di contesto per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità effettuate
Abilità	1. Analizzare le caratteristiche organizzative, gestionali e tecnologiche e gli indirizzi strategici dell'organizzazione per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità 2. Analizzare le esigenze e le aspettative delle parti interessate interne ed esterne (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) al sistema di gestione qualità 3. Analizzare i fattori di contesto (norme e regolamentazioni, politiche settoriali, sistema socio-economico, contesto tecnologico, ecc.) per la progettazione e lo sviluppo del sistema di gestione qualità 4. Applicare metodologie per individuare e analizzare i rischi e le opportunità correlati all'introduzione del sistema di gestione qualità (risk base thinking) 5. Rilevare e definire i bisogni informativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure 6. Individuare il campo di applicazione e i processi pertinenti al sistema di gestione qualità di un'organizzazione
Conoscenze	1. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 2. Metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder 3. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 4. Elementi di statistica e analisi dei dati 5. Metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno 6. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Progettazione del sistema di gestione qualità
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione del sistema di gestione qualità (3119)
Risultato atteso	sistema di gestione della qualità adeguatamente progettato
Abilità	1. Stabilire gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli organizzativi e ai processi pertinenti 2. Individuare le risorse umane necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il mantenimento del sistema di gestione qualità 3. Individuare le infrastrutture necessarie per il funzionamento del sistema di gestione qualità (impianti, apparecchiature, hardware e software, tecnologie, ecc.) 4. Applicare tecniche per la previsione di risultati attesi, costi e tempistiche di attuazione del sistema di gestione qualità e l'analisi della sua fattibilità 5. Pianificare le azioni per affrontare i rischi e le opportunità in relazione all'introduzione del sistema di gestione qualità 6. Rilevare e definire i bisogni informativi e formativi interni all'azienda per il controllo delle prestazioni e il rispetto delle procedure del sistema di gestione qualità 7. Elaborare il piano di formazione aziendale sul sistema di gestione qualità
Conoscenze	1. Elementi di project management 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Elementi di analisi di fattibilità tecnica ed economica 4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 5. Metodologie per la gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk base thinking) 6. Elementi di progettazione formativa
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Sviluppo del sistema di gestione qualità e dei relativi processi (3120)
Risultato atteso	procedure e strumenti di gestione della qualità sviluppati in coerenza con i processi aziendali interni e nel rispetto delle normative di riferimento
Abilità	1. Utilizzare metodologie e tecniche per effettuare la mappatura dei processi aziendali (interviste, schede di raccolta dati/informazioni, ecc.) 2. Definire requisiti per processi, prodotti e servizi 3. Determinare e applicare criteri e metodi di monitoraggio necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei processi 4. Pianificare i cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 5. Definire procedure e strumenti di analisi e gestione dei reclami e delle segnalazioni interne (indagini, questionari, analisi di mercato, ecc.) per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale 6. Pianificare le procedure per la gestione dei casi di non conformità 7. Utilizzare applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.) 8. Redigere manuali, procedure, istruzioni operative, in forma testuale e/o grafica, per descrivere i processi di gestione della qualità 9. Assicurare la conformità del sistema di gestione qualità alle previsioni di standard, normative e linee guida nazionali e internazionali (norme della serie iso 9000) e gestire le procedure per la relativa certificazione 10. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.)
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 3. Caratteristiche dei processi produttivi 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 6. Sistemi di certificazione della qualità e organismi nazionali ed internazionali deputati alla certificazione di sistema e di prodotto 7. Metodologie e tecniche per la mappatura, l'analisi e il monitoraggio dei processi 8. Applicazioni software per l'elaborazione di documenti di mappatura e rappresentazione dei processi aziendali (organigrammi, mappe di processo, diagrammi di flusso, cronoprogrammi, ecc.) 9. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 10. Procedure e strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e del personale 11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Applicazione delle procedure di controllo del sistema di gestione qualità (3121)
Risultato atteso	procedure di qualità correttamente e costantemente applicate
Abilità	1. Interagire con le diverse strutture aziendali (organi di direzione, settori produzione e sviluppo, ecc.) 2. Eseguire controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti 3. Effettuare gli audit interni per stabilire se le attività del sistema di gestione qualità ed i relativi risultati soddisfino le disposizioni pianificate e i requisiti della norma di riferimento 4. Redigere analisi periodiche, report e resoconti dei processi aziendali 5. Applicare le procedure per la gestione delle non conformità 6. Utilizzare metodologie e strumenti per la gestione documentale 7. Utilizzare tecniche e stili di comunicazione efficaci per trasferire concetti e procedure inerenti il sistema di gestione della qualità
Conoscenze	1. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 2. Tecniche di reporting 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Caratteristiche dei processi produttivi 5. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 6. Tecniche di formazione/addestramento del personale 7. Metodologie e strumenti per la gestione documentale 8. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 9. Elementi di statistica e analisi dei dati 10. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 11. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità 12. Metodi e strumenti per la conduzione delle attività di audit nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di soluzioni migliorative di processi e output aziendali (3122)
Risultato atteso	soluzioni migliorative al prodotto/servizio e al ciclo produttivo identificate
Abilità	1. Applicare metodi per il miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.) 2. Individuare le non conformità relative a prodotti, servizi, processi, reclami o segnalazioni di insoddisfazione dei clienti 3. Raccogliere dati e informazioni necessari all'analisi e alla valutazione delle cause di non conformità 4. Identificare le azioni correttive necessarie alla risoluzione delle non conformità (correzione, restituzione o sospensione della fornitura, informazione al cliente, ecc.) 5. Monitorare e valutare l'efficacia delle azioni correttive apportate
Conoscenze	1. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 2. Caratteristiche dei processi produttivi 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Standard, normative e linee guida nazionali e internazionali per l'organizzazione di un sistema di gestione qualità (norme della serie iso 9000) 5. Cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo) 6. Metodologie operative per il trattamento delle non conformità nell'ambito di un sistema di gestione qualità 7. Metodologie e strumenti di miglioramento continuo (ciclo di deming, lean, six sigma, kaizen, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	35%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto in organizzazione di eventi
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
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
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto in organizzazione di eventi progetta e coordina convegni, congressi, esposizioni, manifestazioni, festival, fiere e più in generale eventi di diversa natura (culturali, sportivi, sociali, ricreativi, ecc.). Definisce il concept progettuale dell'evento verificandone la fattibilità anche in funzione del budget a disposizione, seleziona le strutture, le tecnologie, gli strumenti e il personale da coinvolgere in relazione ai servizi da fornire, coordina gli aspetti logistici ed organizzativi, cura le attività di comunicazione e di rilevazione della customer satisfaction. Si relaziona con eventuali sponsor, contatta artisti, esperti, relatori con cui definisce accordi di collaborazione. Lavora prevalentemente come professionista indipendente con ampi spazi di autonomia interfacciandosi con la committenza e l'equipe tecnica, ma può anche operare alle dipendenze di agenzie di organizzazione eventi, agenzie di pubblicità e comunicazione, agenzie di relazioni pubbliche o uffici stampa.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Organizzazione e gestione di un evento (3094) 2. Predisposizione e cura dell'attività di comunicazione di un evento (3095) 3. Progettazione e pianificazione di un evento (3096)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di un evento
Livello EQF	4
Risultato atteso	evento organizzato e gestito correttamente
Oggetto di osservazione	le operazioni di organizzazione e gestione di un evento
Indicatori	applicazione corretta delle procedure di prenotazione dei servizi turistici; applicazione corretta delle tecniche di negoziazione per la definizione dei termini di fornitura
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 2. Adottare tecniche e stili di negoziazione per la definizione dei termini di fornitura (prezzo, modalità e tempi di consegna, ecc.) 3. Applicare le procedure di prenotazione dei servizi turistici (trasporto, soggiorno, ecc.) 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella relazione con i fornitori 5. Controllare l'esecuzione degli ordini 6. Fornire assistenza e supporto agli espositori durante la manifestazione fieristica 7. Individuare i soggetti interessati a fruire dell'evento fieristico/espositivo 8. Predisporre strumenti e procedure per la realizzazione delle attività post evento 9. Utilizzare strumenti e metodi per il coordinamento dei lavori di allestimento 10. Utilizzare strumenti e metodi per il coordinamento dei servizi offerti
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tecniche di negoziazione 4. Tecniche di rilevazione della customer satisfaction 5. Principi di project management 6. Tecniche di organizzazione, gestione e promozione di eventi 7. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 8. Normative in materia di organizzazione di eventi 9. Procedure di prenotazione dei servizi turistici 10. Servizi a supporto di eventi 11. Strumenti e metodi di coordinamento organizzativo
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Predisposizione e cura dell'attività di comunicazione di un evento
Livello EQF	5
Risultato atteso	piano di comunicazione dell'evento adeguatamente progettato e gestito
Oggetto di osservazione	le operazioni di predisposizione e cura dell'attività di comunicazione di un evento
Indicatori	applicazione corretta delle tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing; elaborazione del piano di comunicazione dell'evento nel rispetto dei criteri di efficacia ed efficienza
Abilità	1. Individuare ed analizzare le caratteristiche del target dell'evento 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella relazione con i mezzi di informazione 3. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 4. Applicare tecniche di marketing degli eventi 5. Individuare i canali e gli strumenti di comunicazione in funzione della tipologia di evento e del target di riferimento 6. Individuare la tipologia di materiale illustrativo da distribuire prima e durante l'evento 7. Predisporre il piano di comunicazione definendo obiettivi, mezzi e contenuti da trasmettere
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Tecniche di organizzazione, gestione e promozione di eventi 3. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 4. Comunicazione multimediale e social media marketing 5. Marketing degli eventi: strategie e strumenti
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Progettazione e pianificazione di un evento
Livello EQF	5
Risultato atteso	progetto preliminare e piano delle attività rispondenti alle esigenze del cliente e alla tipologia di evento
Oggetto di osservazione	le operazioni di progettazione e pianificazione di un evento
Indicatori	elaborazione del concept progettuale, del budget e del piano delle attività dell'evento
Abilità	1. Applicare tecniche di fundraising 2. Applicare tecniche di budgeting per la stesura del bilancio preventivo (es. affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering, ecc.) 3. Definire il concept progettuale dell'evento 4. Individuare i servizi da fornire sulla base delle esigenze del cliente e della tipologia di evento 5. Predisporre strumenti e procedure per il monitoraggio delle attività 6. Redigere il programma dell'evento congressuale sulla base delle richieste del cliente 7. Selezionare i fornitori in grado di offrire i servizi individuati 8. Selezionare le strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere sulla base dei contenuti progettuali 9. Utilizzare strumenti di analisi per la valutazione della fattibilità e dell'attrattività del progetto (swot, ecc.) 10. Utilizzare strumenti di project management per la pianificazione delle attività (pert, gantt, ecc.) 11. Valutare l'accessibilità e la funzionalità dei luoghi e delle strutture in cui ospitare l'evento (trasporto pubblico, aeroportuale, infrastruttura viaria, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Principi di project management 3. Tecniche di organizzazione, gestione e promozione di eventi 4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 5. Normativa e contrattualistica relativa all'attività di fundraising 6. Normative in materia di organizzazione di eventi 7. Servizi a supporto di eventi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto in organizzazione di eventi
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
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
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto in organizzazione di eventi
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto in organizzazione di eventi progetta e coordina convegni, congressi, esposizioni, manifestazioni, festival, fiere e più in generale eventi di diversa natura (culturali, sportivi, sociali, ricreativi, ecc.). Definisce il concept progettuale dell'evento verificandone la fattibilità anche in funzione del budget a disposizione, seleziona le strutture, le tecnologie, gli strumenti e il personale da coinvolgere in relazione ai servizi da fornire, coordina gli aspetti logistici ed organizzativi, cura le attività di comunicazione e di rilevazione della customer satisfaction. Si relaziona con eventuali sponsor, contatta artisti, esperti, relatori con cui definisce accordi di collaborazione. Lavora prevalentemente come professionista indipendente con ampi spazi di autonomia interfacciandosi con la committenza e l'equipe tecnica, ma può anche operare alle dipendenze di agenzie di organizzazione eventi, agenzie di pubblicità e comunicazione, agenzie di relazioni pubbliche o uffici stampa.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti
Codice ISCED-F 2013	0414 Marketing and advertising
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	40
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente

	che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto in organizzazione di eventi"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Organizzazione e gestione di un evento 2 - Predisposizione e cura dell'attività di comunicazione di un evento 3 - Progettazione e pianificazione di un evento	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Organizzazione e gestione di un evento
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di un evento (3094)
Risultato atteso	evento organizzato e gestito correttamente
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 2. Adottare tecniche e stili di negoziazione per la definizione dei termini di fornitura (prezzo, modalità e tempi di consegna, ecc.) 3. Applicare le procedure di prenotazione dei servizi turistici (trasporto, soggiorno, ecc.) 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella relazione con i fornitori 5. Controllare l'esecuzione degli ordini 6. Fornire assistenza e supporto agli espositori durante la manifestazione fieristica 7. Individuare i soggetti interessati a fruire dell'evento fieristico/espositivo 8. Predisporre strumenti e procedure per la realizzazione delle attività post evento 9. Utilizzare strumenti e metodi per il coordinamento dei lavori di allestimento 10. Utilizzare strumenti e metodi per il coordinamento dei servizi offerti
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tecniche di negoziazione 4. Tecniche di rilevazione della customer satisfaction 5. Principi di project management 6. Tecniche di organizzazione, gestione e promozione di eventi 7. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 8. Normative in materia di organizzazione di eventi 9. Procedure di prenotazione dei servizi turistici 10. Servizi a supporto di eventi 11. Strumenti e metodi di coordinamento organizzativo
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Predisposizione e cura dell'attività di comunicazione di un evento
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Predisposizione e cura dell'attività di comunicazione di un evento (3095)
Risultato atteso	piano di comunicazione dell'evento adeguatamente progettato e gestito
Abilità	1. Individuare ed analizzare le caratteristiche del target dell'evento 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella relazione con i mezzi di informazione 3. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 4. Applicare tecniche di marketing degli eventi 5. Individuare i canali e gli strumenti di comunicazione in funzione della tipologia di evento e del target di riferimento 6. Individuare la tipologia di materiale illustrativo da distribuire prima e durante l'evento 7. Predisporre il piano di comunicazione definendo obiettivi, mezzi e contenuti da trasmettere
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Tecniche di organizzazione, gestione e promozione di eventi 3. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 4. Comunicazione multimediale e social media marketing 5. Marketing degli eventi: strategie e strumenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Progettazione e pianificazione di un evento
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione e pianificazione di un evento (3096)
Risultato atteso	progetto preliminare e piano delle attività rispondenti alle esigenze del cliente e alla tipologia di evento
Abilità	1. Applicare tecniche di fundraising 2. Applicare tecniche di budgeting per la stesura del bilancio preventivo (es. affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering, ecc.) 3. Definire il concept progettuale dell'evento 4. Individuare i servizi da fornire sulla base delle esigenze del cliente e della tipologia di evento 5. Predisporre strumenti e procedure per il monitoraggio delle attività 6. Redigere il programma dell'evento congressuale sulla base delle richieste del cliente 7. Selezionare i fornitori in grado di offrire i servizi individuati 8. Selezionare le strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere sulla base dei contenuti progettuali 9. Utilizzare strumenti di analisi per la valutazione della fattibilità e dell'attrattività del progetto (swot, ecc.) 10. Utilizzare strumenti di project management per la pianificazione delle attività (pert, gantt, ecc.) 11. Valutare l'accessibilità e la funzionalità dei luoghi e delle strutture in cui ospitare l'evento (trasporto pubblico, aeroportuale, infrastruttura viaria, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Principi di project management 3. Tecniche di organizzazione, gestione e promozione di eventi 4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 5. Normativa e contrattualistica relativa all'attività di fundraising 6. Normative in materia di organizzazione di eventi 7. Servizi a supporto di eventi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.225.730 - Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale ADA.25.225.731 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali ADA.25.225.732 - Gestione di campagne pubblicitarie
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali cura tutto il processo di comunicazione aziendale, interna ed esterna, a partire dalla fase di progettazione strategica fino all'organizzazione e gestione delle singole iniziative. Si occupa, in dettaglio, di analizzare il mercato di riferimento e le potenzialità dei vari canali comunicativi/promozionali; di individuare soluzioni e strategie comunicative in funzione degli obiettivi aziendali e delle caratteristiche del prodotto/servizio offerto; elabora il piano di comunicazione; organizza e gestisce campagne promozionali e pubblicitarie nel rispetto del budget assegnato; monitora e valuta i risultati delle campagne gestite. Può lavorare sia in agenzie di comunicazione e promozione sia all'interno di uffici di comunicazione e/o marketing di aziende di qualsiasi settore produttivo.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubblica relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Organizzazione e gestione di campagne pubblicitarie (2380) 2. Progettazione ed implementazione della strategia comunicativo/promozionale (2381) 3. Organizzazione e gestione di campagne comunicativo/promozionali (2382) 4. Analisi del mercato e delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali (2383) 5. Monitoraggio e valutazione dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria (3114)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di campagne pubblicitarie
Livello EQF	4
Risultato atteso	campagna pubblicitaria realizzata nel rispetto dei tempi e delle risorse assegnate
Oggetto di osservazione	le operazioni di organizzazione e gestione di campagne pubblicitarie
Indicatori	gestione della campagna pubblicitaria nel rispetto del budget assegnato; individuazione delle manovre correttive in caso di incongruenze
Abilità	1. Identificare le risorse umane e materiali necessarie per la produzione dei singoli interventi 2. Programmare le fasi della campagna attraverso la pianificazione temporale dei media (copertura, frequenza, continuità) 3. Selezionare la strategia creativa e di utilizzo dei media che possa veicolare efficacemente il contenuto della campagna 4. Organizzare e coordinare le attività degli operatori pubblicitari (grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.) 5. Applicare tecniche di mediazione e negoziazione per l'acquisto di spazi pubblicitari 6. Monitorare l'avanzamento delle attività e controllare il rispetto del relativo calendario di programmazione 7. Applicare tecniche di gestione del budget
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale e coordinamento risorse e piani di lavoro 2. Tecniche di gestione del budget 3. Struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media 4. Comunicazione multimediale e social media marketing 5. Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria 6. Tecniche di mediazione e negoziazione 7. Disciplina fiscale e contrattuale operante nel settore pubblicitario
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.4.4.0 - Agenti di pubblicità

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Progettazione ed implementazione della strategia comunicativo/promozionale
Livello EQF	5
Risultato atteso	strategia comunicativo/promozionale definita in funzione degli obiettivi aziendali e di marketing
Oggetto di osservazione	le operazioni di progettazione ed implementazione della strategia comunicativo/promozionale
Indicatori	individuazione di soluzioni e strategie comunicative in funzione degli obiettivi aziendali e di marketing; definizione dei contenuti da comunicare/promuovere
Abilità	1. Supportare la selezione dei canali comunicativi più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione 2. Formulare indicazioni per la progettazione di soluzioni creative da inserire nella campagna di comunicazione e/o promozione in funzione della strategia selezionata 3. Formulare le soluzioni e le strategie comunicative idonee a conseguire gli obiettivi aziendali e di marketing 4. Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità 5. Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere 6. Selezionare e trasferire le informazioni significative per la definizione del brief di marketing (obiettivi strategici, target, concorrenza, mercato, ...) 7. Elaborare un piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) definendo obiettivi, strumenti, destinatari, tempi, costi, compiti e funzioni delle risorse da coinvolgere 8. Applicare tecniche di gestione del budget
Conoscenze	1. Modelli e strumenti del marketing strategico: posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, portafoglio prodotti 2. Modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc. 3. Strumenti e tecniche di gestione di un budget 4. Elementi di pianificazione strategica e operativa 5. Canali comunicativi/promozionali: tipologie e caratteristiche 6. Strategie e strumenti della comunicazione d'impresa 7. Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria 8. Piano di comunicazione aziendale: contenuti e criteri di redazione
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di campagne comunicativo/promozionali
Livello EQF	4
Risultato atteso	campagne comunicativo/promozionali organizzate e gestite in modo efficace e in funzione degli obiettivi aziendali e di marketing
Oggetto di osservazione	le operazioni di organizzazione e gestione di campagne comunicativo/promozionali
Indicatori	gestione del budget assegnato alla comunicazione/promozione; individuazione ed implementazione di azioni di comunicazione e promozione in funzione degli obiettivi strategici
Abilità	1. Identificare le risorse umane e materiali necessarie per la produzione dei singoli interventi 2. Pianificare le attività di promozione in funzione degli obiettivi di marketing (acquisizione, fidelizzazione, penetrazione..) 3. Sviluppare e gestire i rapporti con le strutture che svolgono attività di pubblico interesse e/o le organizzazioni rappresentative del settore di riferimento 4. Sviluppare strategie di sponsorizzazione attraverso l'acquisizione di sponsorship e affiliazioni 5. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 6. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 7. Curare i rapporti con i mezzi di comunicazione ed informazione 8. Applicare tecniche di gestione del budget
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione d'impresa 2. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 3. Strategie di comunicazione e promozione 4. Modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc. 5. Elementi di organizzazione aziendale e coordinamento risorse e piani di lavoro 6. Tecniche di gestione del budget 7. Struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media 8. Normativa relativa ai contratti di sponsorizzazione 9. Elementi di public relationship
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Analisi del mercato e delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali
Livello EQF	5
Risultato atteso	target individuato ed analizzato
Oggetto di osservazione	le operazioni di analisi del mercato e delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali
Indicatori	Ricognizione delle informazioni di contesto; indagine sui vari target di mercato del contesto di riferimento.
Abilità	1. Applicare tecniche di segmentazione della clientela 2. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 3. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo 4. Analizzare i prodotti concorrenti e le relative modalità e canali di comunicazione e promozione 5. Analizzare i dati per interpretare le tendenze del mercato e della concorrenza 6. Applicare metodi e tecniche di ricerca di mercato per lo studio e l'analisi dei consumatori 7. Analizzare le potenzialità dei vari canali comunicativi/promozionali in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio 8. Individuare ed analizzare le caratteristiche della clientela target
Conoscenze	1. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 2. Tecniche di benchmarking 3. Tecniche di segmentazione della clientela 4. Principi e metodi di marketing strategico 5. Elementi di statistica sociale 6. Strumenti di pianificazione strategica (swat analysis, pest analysis, ecc.) 7. Canali comunicativi/promozionali: tipologie e caratteristiche 8. Principi di comunicazione d'impresa
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.4 - Analisti di mercato 2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria
Livello EQF	5
Risultato atteso	campagna promozionale/pubblicitaria rispondente agli obiettivi prefissati
Oggetto di osservazione	le operazioni di monitoraggio e valutazione dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria
Indicatori	esecuzione di ricerche e indagini di mercato per misurare gli effetti e le leve delle campagne promozionali e/o pubblicitarie sul target di riferimento; elaborazione indicatori per l'analisi dei risultati; individuazione delle manovre correttive in caso di incongruenze
Abilità	1. Controllare il rispetto delle procedure inerenti la tutela del marchio e dei diritti di autore 2. Monitorare l'avanzamento delle attività e controllare il rispetto del relativo calendario di programmazione 3. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati per misurare gli effetti e le leve del messaggio pubblicitario sul target di riferimento 4. Individuare manovre correttive per il recupero del gap rilevato 5. Predisporre un sistema di indicatori per l'analisi dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria (grado di fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.) e monitorarne l'andamento 6. Rilevare eventuali incongruenze rispetto a quanto concordato/contrattualizzato con i vari operatori (agenzie pubblicitarie, mezzi di comunicazione, sponsee, registi, fotografi, grafici, ...)
Conoscenze	1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di marketing 3. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 4. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 5. Canali comunicativi/promozionali: tipologie e caratteristiche 6. Strategie e strumenti della comunicazione d'impresa 7. Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.225.730 - Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale ADA.25.225.731 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali ADA.25.225.732 - Gestione di campagne pubblicitarie
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali cura tutto il processo di comunicazione aziendale, interna ed esterna, a partire dalla fase di progettazione strategica fino all'organizzazione e gestione delle singole iniziative. Si occupa, in dettaglio, di analizzare il mercato di riferimento e le potenzialità dei vari canali comunicativi/promozionali; di individuare soluzioni e strategie comunicative in funzione degli obiettivi aziendali e delle caratteristiche del prodotto/servizio offerto; elabora il piano di comunicazione; organizza e gestisce campagne promozionali e pubblicitarie nel rispetto del budget assegnato; monitora e valuta i risultati delle campagne gestite. Può lavorare sia in agenzie di comunicazione e promozione sia all'interno di uffici di comunicazione e/o marketing di aziende di qualsiasi settore produttivo.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.6.0 - Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
Codice ISCED-F 2013	0414 Marketing and advertising
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero

	occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Organizzazione e gestione di campagne pubblicitarie 2 - Progettazione ed implementazione della strategia comunicativo/promozionale 3 - Organizzazione e gestione di campagne comunicativo/promozionali 4 - Analisi del mercato e delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali 5 - Monitoraggio e valutazione dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Organizzazione e gestione di campagne pubblicitarie
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di campagne pubblicitarie (2380)
Risultato atteso	campagna pubblicitaria realizzata nel rispetto dei tempi e delle risorse assegnate
Abilità	1. Identificare le risorse umane e materiali necessarie per la produzione dei singoli interventi 2. Programmare le fasi della campagna attraverso la pianificazione temporale dei media (copertura, frequenza, continuità) 3. Selezionare la strategia creativa e di utilizzo dei media che possa veicolare efficacemente il contenuto della campagna 4. Organizzare e coordinare le attività degli operatori pubblicitari (grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.) 5. Applicare tecniche di mediazione e negoziazione per l'acquisto di spazi pubblicitari 6. Monitorare l'avanzamento delle attività e controllare il rispetto del relativo calendario di programmazione 7. Applicare tecniche di gestione del budget
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale e coordinamento risorse e piani di lavoro 2. Tecniche di gestione del budget 3. Struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media 4. Comunicazione multimediale e social media marketing 5. Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria 6. Tecniche di mediazione e negoziazione 7. Disciplina fiscale e contrattuale operante nel settore pubblicitario
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Progettazione ed implementazione della strategia comunicativo/promozionale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione ed implementazione della strategia comunicativo/promozionale (2381)
Risultato atteso	strategia comunicativo/promozionale definita in funzione degli obiettivi aziendali e di marketing
Abilità	1. Supportare la selezione dei canali comunicativi più idonei in funzione degli obiettivi e del budget a disposizione 2. Formulare indicazioni per la progettazione di soluzioni creative da inserire nella campagna di comunicazione e/o promozione in funzione della strategia selezionata 3. Formulare le soluzioni e le strategie comunicative idonee a conseguire gli obiettivi aziendali e di marketing 4. Identificare il fabbisogno informativo e tradurlo in obiettivi dell'azione di comunicazione e pubblicità 5. Individuare il contenuto e lo stile del messaggio in funzione del target di pubblico che si desidera raggiungere 6. Selezionare e trasferire le informazioni significative per la definizione del brief di marketing (obiettivi strategici, target, concorrenza, mercato, ...) 7. Elaborare un piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) definendo obiettivi, strumenti, destinatari, tempi, costi, compiti e funzioni delle risorse da coinvolgere 8. Applicare tecniche di gestione del budget
Conoscenze	1. Modelli e strumenti del marketing strategico: posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, portafoglio prodotti 2. Modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc. 3. Strumenti e tecniche di gestione di un budget 4. Elementi di pianificazione strategica e operativa 5. Canali comunicativi/promozionali: tipologie e caratteristiche 6. Strategie e strumenti della comunicazione d'impresa 7. Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria 8. Piano di comunicazione aziendale: contenuti e criteri di redazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Organizzazione e gestione di campagne comunicativo/promozionali
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di campagne comunicativo/promozionali (2382)
Risultato atteso	campagne comunicativo/promozionali organizzate e gestite in modo efficace e in funzione degli obiettivi aziendali e di marketing
Abilità	1. Identificare le risorse umane e materiali necessarie per la produzione dei singoli interventi 2. Pianificare le attività di promozione in funzione degli obiettivi di marketing (acquisizione, fidelizzazione, penetrazione..) 3. Sviluppare e gestire i rapporti con le strutture che svolgono attività di pubblico interesse e/o le organizzazioni rappresentative del settore di riferimento 4. Sviluppare strategie di sponsorizzazione attraverso l'acquisizione di sponsorship e affiliazioni 5. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 6. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 7. Curare i rapporti con i mezzi di comunicazione ed informazione 8. Applicare tecniche di gestione del budget
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione d'impresa 2. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 3. Strategie di comunicazione e promozione 4. Modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc. 5. Elementi di organizzazione aziendale e coordinamento risorse e piani di lavoro 6. Tecniche di gestione del budget 7. Struttura e organizzazione del settore della comunicazione e dei media 8. Normativa relativa ai contratti di sponsorizzazione 9. Elementi di public relationship
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Analisi del mercato e delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Analisi del mercato e delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali (2383)
Risultato atteso	target individuato ed analizzato
Abilità	1. Applicare tecniche di segmentazione della clientela 2. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 3. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo 4. Analizzare i prodotti concorrenti e le relative modalità e canali di comunicazione e promozione 5. Analizzare i dati per interpretare le tendenze del mercato e della concorrenza 6. Applicare metodi e tecniche di ricerca di mercato per lo studio e l'analisi dei consumatori 7. Analizzare le potenzialità dei vari canali comunicativi/promozionali in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio 8. Individuare ed analizzare le caratteristiche della clientela target
Conoscenze	1. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 2. Tecniche di benchmarking 3. Tecniche di segmentazione della clientela 4. Principi e metodi di marketing strategico 5. Elementi di statistica sociale 6. Strumenti di pianificazione strategica (swat analysis, pest analysis, ecc.) 7. Canali comunicativi/promozionali: tipologie e caratteristiche 8. Principi di comunicazione d'impresa
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Monitoraggio e valutazione dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria (3114)
Risultato atteso	campagna promozionale/pubblicitaria rispondente agli obiettivi prefissati
Abilità	1. Controllare il rispetto delle procedure inerenti la tutela del marchio e dei diritti di autore 2. Monitorare l'avanzamento delle attività e controllare il rispetto del relativo calendario di programmazione 3. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati per misurare gli effetti e le leve del messaggio pubblicitario sul target di riferimento 4. Individuare manovre correttive per il recupero del gap rilevato 5. Predisporre un sistema di indicatori per l'analisi dei risultati della campagna promozionale/pubblicitaria (grado di fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.) e monitorarne l'andamento 6. Rilevare eventuali incongruenze rispetto a quanto concordato/contrattualizzato con i vari operatori (agenzie pubblicitarie, mezzi di comunicazione, sponsee, registi, fotografi, grafici, ...)
Conoscenze	1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di marketing 3. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 4. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 5. Canali comunicativi/promozionali: tipologie e caratteristiche 6. Strategie e strumenti della comunicazione d'impresa 7. Teoria e tecnica della comunicazione pubblicitaria
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Esperto amministrativo
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
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 ADA.25.229.745 - Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Esperto amministrativo si occupa della definizione e supervisione del sistema di contabilità e controllo aziendale. In particolare, definisce l'architettura logica e strutturale del sistema contabile nel rispetto della tipologia d'impresa e della normativa vigente; progetta e gestisce il sistema di budgeting e reporting; coordina le funzioni amministrativo contabili verificando la correttezza dei dati prodotti. Può occuparsi anche della gestione operativa delle attività economico-finanziarie attraverso la redazione del bilancio di esercizio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e la cura delle procedure amministrativo-contabili. Svolge la sua attività con ampi margini di autonomia ed un elevato livello di responsabilità gestendo l'operato di un numero di addetti che aumenta al crescere delle dimensioni aziendali. Lavora sia come dipendente - occupando ruoli manageriali - in imprese prevalentemente di medio-grandi dimensioni, sia come libero professionista o consulente di più aziende.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.11 - Servizi forniti da dottori commercialisti M.69.20.13 - Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi M.69.20.20 - Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.4.1 - Specialisti in contabilità
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Pianificazione e programmazione del sistema di contabilità aziendale (3076) 2. Predisposizione e cura del sistema di controllo di gestione (3077) 3. Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili (3078) 4. Supervisione e coordinamento dell'area amministrazione e contabilità (3079)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e programmazione del sistema di contabilità aziendale
Livello EQF	6
Risultato atteso	Sistema di contabilità aziendale adeguatamente pianificato e programmato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione e programmazione del sistema di contabilità aziendale
Indicatori	Definizione dell'architettura logica e strutturale del sistema contabile nel rispetto della tipologia d'impresa e della normativa vigente; applicazione corretta del metodo della partita doppia; utilizzo corretto delle tecniche di pianificazione e programmazione delle attività
Abilità	1. Adottare le metodologie di redazione e chiusura del bilancio 2. Applicare principi e tecniche di pianificazione aziendale 3. Configurare l'architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con la tipologia d'impresa e la normativa vigente 4. Curare i rapporti con enti o soggetti esterni (es. agenzie delle entrate, istituti previdenziali, ecc.) 5. Impostare le metodologie per l'elaborazione delle riclassificazioni e per il calcolo di indici di bilancio verificandone la corretta applicazione 6. Supervisionare le elaborazioni per la redazione del bilancio d'esercizio 7. Utilizzare le scritture di assestamento per ridefinire i valori di conto in valori di bilancio 8. Utilizzare strumenti e tecniche di programmazione delle attività identificando procedure, risorse e tempistiche per il trattamento dei dati contabili 9. L'allineamento delle metodologie di redazione e chiusura del bilancio alle norme civilistiche e fiscali
Conoscenze	1. Organizzazione e gestione aziendale 2. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 3. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 4. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato 5. Metodologie e strumenti di contabilità generale e analitica 6. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 7. Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.4.1 - Specialisti in contabilità 3.3.1.2.1 - Contabili

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Predisposizione e cura del sistema di controllo di gestione
Livello EQF	6
Risultato atteso	Sistema di controllo di gestione adeguatamente predisposto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di predisposizione del sistema di controllo di gestione
Indicatori	Applicazione corretta delle tecniche di analisi di bilancio per indici; utilizzo corretto dei sistemi di reportistica aziendale; individuazione dei margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità
Abilità	1. Applicare tecniche di controllo di gestione 2. Applicare tecniche di acquisizione ed elaborazione dati 3. Applicare tecniche di analisi di bilancio per indici 4. Definire le caratteristiche e la struttura del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.) 5. Identificare e definire le procedure operative di contabilità analitica 6. Interpretare i dati raccolti al fine di individuare eventuali anomalie, scostamenti e formulare proposte correttive e di miglioramento 7. Monitorare l'andamento dei dati in un'ottica di ridefinizione del budget 8. Predisporre il piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori 9. Redigere un rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale 10. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo 11. Valutare ed individuare i margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale
Conoscenze	1. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 2. Principi e metodi del controllo di gestione 3. Tecniche di analisi di bilancio 4. Metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni 5. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 6. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 7. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato 8. Metodologie e strumenti di contabilità generale e analitica 9. Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio 10. Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.4.1 - Specialisti in contabilità 3.3.1.2.1 - Contabili

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
Livello EQF	5
Risultato atteso	Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
Indicatori	Applicazione delle metodologie di redazione del bilancio e delle tecniche di riclassificazione; calcolo degli utili o delle perdite di esercizio; applicazione delle tecniche di contabilità generale ed analitica
Abilità	1. Utilizzare software erp (enterprise resource planning) 2. Verificare eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili 3. Adottare le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni 4. Curare le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili 5. Adottare le procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio 6. Applicare le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali 7. Applicare le tecniche per la riclassificazione e il calcolo degli indici di bilancio 8. Applicare le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.) e analitica (abc, process costing, ecc.) 9. Effettuare le registrazioni contabili e fiscali periodiche e di chiusura apportando le eventuali correzioni 10. Monitorare le procedure amministrativo-contabili 11. Supportare la formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili 12. Utilizzare le scritture di assestamento per passare dai valori di conto ai valori di bilancio
Conoscenze	1. Elementi di contabilità aziendale 2. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio 3. Metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni 4. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 5. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 6. Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio 7. Tecniche e strumenti di contabilità generale ed analitica
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.4.1 - Specialisti in contabilità 3.3.1.2.1 - Contabili

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Supervisione e coordinamento dell'area amministrazione e contabilità
Livello EQF	6
Risultato atteso	Area amministrazione e contabilità operante in condizioni di efficacia ed efficienza
Oggetto di osservazione	Le operazioni di supervisione e coordinamento dell'area amministrazione e contabilità
Indicatori	Utilizzo corretto dei sistemi di reportistica aziendale; efficace supervisione e coordinamento delle attività amministrativo-contabili
Abilità	1. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione dei rapporti con fornitori e clienti per le questioni amministrativo-contabili 3. Controllare la regolarità dei pagamenti ai fornitori e del credito dei clienti 4. Fornire indicazioni, modelli e linee guida ai reparti aziendali in materia di amministrazione e contabilità 5. Interpretare le normative nazionali e comunitarie in materia di amministrazione e contabilità 6. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 7. Supervisionare l'espletamento delle attività amministrativo-contabili verificando la presenza di eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati
Conoscenze	1. Organizzazione e gestione aziendale 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Sistemi di reportistica aziendale 4. Stili di controllo 5. Tecniche di misurazione delle performance 6. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 7. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 8. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 9. Metodologie e strumenti di contabilità generale e analitica 10. Caratteristiche e ruoli della funzione amministrazione
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.4.1 - Specialisti in contabilità

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Esperto amministrativo
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
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 ADA.25.229.745 - Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
Processo	Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Qualificazione regionale di riferimento	Esperto amministrativo
Descrizione qualificazione	L'Esperto amministrativo si occupa della definizione e supervisione del sistema di contabilità e controllo aziendale. In particolare, definisce l'architettura logica e strutturale del sistema contabile nel rispetto della tipologia d'impresa e della normativa vigente; progetta e gestisce il sistema di budgeting e reporting; coordina le funzioni amministrativo contabili verificando la correttezza dei dati prodotti. Può occuparsi anche della gestione operativa delle attività economico-finanziarie attraverso la redazione del bilancio di esercizio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e la cura delle procedure amministrativo-contabili. Svolge la sua attività con ampi margini di autonomia ed un elevato livello di responsabilità gestendo l'operato di un numero di addetti che aumenta al crescere delle dimensioni aziendali. Lavora sia come dipendente - occupando ruoli manageriali - in imprese prevalentemente di medio-grandi dimensioni, sia come libero professionista o consulente di più aziende.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.11 - Servizi forniti da dottori commercialisti M.69.20.13 - Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi M.69.20.20 - Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.4.1 - Specialisti in contabilità
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla	0%

durata delle attività rivolte alle KC	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 5, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Esperto amministrativo"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Pianificazione e programmazione del sistema di contabilità aziendale 2 - Predisposizione e cura del sistema di controllo di gestione 3 - Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili 4 - Supervisione e coordinamento dell'area amministrazione e contabilità'	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Pianificazione e programmazione del sistema di contabilità aziendale
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e programmazione del sistema di contabilità aziendale (3076)
Risultato atteso	Sistema di contabilità aziendale adeguatamente pianificato e programmato
Abilità	1. Adottare le metodologie di redazione e chiusura del bilancio 2. Applicare principi e tecniche di pianificazione aziendale 3. Configurare l'architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con la tipologia d'impresa e la normativa vigente 4. Curare i rapporti con enti o soggetti esterni (es. agenzie delle entrate, istituti previdenziali, ecc.) 5. Impostare le metodologie per l'elaborazione delle riclassificazioni e per il calcolo di indici di bilancio verificandone la corretta applicazione 6. Supervisionare le elaborazioni per la redazione del bilancio d'esercizio 7. Utilizzare le scritture di assestamento per ridefinire i valori di conto in valori di bilancio 8. Utilizzare strumenti e tecniche di programmazione delle attività identificando procedure, risorse e tempistiche per il trattamento dei dati contabili 9. L'allineamento delle metodologie di redazione e chiusura del bilancio alle norme civilistiche e fiscali
Conoscenze	1. Organizzazione e gestione aziendale 2. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 3. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 4. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato 5. Metodologie e strumenti di contabilità generale e analitica 6. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 7. Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Predisposizione e cura del sistema di controllo di gestione
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Predisposizione e cura del sistema di controllo di gestione (3077)
Risultato atteso	Sistema di controllo di gestione adeguatamente predisposto
Abilità	1. Applicare tecniche di controllo di gestione 2. Applicare tecniche di acquisizione ed elaborazione dati 3. Applicare tecniche di analisi di bilancio per indici 4. Definire le caratteristiche e la struttura del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.) 5. Identificare e definire le procedure operative di contabilità analitica 6. Interpretare i dati raccolti al fine di individuare eventuali anomalie, scostamenti e formulare proposte correttive e di miglioramento 7. Monitorare l'andamento dei dati in un'ottica di ridefinizione del budget 8. Predisporre il piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori 9. Redigere un rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale 10. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo 11. Valutare ed individuare i margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale
Conoscenze	1. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 2. Principi e metodi del controllo di gestione 3. Tecniche di analisi di bilancio 4. Metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni 5. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 6. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 7. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato 8. Metodologie e strumenti di contabilità generale e analitica 9. Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio 10. Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili (3078)
Risultato atteso	Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali
Abilità	1. Utilizzare software erp (enterprise resource planning) 2. Verificare eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili 3. Adottare le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni 4. Curare le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili 5. Adottare le procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio 6. Applicare le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali 7. Applicare le tecniche per la riclassificazione e il calcolo degli indici di bilancio 8. Applicare le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.) e analitica (abc, process costing, ecc.) 9. Effettuare le registrazioni contabili e fiscali periodiche e di chiusura apportando le eventuali correzioni 10. Monitorare le procedure amministrativo-contabili 11. Supportare la formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili 12. Utilizzare le scritture di assestamento per passare dai valori di conto ai valori di bilancio
Conoscenze	1. Elementi di contabilità aziendale 2. Funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio 3. Metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni 4. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 5. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 6. Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio 7. Tecniche e strumenti di contabilità generale ed analitica
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Supervisione e coordinamento dell'area amministrazione e contabilità
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Supervisione e coordinamento dell'area amministrazione e contabilità (3079)
Risultato atteso	Area amministrazione e contabilità operante in condizioni di efficacia ed efficienza
Abilità	1. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione dei rapporti con fornitori e clienti per le questioni amministrativo-contabili 3. Controllare la regolarità dei pagamenti ai fornitori e del credito dei clienti 4. Fornire indicazioni, modelli e linee guida ai reparti aziendali in materia di amministrazione e contabilità 5. Interpretare le normative nazionali e comunitarie in materia di amministrazione e contabilità 6. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 7. Supervisionare l'espletamento delle attività amministrativo-contabili verificando la presenza di eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati
Conoscenze	1. Organizzazione e gestione aziendale 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Sistemi di reportistica aziendale 4. Stili di controllo 5. Tecniche di misurazione delle performance 6. Funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione 7. Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale 8. Principali software di contabilità: utilizzo e caratteristiche 9. Metodologie e strumenti di contabilità generale e analitica 10. Caratteristiche e ruoli della funzione amministrazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Esperto commerciale-marketing
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.223.720 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix) ADA.25.224.724 - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online ADA.25.224.725 - Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Esperto commerciale-marketing è responsabile dell'attuazione degli obiettivi della politica commerciale dell'azienda. Le sue attività sono, da una parte, rivolte a definire, qualificare, specificare le strategie commerciali dell'azienda e ad individuare le azioni più adatte a raggiungerli, dall'altra ad organizzare e gestire le risorse assegnategli per il conseguimento dei budget stabiliti, in particolare organizzando e coordinando la forza di vendita ed intervenendo nei casi più importanti direttamente nella trattativa col cliente o nella stipula di accordi commerciali.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.73.20.00 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Pianificazione della politica commerciale aziendale (3080) 2. Gestione delle trattative commerciali e delle vendite (3081) 3. Coordinamento della rete di vendita diretta (3082)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Pianificazione della politica commerciale aziendale
Livello EQF	6
Risultato atteso	Politica commerciale aziendale pianificata.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione della politica commerciale aziendale.
Indicatori	Analisi del mercato di riferimento; sviluppo del piano commerciale dell'azienda; definizione delle strategie di distribuzione e posizionamento sul mercato.
Abilità	1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Elaborare il piano della domanda di prodotti gestiti in vendita diretta a supporto della programmazione della produzione 4. Elaborare i piani di miglioramento della rete di vendita diretta 5. Definire il listino prezzi in base all'analisi dei costi, della concorrenza e del posizionamento sul mercato 6. Definire le strategie di copertura distributiva e la tipologia dei canali distributivi
Conoscenze	1. Marketing operativo 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 4. Tecniche di benchmarking 5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 6. Tecniche di organizzazione e gestione rete vendita 7. Marketing strategico 8. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 9. Processi e servizi della distribuzione commerciale 10. Strategie e politiche di prezzo
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione delle trattative commerciali e delle vendite
Livello EQF	6
Risultato atteso	Trattative commerciali e vendite adeguatamente gestite.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle trattative commerciali e delle vendite.
Indicatori	Applicazione di metodologie, strumenti e tecniche per la gestione delle trattative commerciali e delle vendite.
Abilità	1. Utilizzare software gestione commerciale 2. Applicare tecniche di stesura di accordi commerciali 3. Applicare tecniche di budgeting commerciale 4. Utilizzare strumenti, metodi e tecniche di monitoraggio verifica e controllo della rispondenza tra risultati commerciali conseguiti e obiettivi di business programmati 5. Implementare azioni mirate di comunicazione e promozione per la gestione e lo sviluppo del portafoglio clienti dell'impresa 6. Coordinare e/o gestire la trattativa commerciale, nei suoi aspetti economico-finanziari e di contenuto dell'offerta 7. Elaborare i documenti tecnici ed economici da allegare alle offerte 8. Gestire le relazioni con le diverse aree organizzative dell'azienda (produzione, qualità, amministrazione, ecc.) a fronte di eventuali esigenze/criticità espresse dal cliente 9. Sviluppare alleanze e partnership con altre imprese di fornitura o con clienti
Conoscenze	1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Tecniche di negoziazione commerciale 5. Tecniche e psicologie di vendita 6. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 7. Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing 8. Tecniche di marketing operativo 9. Processi e servizi della distribuzione commerciale 10. Metodi di gestione del budget commerciale 11. Metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Coordinamento della rete di vendita diretta
Livello EQF	6
Risultato atteso	Coordinamento delle risorse e delle attività della rete di vendita diretta.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di coordinamento della rete di vendita diretta.
Indicatori	Coordinamento e organizzazione della rete di vendita diretta; monitoraggio della performance della rete di vendita diretta; gestione delle relazioni con altre aree organizzative aziendali.
Abilità	1. Utilizzare software gestione commerciale 2. Applicare tecniche di negoziazione 3. Utilizzare tecniche di comunicazione efficace 4. Organizzare le attività della rete di vendita diretta al fine di raggiungere gli obiettivi commerciali previsti 5. Coordinare le risorse afferenti alla forza di vendita 6. Affinare i venditori nelle trattative commerciali complesse 7. Supervisionare i processi operativi e i flussi comunicativi tra la forza di vendita e gli altri dipartimenti o aree aziendali 8. Monitorare le performance della forza di vendita, producendo report periodici
Conoscenze	1. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 2. Marketing operativo 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di negoziazione commerciale 5. Elementi di gestione delle risorse umane 6. Tecniche di coordinamento e gestione di team 7. Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing 8. Tecniche di organizzazione e gestione rete vendita 9. Tecniche per la gestione dei conflitti 10. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 11. Processi e servizi della distribuzione commerciale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Esperto commerciale-marketing
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.223.720 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix) ADA.25.224.724 - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online ADA.25.224.725 - Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Esperto commerciale-marketing
Descrizione qualificazione	L'Esperto commerciale-marketing è responsabile dell'attuazione degli obiettivi della politica commerciale dell'azienda. Le sue attività sono, da una parte, rivolte a definire, qualificare, specificare le strategie commerciali dell'azienda e ad individuare le azioni più adatte a raggiungerli, dall'altra ad organizzare e gestire le risorse assegnategli per il conseguimento dei budget stabiliti, in particolare organizzando e coordinando la forza di vendita ed intervenendo nei casi più importanti direttamente nella trattativa col cliente o nella stipula di accordi commerciali.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.73.20.00 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
Codice ISCED-F 2013	0414 Marketing and advertising
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 5, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero

	occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Esperto commerciale-marketing"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Pianificazione della politica commerciale aziendale 2 - Gestione delle trattative commerciali e delle vendite 3 - Coordinamento della rete di vendita diretta	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Pianificazione della politica commerciale aziendale
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Pianificazione della politica commerciale aziendale (3080)
Risultato atteso	Politica commerciale aziendale pianificata.
Abilità	1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Elaborare il piano della domanda di prodotti gestiti in vendita diretta a supporto della programmazione della produzione 4. Elaborare i piani di miglioramento della rete di vendita diretta 5. Definire il listino prezzi in base all'analisi dei costi, della concorrenza e del posizionamento sul mercato 6. Definire le strategie di copertura distributiva e la tipologia dei canali distributivi
Conoscenze	1. Marketing operativo 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) 4. Tecniche di benchmarking 5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 6. Tecniche di organizzazione e gestione rete vendita 7. Marketing strategico 8. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 9. Processi e servizi della distribuzione commerciale 10. Strategie e politiche di prezzo
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	75
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione delle trattative commerciali e delle vendite
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Gestione delle trattative commerciali e delle vendite (3081)
Risultato atteso	Trattative commerciali e vendite adeguatamente gestite.
Abilità	1. Utilizzare software gestione commerciale 2. Applicare tecniche di stesura di accordi commerciali 3. Applicare tecniche di budgeting commerciale 4. Utilizzare strumenti, metodi e tecniche di monitoraggio verifica e controllo della rispondenza tra risultati commerciali conseguiti e obiettivi di business programmati 5. Implementare azioni mirate di comunicazione e promozione per la gestione e lo sviluppo del portafoglio clienti dell'impresa 6. Coordinare e/o gestire la trattativa commerciale, nei suoi aspetti economico-finanziari e di contenuto dell'offerta 7. Elaborare i documenti tecnici ed economici da allegare alle offerte 8. Gestire le relazioni con le diverse aree organizzative dell'azienda (produzione, qualità, amministrazione, ecc.) a fronte di eventuali esigenze/criticità espresse dal cliente 9. Sviluppare alleanze e partnership con altre imprese di fornitura o con clienti
Conoscenze	1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Tecniche di negoziazione commerciale 5. Tecniche e psicologie di vendita 6. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 7. Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing 8. Tecniche di marketing operativo 9. Processi e servizi della distribuzione commerciale 10. Metodi di gestione del budget commerciale 11. Metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Coordinamento della rete di vendita diretta
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Coordinamento della rete di vendita diretta (3082)
Risultato atteso	Coordinamento delle risorse e delle attività della rete di vendita diretta.
Abilità	1. Utilizzare software gestione commerciale 2. Applicare tecniche di negoziazione 3. Utilizzare tecniche di comunicazione efficace 4. Organizzare le attività della rete di vendita diretta al fine di raggiungere gli obiettivi commerciali previsti 5. Coordinare le risorse afferenti alla forza di vendita 6. Affinare i venditori nelle trattative commerciali complesse 7. Supervisionare i processi operativi e i flussi comunicativi tra la forza di vendita e gli altri dipartimenti o aree aziendali 8. Monitorare le performance della forza di vendita, producendo report periodici
Conoscenze	1. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 2. Marketing operativo 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di negoziazione commerciale 5. Elementi di gestione delle risorse umane 6. Tecniche di coordinamento e gestione di team 7. Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing 8. Tecniche di organizzazione e gestione rete vendita 9. Tecniche per la gestione dei conflitti 10. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 11. Processi e servizi della distribuzione commerciale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	75
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.234.766 - Gestione delle R.U. (anche politiche retributive) ADA.25.234.767 - Organizzazione e sviluppo organizzativo ADA.25.234.768 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale ADA.25.234.769 - Gestione della selezione del personale ADA.25.234.774 - Gestione delle relazioni sindacali
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane presidia le attività connesse ai processi di gestione delle risorse umane dalla pianificazione alla ricerca e selezione del personale, dalla formazione alla valutazione e sviluppo. Si occupa di definire e mantenere nel tempo un dimensionamento dell'organico coerente con esigenze strategiche ed economiche; di definire e gestire le strategie di reclutamento e selezione del personale; di sviluppare piani di formazione e di sviluppo professionale ed organizzativo in coerenza con gli obiettivi strategici dell'azienda e le esigenze del mercato; di curare le relazioni con le organizzazioni sindacali. L'ampiezza dei suoi compiti dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di organizzazione del lavoro. Opera prevalentemente in qualità di dipendente in imprese di qualsiasi settore economico, ma può operare anche in forma autonoma come consulente.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.15 - Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi M.69.20.30 - Attività dei consulenti del lavoro N.78.10.00 - Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione delle relazioni sindacali (2378) 2. Gestione delle risorse umane (2379) 3. Pianificazione e gestione attività di reclutamento e selezione del personale (3091) 4. Progettazione e gestione piani e interventi di sviluppo organizzativo (3092) 5. Progettazione e gestione piani di formazione e sviluppo del personale (3093)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni sindacali
Livello EQF	6
Risultato atteso	Comunicazione e confronto con le parti sindacali adeguatamente gestite.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle relazioni sindacali.
Indicatori	Corretta applicazione della normativa di riferimento; corretta applicazione delle tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti.
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Applicare tecniche di decision making 3. Comprendere le richieste delle diverse controparti facilitando lo scambio tra esse 4. Presidiare i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali 5. Stipulare con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale 6. Applicare tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti nelle attività di mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali e tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali 7. Attivare le procedure di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste dalla normativa di riferimento 8. Attivare le procedure di informazione e comunicazione ai sindacati dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione e negli altri casi previsti dalla normativa di riferimento (processi di riorganizzazione, sistemi incentivanti, ecc.) 9. Valutare le eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento degli accordi sindacali
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 3. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto 4. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 5. Elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro 6. Contratti collettivi di lavoro 7. Elementi di diritto del lavoro 8. Elementi di diritto sindacale 9. Normativa, tipologia e funzionamento degli ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro (cassa integrazione guadagni, fondi di solidarietà, ecc.) 10. Normativa e strumenti di sostegno per le aziende in crisi e per le aree di crisi industriale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione delle risorse umane
Livello EQF	6
Risultato atteso	Organico adeguatamente dimensionato; politiche di gestione delle risorse umane coerenti con gli obiettivi e le strategie aziendali.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle risorse umane.
Indicatori	Coordinamento delle comunicazioni interne; esame e verifica dei rapporti di lavoro; verifica dell'impiego e della destinazione del personale.
Abilità	1. Utilizzare applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale 2. Gestire il piano strategico di reclutamento personale 3. Gestire i piani di sviluppo organizzativo 4. Applicare le politiche di gestione delle relazioni sindacali interne all'azienda 5. Definire le politiche aziendali di retribuzione (retribuzione fissa, retribuzione variabile, retribuzione discrezionale, eventuali benefit) e redigere i documenti delle politiche retributive e dei sistemi d'incentivazione 6. Definire le policies e le regole di condotta da seguire all'interno dell'organizzazione (es. standard di condotta, spese di viaggio, dress code, e-mail e internet policies, ecc.) e redigere la relativa documentazione (ad es. codice disciplinare) 7. Definire pratiche e strumenti di socializzazione del personale (meeting aziendali, interventi di imprinting aziendale, mentoring, ecc.) 8. Gestire le procedure organizzative per il job posting 9. Applicare tecniche quali/quantitative per la determinazione del fabbisogno di personale 10. Effettuare analisi organizzative per l'individuazione di criticità ed esuberi in seguito a ristrutturazioni aziendali
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di psicologia del lavoro 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di negoziazione 5. Tecniche di pianificazione 6. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 7. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 8. Tecniche di analisi delle competenze e del potenziale 9. Tecniche di valutazione delle prestazioni per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione 10. Elementi di diritto sindacale 11. Applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale 12. Caratteristiche e funzionamento dei sistemi retributivi e incentivanti
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.5.3.3.3 - Psicologi del lavoro e delle organizzazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e gestione attività di reclutamento e selezione del personale
Livello EQF	6
Risultato atteso	Personale selezionato adeguato al raggiungimento degli obiettivi strategici
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione e gestione delle attività di reclutamento e selezione del personale.
Indicatori	Applicazione corretta delle tecniche di conduzione dei colloqui; definizione della strategia e del piano di reclutamento in funzione degli input di direzione.
Abilità	1. Gestire una trattativa per la definizione del contratto di assunzione, trovando il migliore equilibrio tra i vincoli di budget e le richieste del candidato 2. Definire la strategia e il piano di reclutamento del personale (target, criteri, canali, tempi e risorse) sulla base degli input di direzione 3. Utilizzare metodi e strumenti di analisi e definizione dei fabbisogni professionali dell'impresa (interviste o questionari, osservazione diretta del lavoro, esame di mansionari, contratti di lavoro, etc.) 4. Individuare i canali di reclutamento interni e/o esterni in funzione della tipologia di ruoli da coprire e delle professionalità da selezionare 5. Redigere la job specification&description, anche al fine di predisporre gli annunci di lavoro da pubblicare 6. Utilizzare canali digitali (siti web o social network) o tradizionali (riviste specializzate, centri per l'impiego, agenzie per il lavoro private, headhunter) per pubblicare e divulgare annunci di lavoro 7. Effettuare la preselezione e lo screening dei curricula 8. Progettare, somministrare e analizzare test psicometrici cognitivi (es. test d'intelligenza, test attitudinali, test di profitto o di conoscenza) e non cognitivi (test di personalità, tecniche proiettive) 9. Applicare tecniche per la progettazione e la gestione di assessment center con prove individuali e/o di gruppo 10. Applicare tecniche per la progettazione e conduzione di colloqui individuali e di gruppo e di interviste strutturate o semistrutturate 11. Progettare e gestire prove pratiche on the job, in collaborazione con esperti di settore 12. Analizzare gli esiti delle procedure di selezione ed elaborare le schede di valutazione dei candidati 13. Supervisionare le procedure di assunzione e il processo di inserimento dei neoassunti
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di psicologia del lavoro 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di negoziazione 5. Tecniche di pianificazione 6. Caratteristiche e tendenze del mercato del lavoro locale 7. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 8. Tecniche di ricerca quali- quantitativa applicabile all'analisi dei fabbisogni professionali e formativi 9. Gestione delle risorse umane 10. Metodologie di assessment 11. Metodi e strumenti di selezione del personale 12. Procedure di assunzione 13. Tecniche di colloquio individuale e di gruppo 14. Tipologie, caratteristiche e funzionamento dei servizi per il lavoro
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.5.3.3.3 - Psicologi del lavoro e delle organizzazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Progettazione e gestione piani e interventi di sviluppo organizzativo
Livello EQF	6
Risultato atteso	Organizzazione operante in condizioni di efficacia ed efficienza.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione e gestione dei piani e degli interventi di sviluppo organizzativo.
Indicatori	Individuazione di azioni di sviluppo e ristrutturazione organizzativa coerenti con i bisogni espressi dall'organizzazione; applicazione corretta delle tecniche di programmazione, analisi e valutazione delle posizioni organizzative.
Abilità	1. Progettare e predisporre piani ed interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione 2. Progettare e pianificare interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore 3. Progettare e predisporre piani di "change management", per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione agli interventi di ristrutturazione/riorganizzazione 4. Predisporre piani di comunicazione interni 5. Utilizzare metodi e strumenti (questionari, analisi dati prestazionali, etc.) per valutare i risultati quali-quantitativi delle prestazioni lavorative dei dipendenti ed elaborare specifici indicatori di performance 6. Applicare tecniche per la mappatura e l'analisi delle posizioni organizzative (job evaluation) 7. Utilizzare metodologie e strumenti di diagnosi organizzativa (focus group, survey interne/esterne, interviste semi-strutturate, questionari per l'analisi del clima organizzativo, ecc.), per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale 8. Utilizzare metodologie e strumenti per la raccolta, interpretazione e valutazione dei dati derivanti dall'analisi organizzativa 9. Utilizzare applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 3. Tecniche di pianificazione 4. Elementi di gestione delle risorse umane 5. Strumenti e processi di change management 6. Metodologie e strumenti di sviluppo organizzativo 7. Applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale 8. Metodologie e strumenti di diagnosi organizzativa 9. Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.5.3.3.3 - Psicologi del lavoro e delle organizzazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Progettazione e gestione piani di formazione e sviluppo del personale
Livello EQF	6
Risultato atteso	Interventi formativi rispondenti ai fabbisogni rilevati; piani di sviluppo professionale coerenti ed efficaci.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione e gestione dei piani di formazione e sviluppo del personale.
Indicatori	Individuazione di interventi formativi rispondenti ai fabbisogni individuati; individuazione di azioni di sviluppo professionale coerenti con i piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale; applicazione corretta delle tecniche di bilancio di competenze e valutazione del potenziale.
Abilità	1. Applicare tecniche di progettazione formativa (contenuti didattici, metodologie formative, modalità di valutazione, ecc.) 2. Predisporre il piano di valutazione delle risorse umane (competenze, performance e potenziale) 3. Applicare metodologie e strumenti di mappatura/misurazione delle competenze possedute dal personale interno all'azienda (es. questionari di personalità, questionari motivazionali, role playing, in basket, interviste, etc.) 4. Utilizzare strumenti di valutazione del potenziale indiretti (assessment center, questionari 360°, report di sviluppo, ecc.) o diretti (behavioral event interview, questionario biografico, test e questionari, ecc.), per individuare i punti di forza, le aree di miglioramento e le possibilità di sviluppo delle risorse umane 5. Utilizzare tecniche di valutazione delle prestazioni del personale (scale di valutazione, metodo del confronto, lavoro di gruppo, valutazione per obiettivi, etc.) sulla base degli indicatori di prestazione formulati nel piano della valutazione aziendale 6. Utilizzare metodologie e strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi (interviste, focus group, questionari, analisi della documentazione aziendale, ecc.) 7. Progettare piani e interventi di formazione e sviluppo del personale (sviluppo, riqualificazione, riconversione, ecc.) in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale 8. Coordinare l'attuazione delle attività formative (gestione logistica, docenti, materiali didattici, ecc.) e non formative (colloqui, analisi, ecc.) previste dal piano di sviluppo e formazione del personale 9. Progettare e gestire strumenti di monitoraggio e valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale (questionari, schede, report di valutazione, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di psicologia del lavoro 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di pianificazione 5. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 6. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 7. Metodologie e tecniche di progettazione formativa 8. Tecniche di ricerca quali- quantitativa applicabile all'analisi dei fabbisogni professionali e formativi 9. Metodologie di assessment 10. Tecniche di analisi delle competenze e del potenziale 11. Tecniche di colloquio individuale e di gruppo 12. Coordinamento e gestione di progetti formativi
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.6.5.3.2 - Esperti della progettazione formativa e curricolare

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.234.766 - Gestione delle R.U. (anche politiche retributive) ADA.25.234.767 - Organizzazione e sviluppo organizzativo ADA.25.234.768 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale ADA.25.234.769 - Gestione della selezione del personale ADA.25.234.774 - Gestione delle relazioni sindacali
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Qualificazione regionale di riferimento	Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane
Descrizione qualificazione	L'Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane presidia le attività connesse ai processi di gestione delle risorse umane dalla pianificazione alla ricerca e selezione del personale, dalla formazione alla valutazione e sviluppo. Si occupa di definire e mantenere nel tempo un dimensionamento dell'organico coerente con esigenze strategiche ed economiche; di definire e gestire le strategie di reclutamento e selezione del personale; di sviluppare piani di formazione e di sviluppo professionale ed organizzativo in coerenza con gli obiettivi strategici dell'azienda e le esigenze del mercato; di curare le relazioni con le organizzazioni sindacali. L'ampiezza dei suoi compiti dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di organizzazione del lavoro. Opera prevalentemente in qualità di dipendente in imprese di qualsiasi settore economico, ma può operare anche in forma autonoma come consulente.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.20.15 - Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi M.69.20.30 - Attività dei consulenti del lavoro N.78.10.00 - Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%

Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 5, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Esperto nella gestione e sviluppo delle risorse umane"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Gestione delle relazioni sindacali 2 - Gestione delle risorse umane 3 - Pianificazione e gestione attività di reclutamento e selezione del personale 4 - Progettazione e gestione piani e interventi di sviluppo organizzativo 5 - Progettazione e gestione piani di formazione e sviluppo del personale	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestione delle relazioni sindacali
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni sindacali (2378)
Risultato atteso	Comunicazione e confronto con le parti sindacali adeguatamente gestite.
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Applicare tecniche di decision making 3. Comprendere le richieste delle diverse controparti facilitando lo scambio tra esse 4. Presidiare i flussi informativi che intercorrono tra la direzione aziendale e le rappresentanze sindacali 5. Stipulare con le controparti sindacali accordi e contratti coerenti con le policy aziendali e con le indicazioni della direzione aziendale 6. Applicare tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti nelle attività di mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali e tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali 7. Attivare le procedure di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste dalla normativa di riferimento 8. Attivare le procedure di informazione e comunicazione ai sindacati dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione e negli altri casi previsti dalla normativa di riferimento (processi di riorganizzazione, sistemi incentivanti, ecc.) 9. Valutare le eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento degli accordi sindacali
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 3. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto 4. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 5. Elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro 6. Contratti collettivi di lavoro 7. Elementi di diritto del lavoro 8. Elementi di diritto sindacale 9. Normativa, tipologia e funzionamento degli ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro (cassa integrazione guadagni, fondi di solidarietà, ecc.) 10. Normativa e strumenti di sostegno per le aziende in crisi e per le aree di crisi industriale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Gestione delle risorse umane
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Gestione delle risorse umane (2379)
Risultato atteso	Organico adeguatamente dimensionato; politiche di gestione delle risorse umane coerenti con gli obiettivi e le strategie aziendali.
Abilità	1. Utilizzare applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale 2. Gestire il piano strategico di reclutamento personale 3. Gestire i piani di sviluppo organizzativo 4. Applicare le politiche di gestione delle relazioni sindacali interne all'azienda 5. Definire le politiche aziendali di retribuzione (retribuzione fissa, retribuzione variabile, retribuzione discrezionale, eventuali benefit) e redigere i documenti delle politiche retributive e dei sistemi d'incentivazione 6. Definire le policies e le regole di condotta da seguire all'interno dell'organizzazione (es. standard di condotta, spese di viaggio, dress code, e-mail e internet policies, ecc.) e redigere la relativa documentazione (ad es. codice disciplinare) 7. Definire pratiche e strumenti di socializzazione del personale (meeting aziendali, interventi di imprinting aziendale, mentoring, ecc.) 8. Gestire le procedure organizzative per il job posting 9. Applicare tecniche quali/quantitative per la determinazione del fabbisogno di personale 10. Effettuare analisi organizzative per l'individuazione di criticità ed esuberi in seguito a ristrutturazioni aziendali
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di psicologia del lavoro 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di negoziazione 5. Tecniche di pianificazione 6. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 7. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 8. Tecniche di analisi delle competenze e del potenziale 9. Tecniche di valutazione delle prestazioni per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione 10. Elementi di diritto sindacale 11. Applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale 12. Caratteristiche e funzionamento dei sistemi retributivi e incentivanti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Pianificazione e gestione attività di reclutamento e selezione del personale
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e gestione attività di reclutamento e selezione del personale (3091)
Risultato atteso	Personale selezionato adeguato al raggiungimento degli obiettivi strategici
Abilità	1. Gestire una trattativa per la definizione del contratto di assunzione, trovando il migliore equilibrio tra i vincoli di budget e le richieste del candidato 2. Definire la strategia e il piano di reclutamento del personale (target, criteri, canali, tempi e risorse) sulla base degli input di direzione 3. Utilizzare metodi e strumenti di analisi e definizione dei fabbisogni professionali dell'impresa (interviste o questionari, osservazione diretta del lavoro, esame di mansionari, contratti di lavoro, etc.) 4. Individuare i canali di reclutamento interni e/o esterni in funzione della tipologia di ruoli da coprire e delle professionalità da selezionare 5. Redigere la job specification&description, anche al fine di predisporre gli annunci di lavoro da pubblicare 6. Utilizzare canali digitali (siti web o social network) o tradizionali (riviste specializzate, centri per l'impiego, agenzie per il lavoro private, headhunter) per pubblicare e divulgare annunci di lavoro 7. Effettuare la preselezione e lo screening dei curricula 8. Progettare, somministrare e analizzare test psicometrici cognitivi (es. test d'intelligenza, test attitudinali, test di profitto o di conoscenza) e non cognitivi (test di personalità, tecniche proiettive) 9. Applicare tecniche per la progettazione e la gestione di assessment center con prove individuali e/o di gruppo 10. Applicare tecniche per la progettazione e conduzione di colloqui individuali e di gruppo e di interviste strutturate o semistrutturate 11. Progettare e gestire prove pratiche on the job, in collaborazione con esperti di settore 12. Analizzare gli esiti delle procedure di selezione ed elaborare le schede di valutazione dei candidati 13. Supervisionare le procedure di assunzione e il processo di inserimento dei neoassunti
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di psicologia del lavoro 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di negoziazione 5. Tecniche di pianificazione 6. Caratteristiche e tendenze del mercato del lavoro locale 7. Elementi di diritto del lavoro e di contrattualistica 8. Tecniche di ricerca quali- quantitativa applicabile all'analisi dei fabbisogni professionali e formativi 9. Gestione delle risorse umane 10. Metodologie di assessment 11. Metodi e strumenti di selezione del personale 12. Procedure di assunzione 13. Tecniche di colloquio individuale e di gruppo 14. Tipologie, caratteristiche e funzionamento dei servizi per il lavoro
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Progettazione e gestione piani e interventi di sviluppo organizzativo
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Progettazione e gestione piani e interventi di sviluppo organizzativo (3092)
Risultato atteso	Organizzazione operante in condizioni di efficacia ed efficienza.
Abilità	1. Progettare e predisporre piani ed interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione 2. Progettare e pianificare interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore 3. Progettare e predisporre piani di "change management", per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione agli interventi di ristrutturazione/riorganizzazione 4. Predisporre piani di comunicazione interni 5. Utilizzare metodi e strumenti (questionari, analisi dati prestazionali, etc.) per valutare i risultati quali-quantitativi delle prestazioni lavorative dei dipendenti ed elaborare specifici indicatori di performance 6. Applicare tecniche per la mappatura e l'analisi delle posizioni organizzative (job evaluation) 7. Utilizzare metodologie e strumenti di diagnosi organizzativa (focus group, survey interne/esterne, interviste semi-strutturate, questionari per l'analisi del clima organizzativo, ecc.), per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale 8. Utilizzare metodologie e strumenti per la raccolta, interpretazione e valutazione dei dati derivanti dall'analisi organizzativa 9. Utilizzare applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 3. Tecniche di pianificazione 4. Elementi di gestione delle risorse umane 5. Strumenti e processi di change management 6. Metodologie e strumenti di sviluppo organizzativo 7. Applicazioni software per l'analisi, la gestione e la pianificazione della struttura organizzativa del personale 8. Metodologie e strumenti di diagnosi organizzativa 9. Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Progettazione e gestione piani di formazione e sviluppo del personale
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Progettazione e gestione piani di formazione e sviluppo del personale (3093)
Risultato atteso	Interventi formativi rispondenti ai fabbisogni rilevati; piani di sviluppo professionale coerenti ed efficaci.
Abilità	1. Applicare tecniche di progettazione formativa (contenuti didattici, metodologie formative, modalità di valutazione, ecc.) 2. Predisporre il piano di valutazione delle risorse umane (competenze, performance e potenziale) 3. Applicare metodologie e strumenti di mappatura/misurazione delle competenze possedute dal personale interno all'azienda (es. questionari di personalità, questionari motivazionali, role playing, in basket, interviste, etc.) 4. Utilizzare strumenti di valutazione del potenziale indiretti (assessment center, questionari 360°, report di sviluppo, ecc.) o diretti (behavioral event interview, questionario biografico, test e questionari, ecc.), per individuare i punti di forza, le aree di miglioramento e le possibilità di sviluppo delle risorse umane 5. Utilizzare tecniche di valutazione delle prestazioni del personale (scale di valutazione, metodo del confronto, lavoro di gruppo, valutazione per obiettivi, etc.) sulla base degli indicatori di prestazione formulati nel piano della valutazione aziendale 6. Utilizzare metodologie e strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi (interviste, focus group, questionari, analisi della documentazione aziendale, ecc.) 7. Progettare piani e interventi di formazione e sviluppo del personale (sviluppo, riqualificazione, riconversione, ecc.) in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale 8. Coordinare l'attuazione delle attività formative (gestione logistica, docenti, materiali didattici, ecc.) e non formative (colloqui, analisi, ecc.) previste dal piano di sviluppo e formazione del personale 9. Progettare e gestire strumenti di monitoraggio e valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale (questionari, schede, report di valutazione, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di psicologia del lavoro 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Tecniche di pianificazione 5. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 6. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 7. Metodologie e tecniche di progettazione formativa 8. Tecniche di ricerca quali- quantitativa applicabile all'analisi dei fabbisogni professionali e formativi 9. Metodologie di assessment 10. Tecniche di analisi delle competenze e del potenziale 11. Tecniche di colloquio individuale e di gruppo 12. Coordinamento e gestione di progetti formativi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Esperto di coaching
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.234.768 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Esperto di coaching eroga un servizio professionale di sviluppo di una persona, di un gruppo o di un'organizzazione, basato sull'individuazione e l'utilizzo delle potenzialità per il raggiungimento di obiettivi di cambiamento/miglioramento determinati e realizzati attraverso un piano d'azione. L'attività del coach si realizza attraverso un processo di partnership finalizzato al raggiungimento degli obiettivi definiti con il coachee (persona che utilizza il servizio di coaching) e con l'eventuale committente e si basa su una relazione strutturata di reciproca fiducia. Il coach può operare in differenti ambiti organizzativi (aziendale, scolastico, sociale, sportivo, ecc).
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Pianificazione dell'intervento di coaching (3098) 2. Analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione (3099) 3. Erogazione e valutazione del servizio di coaching (3100)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Pianificazione dell'intervento di coaching
Livello EQF	6
Risultato atteso	Servizio di coaching progettato e pianificato in funzione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione dell'intervento di coaching
Indicatori	presentazione dell'offerta del servizio di coaching; definizione del contratto di coaching; definizione del piano di azione del percorso di coaching
Abilità	1. Applicare tecniche di negoziazione 2. Illustrare le caratteristiche e le finalità del coaching 3. Elaborare l'offerta economica del servizio di coaching 4. Predisporre il contratto di coaching 5. Utilizzare metodi di analisi di fattibilità del servizio di coaching 6. Redigere ed illustrare il patto di coaching tra coach e coachee (risultati desiderati, modalità d'intervento, impegni reciproci) 7. Elaborare il piano di azione del percorso di coaching in funzione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione e delle caratteristiche del contesto di intervento
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di negoziazione commerciale 3. Tecniche di pianificazione 4. Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.) 5. Specificità e differenze delle varie tipologie di coaching (life coaching, business coaching, sport coaching, team coaching, group coaching, teen coaching, ecc.) 6. Principi del coaching (neutralità, centralità del coachee, centralità del processo)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione
Livello EQF	6
Risultato atteso	Esigenze del coachee e/o dell'organizzazione correttamente rilevate ed analizzate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione
Indicatori	Utilizzo di strumenti di analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di analisi organizzativa 3. Utilizzare tecniche per l'analisi del potenziale individuale e di gruppo 4. Applicare tecniche e strumenti di bilancio di competenze 5. Applicare metodologie e strumenti per la raccolta, la comprensione e la definizione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione (es. questionari di personalità/motivazionali, role playing, interviste, ecc.) 6. Utilizzare metodi e strumenti del colloquio di coaching 7. Utilizzare tecniche di gestione dei feedback 8. Applicare metodologie e strumenti per l'esplorazione di risorse e potenzialità del coachee
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di gestione delle risorse umane 4. Tecniche di ascolto attivo 5. Tecniche di analisi del fabbisogno e del potenziale 6. Tecniche di bilancio di competenze 7. Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.) 8. Metodi e strumenti del colloquio di coaching 9. Tecniche di domande e di gestione dei feedback
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Erogazione e valutazione del servizio di coaching
Livello EQF	6
Risultato atteso	servizio di coaching erogato e monitorato nel rispetto di quanto definito in fase di analisi e progettazione dell'intervento
Oggetto di osservazione	le operazioni di erogazione e valutazione del servizio di coaching
Indicatori	attuazione del piano di azione del percorso di coaching; tecniche e metodi di erogazione del servizio di coaching; metodi e strumenti di monitoraggio e valutazione del piano di azione e del percorso di coaching
Abilità	1. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni 2. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 3. Applicare tecniche di motivazione risorse umane 4. Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo 5. Utilizzare strumenti di reporting 6. Stimolare capacità decisionali e di problem solving, a supporto di scelte e situazioni complesse 7. Applicare tecniche di definizione degli obiettivi (goal setting) 8. Applicare tecniche e metodologie specifiche del coaching (p.es. grow, modello umanistico, five steps, inner game, ecc.) 9. Valutare con il coachee i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi prefissati
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Tecniche di comunicazione interpersonale 3. Tecniche di reporting 4. Tecniche di problem finding, problem setting e problem solving 5. Elementi di psicologia relazionale 6. Tecniche di motivazione ed empowerment 7. Elementi di programmazione neuro linguistica (pnl) 8. Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.) 9. Principi del coaching (neutralità, centralità del coachee, centralità del processo) 10. Principi etici e codici di condotta per l'erogazione dei servizi di coaching 11. Tecniche di pensiero creativo e pensiero laterale 12. Tecniche di definizione degli obiettivi (goal setting) 13. Approcci e metodologie di coaching (p.es. grow, modello umanistico, five steps, inner game, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 2.5.3.3.3 - Psicologi del lavoro e delle organizzazioni

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Esperto di coaching
Livello EQF	6
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.234.768 - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale
Processo	Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
Sequenza di processo	Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale
Qualificazione regionale di riferimento	Esperto di coaching
Descrizione qualificazione	L'Esperto di coaching eroga un servizio professionale di sviluppo di una persona, di un gruppo o di un'organizzazione, basato sull'individuazione e l'utilizzo delle potenzialità per il raggiungimento di obiettivi di cambiamento/miglioramento determinati e realizzati attraverso un piano d'azione. L'attività del coach si realizza attraverso un processo di partnership finalizzato al raggiungimento degli obiettivi definiti con il coachee (persona che utilizza il servizio di coaching) e con l'eventuale committente e si basa su una relazione strutturata di reciproca fiducia. Il coach può operare in differenti ambiti organizzativi (aziendale, scolastico, sociale, sportivo, ecc).
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro
Codice ISCED-F 2013	0031 Personal skills and development
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 5, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono

	dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Esperto di coaching"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Pianificazione dell'intervento di coaching 2 - Analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione 3 - Erogazione e valutazione del servizio di coaching	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Pianificazione dell'intervento di coaching
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Pianificazione dell'intervento di coaching (3098)
Risultato atteso	Servizio di coaching progettato e pianificato in funzione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione
Abilità	1. Applicare tecniche di negoziazione 2. Illustrare le caratteristiche e le finalità del coaching 3. Elaborare l'offerta economica del servizio di coaching 4. Predisporre il contratto di coaching 5. Utilizzare metodi di analisi di fattibilità del servizio di coaching 6. Redigere ed illustrare il patto di coaching tra coach e coachee (risultati desiderati, modalità d'intervento, impegni reciproci) 7. Elaborare il piano di azione del percorso di coaching in funzione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione e delle caratteristiche del contesto di intervento
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di negoziazione commerciale 3. Tecniche di pianificazione 4. Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.) 5. Specificità e differenze delle varie tipologie di coaching (life coaching, business coaching, sport coaching, team coaching, group coaching, teen coaching, ecc.) 6. Principi del coaching (neutralità, centralità del coachee, centralità del processo)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Analisi delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione (3099)
Risultato atteso	Esigenze del coachee e/o dell'organizzazione correttamente rilevate ed analizzate
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di analisi organizzativa 3. Utilizzare tecniche per l'analisi del potenziale individuale e di gruppo 4. Applicare tecniche e strumenti di bilancio di competenze 5. Applicare metodologie e strumenti per la raccolta, la comprensione e la definizione delle esigenze del coachee e/o dell'organizzazione (es. questionari di personalità/motivazionali, role playing, interviste, ecc.) 6. Utilizzare metodi e strumenti del colloquio di coaching 7. Utilizzare tecniche di gestione dei feedback 8. Applicare metodologie e strumenti per l'esplorazione di risorse e potenzialità del coachee
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di gestione delle risorse umane 4. Tecniche di ascolto attivo 5. Tecniche di analisi del fabbisogno e del potenziale 6. Tecniche di bilancio di competenze 7. Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.) 8. Metodi e strumenti del colloquio di coaching 9. Tecniche di domande e di gestione dei feedback
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Erogazione e valutazione del servizio di coaching
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Erogazione e valutazione del servizio di coaching (3100)
Risultato atteso	servizio di coaching erogato e monitorato nel rispetto di quanto definito in fase di analisi e progettazione dell'intervento
Abilità	1. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni 2. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 3. Applicare tecniche di motivazione risorse umane 4. Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo 5. Utilizzare strumenti di reporting 6. Stimolare capacità decisionali e di problem solving, a supporto di scelte e situazioni complesse 7. Applicare tecniche di definizione degli obiettivi (goal setting) 8. Applicare tecniche e metodologie specifiche del coaching (p.es. grow, modello umanistico, five steps, inner game, ecc.) 9. Valutare con il coachee i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi prefissati
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Tecniche di comunicazione interpersonale 3. Tecniche di reporting 4. Tecniche di problem finding, problem setting e problem solving 5. Elementi di psicologia relazionale 6. Tecniche di motivazione ed empowerment 7. Elementi di programmazione neuro linguistica (pnl) 8. Fasi e strumenti del processo di coaching (patto di coaching, piano d'azione, ecc.) 9. Principi del coaching (neutralità, centralità del coachee, centralità del processo) 10. Principi etici e codici di condotta per l'erogazione dei servizi di coaching 11. Tecniche di pensiero creativo e pensiero laterale 12. Tecniche di definizione degli obiettivi (goal setting) 13. Approcci e metodologie di coaching (p.es. grow, modello umanistico, five steps, inner game, ecc.)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto del Customer Relationship Management
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.223.722 - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati ADA.25.224.727 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto del Customer Relationship Management possiede il know how necessario alla configurazione dell'offerta complessiva dei servizi e alla gestione efficace del rapporto con i clienti; è, altresì, in grado di svilupparne e monitorarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente. Ha competenze che gli consentono di individuare e gestire i profili di clienti acquisiti e potenziali, anche attraverso attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati, così da mettere a punto attività e strategie che da un lato consentano l'acquisizione di nuovi clienti, e dall'altro di massimizzare i profitti sui clienti fidelizzati, cercando di comprenderne esigenze e aspettative.
Referenziazione ATECO 2007	J.62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM (1784) 2. Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM (1790) 3. Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM (1791) 4. Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM (3126)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM
Livello EQF	5
Risultato atteso	utente del sistema di Customer Relationship Management costantemente assistito e supportato
Oggetto di osservazione	le operazioni di assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM
Indicatori	individuazione dell'intervento di assistenza piu' adeguato alla richiesta pervenuta; esecuzione delle richieste e risoluzione dei problemi sollevati dall'utente
Abilità	1. Utilizzare strumenti di reporting 2. Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti, aderendo ai service level agreement (sla) definiti 3. Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente attuando la soluzione più adeguata 4. Redigere il manuale tecnico operativo del sistema di crm implementato 5. Erogare formazione operativa di base (how to use)
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Inglese tecnico per l'informatica 3. Elementi di i/o management e reporting operativo 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Contenuti del service level agreement di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici web 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM
Livello EQF	4
Risultato atteso	servizio di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM efficacemente erogato
Oggetto di osservazione	le operazioni di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM
Indicatori	individuazione dell'anomalia di funzionamento software; individuazione della tipologia di intervento adeguata all'anomalia rilevata
Abilità	1. Risolvere o scalare gli incidenti ed ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (sla) 2. Testare i back up 3. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 4. Rilevare esigenze di aggiornamento del software 5. Utilizzare strumenti di sviluppo del software assistito dal computer (computer-aided software engineering - case tools) 6. Applicare le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del sistema di crm 7. Applicare le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, ecc.) 8. Inserire campi, informazioni e/o relazioni richieste dagli utenti del sistema
Conoscenze	1. Ambienti software di sviluppo: linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, tool e strumenti case (computer-aided software engineering) 2. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software 3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 4. Contenuti del service level agreement di riferimento 5. Procedure di manutenzione ed aggiornamento software
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici web 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM
Livello EQF	4
Risultato atteso	relazioni di business positive con clienti/partner/fornitori
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM
Indicatori	monitoraggio della soddisfazione; utilizzo corretto ed efficace degli strumenti di CRM per il post-vendita
Abilità	1. Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche 2. Interagire con clienti/partner/fornitori nel rispetto dei processi aziendali interni 3. Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente/partner/fornitore in accordo con la politica dell'organizzazione 4. Predisporre ed utilizzare strumenti di crm per il post-vendita (help center, customer care o customer service)
Conoscenze	1. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 2. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Processi e politiche aziendali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici web 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM
Livello EQF	5
Risultato atteso	attività di marketing e vendita efficacemente supportate attraverso l'utilizzo del sistema di CRM
Oggetto di osservazione	le operazioni di supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM
Indicatori	utilizzo degli strumenti di CRM marketing automation; utilizzo degli strumenti di CRM sales force automation; analisi ed elaborazione dei dati a supporto delle attività di marketing e vendita
Abilità	1. Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali 2. Elaborare ed implementare iniziative di customer engagement 3. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm marketing automation al fine di trasformare i lead in clienti acquisiti 4. Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti 5. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm sales force automation al fine di supportare il team di vendita
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche 5. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 6. Principi, strategie e strumenti di customer engagement
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto del Customer Relationship Management
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.223.722 - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati ADA.25.224.727 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto del Customer Relationship Management
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto del Customer Relationship Management possiede il know how necessario alla configurazione dell'offerta complessiva dei servizi e alla gestione efficace del rapporto con i clienti; è, altresì, in grado di svilupparne e monitorarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente. Ha competenze che gli consentono di individuare e gestire i profili di clienti acquisiti e potenziali, anche attraverso attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati, così da mettere a punto attività e strategie che da un lato consentano l'acquisizione di nuovi clienti, e dall'altro di massimizzare i profitti sui clienti fidelizzati, cercando di comprenderne esigenze e aspettative.
Referenziazione ATECO 2007	J.62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o

	nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto del Customer Relationship Management"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM 2 - Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM 3 - Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM 4 - Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM (1784)
Risultato atteso	utente del sistema di Customer Relationship Management costantemente assistito e supportato
Abilità	1. Utilizzare strumenti di reporting 2. Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti, aderendo ai service level agreement (sla) definiti 3. Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente attuando la soluzione più adeguata 4. Redigere il manuale tecnico operativo del sistema di crm implementato 5. Erogare formazione operativa di base (how to use)
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Inglese tecnico per l'informatica 3. Elementi di i/o management e reporting operativo 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Contenuti del service level agreement di riferimento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM (1790)
Risultato atteso	servizio di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM efficacemente erogato
Abilità	1. Risolvere o scalare gli incidenti ed ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (sla) 2. Testare i back up 3. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 4. Rilevare esigenze di aggiornamento del software 5. Utilizzare strumenti di sviluppo del software assistito dal computer (computer-aided software engineering - case tools) 6. Applicare le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del sistema di crm 7. Applicare le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, ecc.) 8. Inserire campi, informazioni e/o relazioni richieste dagli utenti del sistema
Conoscenze	1. Ambienti software di sviluppo: linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, tool e strumenti case (computer-aided software engineering) 2. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software 3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 4. Contenuti del service level agreement di riferimento 5. Procedure di manutenzione ed aggiornamento software
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM (1791)
Risultato atteso	relazioni di business positive con clienti/partner/fornitori
Abilità	1. Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche 2. Interagire con clienti/partner/fornitori nel rispetto dei processi aziendali interni 3. Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente/partner/fornitore in accordo con la politica dell'organizzazione 4. Predisporre ed utilizzare strumenti di crm per il post-vendita (help center, customer care o customer service)
Conoscenze	1. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 2. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Processi e politiche aziendali
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM (3126)
Risultato atteso	attività di marketing e vendita efficacemente supportate attraverso l'utilizzo del sistema di CRM
Abilità	1. Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali 2. Elaborare ed implementare iniziative di customer engagement 3. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm marketing automation al fine di trasformare i lead in clienti acquisiti 4. Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti 5. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm sales force automation al fine di supportare il team di vendita
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche 5. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 6. Principi, strategie e strumenti di customer engagement
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali) svolge le funzioni di aggiornamento e mantenimento dei registri, vigila sulle attività svolte dagli addetti alle operazioni cimiteriali e di sepoltura, controlla la regolarità della documentazione e dei feretri che arrivano al cimitero. E' in grado di gestire i rapporti con i dolenti nel rispetto dei diversi riti religiosi e non.
Referenziazione ATECO 2007	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
Regolamentata	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestire l'accoglienza del dolente (1088) 2. Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale (2963)	

DETAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Gestire l'accoglienza del dolente
Livello EQF	3
Risultato atteso	Dolente accolto secondo le circostanze
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza del dolente.
Indicatori	Esecuzione corretta delle operazioni di accoglienza dei dolenti.
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri 3. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	1. Normativa in materia di tutela della privacy 2. Elementi di psicologia sociale 3. Comunicazione empatica 4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche 5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.7.1.0 - Esercenti di agenzie di pompe funebri 5.4.7.2.0 - Addetti alle agenzie di pompe funebri

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale
Livello EQF	3
Risultato atteso	Aspetti organizzativi ed amministrativi dell'attività cimiteriale adeguatamente curati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di disbrigo delle attività amministrative e gestione delle informazioni relative all'attività cimiteriale.
Indicatori	Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita relativi all'attività funebre e corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.
Abilità	1. Applicare tecniche di gestione archivistica 2. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 3. Compilare la documentazione d'accompagnamento per il trasporto di rifiuti (formulario e autorizzazione al trasporto) 4. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 5. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 6. Utilizzare correttamente gli strumenti informatici e i principali applicativi multimediali 7. Assicurare il continuo rispetto delle previsioni normative in materia di privacy e tutela dei dati personali 8. Verificare che le operazioni cimiteriali e di sepoltura, rispettino le procedure amministrative previste ed i riti cerimoniali 9. Verificare e registrare l'applicazione delle norme, disposizioni e procedure sull'igiene nell'ambito dell'attività funebre
Conoscenze	1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Normativa in materia di tutela della privacy 3. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni 4. Elementi di legislazione in materia funeraria 5. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali 6. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali 7. Obblighi connessi al trasporto funebre 8. Tipi di interro, sepoltura, tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione. 9. Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)
Descrizione qualificazione	Il Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali) svolge le funzioni di aggiornamento e mantenimento dei registri, vigila sulle attività svolte dagli addetti alle operazioni cimiteriali e di sepoltura, controlla la regolarità della documentazione e dei feretri che arrivano al cimitero. E' in grado di gestire i rapporti con i dolenti nel rispetto dei diversi riti religiosi e non.
Referenziazione ATECO 2007	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
Codice ISCED-F 2013	1011 Domestic services
Durata minima complessiva del percorso (ore)	400
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	240
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	160
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	40
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età minima di 18 anni compiuti. Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle

	attività'. Non e' ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)"
Gestione dei crediti formativi	
Eventuali ulteriori indicazioni	Normativa di riferimento: D.G.R. n. 963/2009 in attuazione della L.R. 12/01
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Gestire l'accoglienza del dolente 2 - Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Gestire l'accoglienza del dolente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire l'accoglienza del dolente (1088)
Risultato atteso	Dolente accolto secondo le circostanze
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri 3. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	1. Normativa in materia di tutela della privacy 2. Elementi di psicologia sociale 3. Comunicazione empatica 4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche 5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale (2963)
Risultato atteso	Aspetti organizzativi ed amministrativi dell'attività cimiteriale adeguatamente curati
Abilità	1. Applicare tecniche di gestione archivistica 2. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 3. Compilare la documentazione d'accompagnamento per il trasporto di rifiuti (formulario e autorizzazione al trasporto) 4. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 5. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 6. Utilizzare correttamente gli strumenti informatici e i principali applicativi multimediali 7. Assicurare il continuo rispetto delle previsioni normative in materia di privacy e tutela dei dati personali 8. Verificare che le operazioni cimiteriali e di sepoltura, rispettino le procedure amministrative previste ed i riti cerimoniali 9. Verificare e registrare l'applicazione delle norme, disposizioni e procedure sull'igiene nell'ambito dell'attività funebre
Conoscenze	1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Normativa in materia di tutela della privacy 3. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni 4. Elementi di legislazione in materia funeraria 5. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali 6. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali 7. Obblighi connessi al trasporto funebre 8. Tipi di interro, sepoltura, tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione. 9. Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	150
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	5%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali) - percorso ridotto
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)
Descrizione qualificazione	Il Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali) svolge le funzioni di aggiornamento e mantenimento dei registri, vigila sulle attività svolte dagli addetti alle operazioni cimiteriali e di sepoltura, controlla la regolarità della documentazione e dei feretri che arrivano al cimitero. E' in grado di gestire i rapporti con i dolenti nel rispetto dei diversi riti religiosi e non.
Referenziazione ATECO 2007	S.96.03.00 - Servizi di pompe funebri e attività connesse
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
Codice ISCED-F 2013	1011 Domestic services
Durata minima complessiva del percorso (ore)	80
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	80
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	0
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	0
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Età minima di 18 anni compiuti. Esperienza documentata di almeno 2 anni nel profilo.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati

Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)"
Gestione dei crediti formativi	
Eventuali ulteriori indicazioni	Normativa di riferimento: D.G.R. n. 963/2009 in attuazione della L.R. 12/01
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Gestire l'accoglienza del dolente 2 - Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestire l'accoglienza del dolente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire l'accoglienza del dolente (1088)
Risultato atteso	Dolente accolto secondo le circostanze
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Gestire la problematica del lutto in relazione ai diversi riti funebri 3. Applicare tecniche di accoglienza ed ascolto attivo
Conoscenze	1. Normativa in materia di tutela della privacy 2. Elementi di psicologia sociale 3. Comunicazione empatica 4. Riti funebri: tipologie e caratteristiche 5. Tecniche di assistenza e accoglienza dei dolenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Curare gli aspetti organizzativi ed amministrativi per la gestione dell'attività cimiteriale (2963)
Risultato atteso	Aspetti organizzativi ed amministrativi dell'attività cimiteriale adeguatamente curati
Abilità	1. Applicare tecniche di gestione archivistica 2. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 3. Compilare la documentazione d'accompagnamento per il trasporto di rifiuti (formulario e autorizzazione al trasporto) 4. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 5. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 6. Utilizzare correttamente gli strumenti informatici e i principali applicativi multimediali 7. Assicurare il continuo rispetto delle previsioni normative in materia di privacy e tutela dei dati personali 8. Verificare che le operazioni cimiteriali e di sepoltura, rispettino le procedure amministrative previste ed i riti cerimoniali 9. Verificare e registrare l'applicazione delle norme, disposizioni e procedure sull'igiene nell'ambito dell'attività funebre
Conoscenze	1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Normativa in materia di tutela della privacy 3. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni 4. Elementi di legislazione in materia funeraria 5. Elementi normativi e regolamenti cimiteriali 6. Nozioni igienico-sanitarie nell'ambito dell'attività cimiteriale ivi compresa la gestione dei rifiuti cimiteriali 7. Obblighi connessi al trasporto funebre 8. Tipi di interro, sepoltura, tumulazione, inumazione, estumulazione ed esumazione. 9. Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Interprete di lingua dei segni italiana
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.259.891 - Interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS)
Processo	Interpretariato e Traduzione
Sequenza di processo	Interpretariato lingua vocale e lingua dei segni
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Interprete di lingua dei segni italiana è in grado di accompagnare l'interazione linguistico-comunicativa tra soggetto udente e non udente, mediante il trasferimento del contenuto semantico e simbolico tra le parti, attraverso l'utilizzo delle forme e dei metodi della Lingua dei Segni Italiana (LIS) e l'interpretazione linguistica di messaggi segnici. Lavora prevalentemente come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione presso centri socio-educativi per disabili, strutture che forniscono servizi di interpretariato LIS nei diversi contesti (es. convegni, dibattiti, tavole rotonde, riunioni, assemblee, trattative private, atti notarili, giudiziari, tribunali, scuole e università, servizio ponte con video-traduzione in LIS ecc.), operando con livelli di autonomia elevati.
Referenziazione ATECO 2007	Q.87.20.00 - Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti Q.87.30.00 - Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili Q.87.90.00 - Altre strutture di assistenza sociale residenziale Q.88.10.00 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili Q.88.91.00 - Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Diagnosi dell'interazione comunicativa (2448) 2. Interpretazione LIS (2449) 3. Mediazione comunicativa e relazionale (2450)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Diagnosi dell'interazione comunicativa
Livello EQF	5
Risultato atteso	Morfologia dell'interazione comunicativa adeguatamente compresa.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di diagnosi dell'interazione comunicativa.
Indicatori	Analisi rapida ed efficace del contesto situazionale dell'interazione comunicativa; analisi rapida ed efficace delle caratteristiche dei soggetti della comunicazione.
Abilità	1. Applicare tecniche di valutazione del grado di sviluppo delle capacità e dell'attitudine comunicativo - relazionale degli attori coinvolti nell'atto comunicativo 2. Identificare volontà ed obiettivi della relazione comunicativa e cogliere ogni eventuale indicatore di cambiamento 3. Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionale e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata 4. Applicare metodi e tecniche di ricerca sociale 5. Applicare tecniche di impersonamento
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità 4. Elementi di psicologia sociale e di comunità 5. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 6. Elementi di psico pedagogia dell'handicap 7. Nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica 8. Espressione segnica: la parola-segno ed il suo valore all'interno della frase, dizionario elementare dei segni
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti 2.5.3.3.2 - Psicologi dello sviluppo e dell'educazione 2.6.5.1.0 - Specialisti nell'educazione e nella formazione di soggetti diversamente abili 3.2.1.2.5 - Terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva 3.2.1.2.6 - Tecnici della riabilitazione psichiatrica 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Interpretazione LIS
Livello EQF	5
Risultato atteso	Messaggi correttamente tradotti.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di interpretazione in lingua dei segni italiana.
Indicatori	Traduzione segnica dei messaggi verbali chiara e compresa; traduzione verbale dei messaggi segnici chiara e coerente
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace 3. Applicare tecniche di chuchotage 4. Applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno 5. Applicare tecniche di ombreggiatura 6. Utilizzare linguaggi settoriali 7. Applicare tecniche di valutazione dell'adeguatezza tecnica, semantica e simbolica della propria mediazione alle esigenze dell'interazione comunicativa 8. Applicare tecniche di cloze 9. Applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno 10. Applicare tecniche di interpretazione simultanea voce/segno 11. Applicare tecniche di lavoro di gruppo e conduzione di gruppo 12. Applicare tecniche di topicalizzazione 13. Comprendere la produzione labiale e segnica dell'emittente, riproducendone esaurientemente contenuti e significato 14. Valutare il risultato del processo interpretativo, in autonomia o in team (debriefing) 15. Analizzare il lavoro di interpretazione svolto, confrontando la corrispondenza dell'aspettativa iniziale all'esito finale 16. Applicare tecniche di impersonamento
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 4. Linguaggi settoriali 5. Linguistica della lis 6. Linguistica della lingua italiana 7. Teoria e tecnica della traduzione e dell'interpretazione in lis (interpretazione simultanea, interpretazione consecutiva, ecc) 8. Glottodidattica della LIS 9. Registri linguistici (registro congelato, formale, informale, ecc.) 10. Sintassi, grammatica e lessico della LIS 11. Espressione segnica: la parola-segno ed il suo valore all'interno della frase, dizionario elementare dei segni 12. Tecniche e strategie di labiolettura 13. Linguistica comparativa 14. Tecniche di impersonamento 15. Elementi di dattilologia
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.3.3.2 - Psicologi dello sviluppo e dell'educazione 2.6.5.1.0 - Specialisti nell'educazione e nella formazione di soggetti diversamente abili 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Mediazione comunicativa e relazionale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Scambio comunicativo efficacemente mediato; relazione comunicativa efficacemente instaurata.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di mediazione comunicativa e relazionale.
Indicatori	Strutturazione di un adeguato registro linguistico per la mediazione della comunicazione; erogazione di una mediazione comunicativa efficace (ascolto, interpretazione, traslazione cross-culturale); attuazione rapida ed incisiva di interventi adattivi/migliorativi dello stile della mediazione.
Abilità	1. Applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno 2. Applicare tecniche di interpretazione simultanea voce/segno 3. Adeguare lo stile dell'intervento di mediazione comunicativa alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori 4. Adottare atti comunicativi/comportamentali funzionali alla rimozione dei differenti approcci comunicativi/relazionali tra gli attori coinvolti 5. Facilitare lo scambio relazionale al fine di favorire l'espressione/soddisfazione completa del fabbisogno comunicativo 6. Identificare ed adottare soluzioni operative necessarie a favorire lo sviluppo comunicativo 7. Tradurre la morfologia dell'interazione comunicativa in un registro linguistico adeguato alla tipologia di intervento richiesto 8. Tradurre morfologia e fenomenologia dell'interazione comunicativa in una dimensione relazionale adeguata 9. Comprendere la produzione labiale e segnica dell'emittente, riproducendone esaustivamente contenuti e significato 10. Applicare tecniche di impersonamento
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità 4. Elementi di psicologia relazionale 5. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 6. Elementi di psico pedagogia dell'handicap 7. Nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica 8. Linguistica della lis 9. Teoria e tecnica della traduzione e dell'interpretazione in lis (interpretazione simultanea, interpretazione consecutiva, ecc) 10. Elementi di mediazione interculturale e linguistica 11. Tecniche di impersonamento
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.3.3.1 - Psicologi clinici e psicoterapeuti 2.5.3.3.2 - Psicologi dello sviluppo e dell'educazione 2.6.5.1.0 - Specialisti nell'educazione e nella formazione di soggetti diversamente abili 3.2.1.2.5 - Terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva 3.2.1.2.6 - Tecnici della riabilitazione psichiatrica 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Interprete di lingua dei segni italiana
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.259.891 - Interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS)
Processo	Interpretariato e Traduzione
Sequenza di processo	Interpretariato lingua vocale e lingua dei segni
Qualificazione regionale di riferimento	Interprete di lingua dei segni italiana
Descrizione qualificazione	L'Interprete di lingua dei segni italiana è in grado di accompagnare l'interazione linguistico-comunicativa tra soggetto udente e non udente, mediante il trasferimento del contenuto semantico e simbolico tra le parti, attraverso l'utilizzo delle forme e dei metodi della Lingua dei Segni Italiana (LIS) e l'interpretazione linguistica di messaggi segnici. Lavora prevalentemente come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione presso centri socio-educativi per disabili, strutture che forniscono servizi di interpretariato LIS nei diversi contesti (es. convegni, dibattiti, tavole rotonde, riunioni, assemblee, trattative private, atti notarili, giudiziari, tribunali, scuole e università, servizio ponte con video-traduzione in LIS ecc.), operando con livelli di autonomia elevati.
Referenziazione ATECO 2007	Q.87.20.00 - Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti Q.87.30.00 - Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili Q.87.90.00 - Altre strutture di assistenza sociale residenziale Q.88.10.00 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili Q.88.91.00 - Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Codice ISCED-F 2013	0231 Language acquisition
Durata minima complessiva del percorso (ore)	1200
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	720
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	480
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	120
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero

	occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati.
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Interprete di lingua dei segni italiana".
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa vigente, fatto salvo quanto non altrimenti disposto.
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Diagnosi dell'interazione comunicativa 2 - Interpretazione LIS 3 - Mediazione comunicativa e relazionale	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Diagnosi dell'interazione comunicativa
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Diagnosi dell'interazione comunicativa (2448)
Risultato atteso	Morfologia dell'interazione comunicativa adeguatamente compresa.
Abilità	1. Applicare tecniche di valutazione del grado di sviluppo delle capacità e dell'attitudine comunicativo - relazionale degli attori coinvolti nell'atto comunicativo 2. Identificare volontà ed obiettivi della relazione comunicativa e cogliere ogni eventuale indicatore di cambiamento 3. Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionale e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata 4. Applicare metodi e tecniche di ricerca sociale 5. Applicare tecniche di impersonamento
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità 4. Elementi di psicologia sociale e di comunità 5. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 6. Elementi di psico pedagogia dell'handicap 7. Nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica 8. Espressione segnica: la parola-segno ed il suo valore all'interno della frase, dizionario elementare dei segni
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	150
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Interpretazione LIS
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Interpretazione LIS (2449)
Risultato atteso	Messaggi correttamente tradotti.
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace 3. Applicare tecniche di chuchotage 4. Applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno 5. Applicare tecniche di ombreggiatura 6. Utilizzare linguaggi settoriali 7. Applicare tecniche di valutazione dell'adeguatezza tecnica, semantica e simbolica della propria mediazione alle esigenze dell'interazione comunicativa 8. Applicare tecniche di cloze 9. Applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno 10. Applicare tecniche di interpretazione simultanea voce/segno 11. Applicare tecniche di lavoro di gruppo e conduzione di gruppo 12. Applicare tecniche di topicalizzazione 13. Comprendere la produzione labiale e segnica dell'emittente, riproducendone esaustivamente contenuti e significato 14. Valutare il risultato del processo interpretativo, in autonomia o in team (debriefing) 15. Analizzare il lavoro di interpretazione svolto, confrontando la corrispondenza dell'aspettativa iniziale all'esito finale 16. Applicare tecniche di impersonamento
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 4. Linguaggi settoriali 5. Linguistica della lis 6. Linguistica della lingua italiana 7. Teoria e tecnica della traduzione e dell'interpretazione in lis (interpretazione simultanea, interpretazione consecutiva, ecc) 8. Glottodidattica della LIS 9. Registri linguistici (registro congelato, formale, informale, ecc.) 10. Sintassi, grammatica e lessico della LIS 11. Espressione segnica: la parola-segno ed il suo valore all'interno della frase, dizionario elementare dei segni 12. Tecniche e strategie di labiolettura 13. Linguistica comparativa 14. Tecniche di impersonamento 15. Elementi di dattilologia
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	250
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Mediazione comunicativa e relazionale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Mediazione comunicativa e relazionale (2450)
Risultato atteso	Scambio comunicativo efficacemente mediato; relazione comunicativa efficacemente instaurata.
Abilità	1. Applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno 2. Applicare tecniche di interpretazione simultanea voce/segno 3. Adeguare lo stile dell'intervento di mediazione comunicativa alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori 4. Adottare atti comunicativi/comportamentali funzionali alla rimozione dei differenti approcci comunicativi/relazionali tra gli attori coinvolti 5. Facilitare lo scambio relazionale al fine di favorire l'espressione/soddisfazione completa del fabbisogno comunicativo 6. Identificare ed adottare soluzioni operative necessarie a favorire lo sviluppo comunicativo 7. Tradurre la morfologia dell'interazione comunicativa in un registro linguistico adeguato alla tipologia di intervento richiesto 8. Tradurre morfologia e fenomenologia dell'interazione comunicativa in una dimensione relazionale adeguata 9. Comprendere la produzione labiale e segnica dell'emittente, riproducendone esaustivamente contenuti e significato 10. Applicare tecniche di impersonamento
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità 4. Elementi di psicologia relazionale 5. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 6. Elementi di psico pedagogia dell'handicap 7. Nozioni di linguistica generale e di psicolinguistica 8. Linguistica della lis 9. Teoria e tecnica della traduzione e dell'interpretazione in lis (interpretazione simultanea, interpretazione consecutiva, ecc) 10. Elementi di mediazione interculturale e linguistica 11. Tecniche di impersonamento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	200
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%