



Allegato 5

Standard Professionali

SEP 24 – Area comune

1. Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti
2. Operatore della sanificazione
3. Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
4. Tecnico esperto customer care

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.05.14 - Confezionamento ed imballaggio merci
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino
Descrizione sintetica della qualificazione	L'addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti si occupa di preparare e confezionare il prodotto non alimentare per la conservazione, la spedizione e la vendita. A seconda del settore in cui lavora quest'operazione assume caratteristiche specifiche. Svolge l'attività manualmente o utilizza macchine automatiche e semiautomatiche di confezionamento, con diversi livelli di complessità, controllandone il corretto funzionamento. E' solitamente inquadrato come operaio, con un contratto di lavoro dipendente.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.92.20 - Imballaggio e confezionamento di generi non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	7.2.8.1.0 - Addetti a macchine confezionatrici e al confezionamento di prodotti industriali
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Esecuzione del confezionamento di prodotti (2262) 2. Imballaggio di prodotti confezionati (2263) 3. Cura dell'area di lavoro e dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti (3320) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Esecuzione del confezionamento di prodotti
Livello EQF	2
Risultato atteso	Prodotti correttamente confezionati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di esecuzione del confezionamento.
Indicatori	Utilizzo corretto degli strumenti per il confezionamento e l'identificazione dei prodotti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attrezzare la macchina secondo le dimensioni del prodotto da confezionare e inserire i dati per la stampa dell'etichetta di riconoscimento 2. Contabilizzare il numero di confezioni prodotte, segnalando le eventuali problematiche rilevate durante lo svolgimento dell'attività 3. Gestire le operazioni di confezionamento (imbustamento, scatolamento, impacchettamento, skin pack, ecc) nei modi e nei tempi stabiliti dalle fasi di lavoro 4. Rilevare dalle liste di ingresso la specifica fase di confezionamento dei prodotti per posizzarli nelle relative aree di lavoro 5. Alimentare le macchine con i materiali necessari 6. Assemblare i prodotti per le successive fasi di confezionamento 7. Individuare la procedura di confezionamento necessaria per prodotto 8. Rifornire i banchi di lavoro con prodotti e materiale da confezionamento avendo cura di rilevare eventuali fabbisogni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche tecniche dei principali materiali di confezionamento (film di polipropilene stampati o meno, carta, vetro, alluminio e altri materiali) 2. Caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento 3. Tecniche di confezionamento manuale 4. Tecniche di movimentazione manuale dei carichi 5. Elementi di reportistica dell'attività 6. Attrezzature manuali per la movimentazione merci 7. Macchine confezionatrici: principali caratteristiche e modalità di utilizzo
Referenziazione ISTAT CP2011	7.2.8.1.0 - Addetti a macchine confezionatrici e al confezionamento di prodotti industriali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Imballaggio di prodotti confezionati
Livello EQF	2
Risultato atteso	Prodotti confezionati collocati negli appositi mezzi di contenimento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di imballaggio prodotti confezionati.
Indicatori	Corretta manipolazione e disposizione delle merci negli spazi assegnati; corretta registrazione delle operazioni di imballaggio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imballare i prodotti confezionati utilizzando i mezzi di contenimento idonei e inserendo le quantità previste in ogni imballo 2. Individuare le aree di destinazione degli imballi completi secondo la tipologia dei prodotti e le relative priorità 3. Controllare la buona esecuzione del confezionamento 4. Eseguire le operazioni di raccolta dati dal sistema di confezionamento 5. Verificare il numero dei prodotti confezionati 6. Raccogliere i dati su numero e tipologia di prodotti confezionati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di movimentazione manuale dei carichi 2. Caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento 3. Tecniche e modalità di imballaggio dei prodotti 4. Procedure per il controllo dei prodotti confezionati 5. Elementi di base di informatica per rilevare le informazioni dal sistema di gestione del confezionamento
Referenziazione ISTAT CP2011	7.2.8.1.0 - Addetti a macchine confezionatrici e al confezionamento di prodotti industriali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Cura dell'area di lavoro e dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Livello EQF	2
Risultato atteso	Locali e macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti puliti e sanificati nel rispetto dei protocolli di riferimento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dell'area di lavoro e dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Indicatori	Attuazione delle procedure per la gestione e la pulizia delle aree di lavoro e dei macchinari utilizzati per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste 2. Mantenere ordinati e puliti gli spazi di lavoro, le attrezzature ed i macchinari durante e al termine delle attività nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza 3. Predisporre e allestire gli spazi di lavoro, le attrezzature e i macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti 4. Eseguire la manutenzione di primo livello (es. lubrificazione e ispezione) dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature 2. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature 3. Manutenzione di primo livello: principali attività, strumenti e prodotti da utilizzare 4. Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Referenziazione ISTAT CP2011	7.2.8.1.0 - Addetti a macchine confezionatrici e al confezionamento di prodotti industriali

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.05.14 - Confezionamento ed imballaggio merci
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino
Qualificazione regionale di riferimento	Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti
Descrizione qualificazione	L'addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti si occupa di preparare e confezionare il prodotto non alimentare per la conservazione, la spedizione e la vendita. A seconda del settore in cui lavora quest'operazione assume caratteristiche specifiche. Svolge l'attività manualmente o utilizza macchine automatiche e semiautomatiche di confezionamento, con diversi livelli di complessità, controllandone il corretto funzionamento. E' solitamente inquadrato come operaio, con un contratto di lavoro dipendente.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.92.20 - Imballaggio e confezionamento di generi non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	7.2.8.1.0 - Addetti a macchine confezionatrici e al confezionamento di prodotti industriali
Codice ISCED-F 2013	0720 Manufacturing and processing not further defined
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	150
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	300
Durata minima aula_fasecovid (ore)	200
Durata massima aula_fasecovid (ore)	350
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50

Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	150
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	300
Note COVID 19	
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	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 "Addetto alle operazioni di confezionamento e imballaggio dei prodotti"
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 del confezionamento di prodotti 2 - Imballaggio di prodotti confezionati 3 - Cura dell'area di lavoro e dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Esecuzione del confezionamento di prodotti
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Esecuzione del confezionamento di prodotti (2262)
Risultato atteso	Prodotti correttamente confezionati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attrezzare la macchina secondo le dimensioni del prodotto da confezionare e inserire i dati per la stampa dell'etichetta di riconoscimento 2. Contabilizzare il numero di confezioni prodotte, segnalando le eventuali problematiche rilevate durante lo svolgimento dell'attività 3. Gestire le operazioni di confezionamento (imbustamento, sciolamento, impacchettamento, skin pack, ecc) nei modi e nei tempi stabiliti dalle fasi di lavoro 4. Rilevare dalle liste di ingresso la specifica fase di confezionamento dei prodotti per posizionarli nelle relative aree di lavoro 5. Alimentare le macchine con i materiali necessari 6. Assemblare i prodotti per le successive fasi di confezionamento 7. Individuare la procedura di confezionamento necessaria per prodotto 8. Rifornire i banchi di lavoro con prodotti e materiale da confezionamento avendo cura di rilevare eventuali fabbisogni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche tecniche dei principali materiali di confezionamento (film di polipropilene stampati o meno, carta, vetro, alluminio e altri materiali) 2. Caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento 3. Tecniche di confezionamento manuale 4. Tecniche di movimentazione manuale dei carichi 5. Elementi di reportistica dell'attività 6. Attrezzature manuali per la movimentazione merci 7. Macchine confezionatrici: principali caratteristiche e modalità di utilizzo
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Imballaggio di prodotti confezionati
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Imballaggio di prodotti confezionati (2263)
Risultato atteso	Prodotti confezionati collocati negli appositi mezzi di contenimento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imballare i prodotti confezionati utilizzando i mezzi di contenimento idonei e inserendo le quantità previste in ogni imballo 2. Individuare le aree di destinazione degli imballi completi secondo la tipologia dei prodotti e le relative priorità 3. Controllare la buona esecuzione del confezionamento 4. Eseguire le operazioni di raccolta dati dal sistema di confezionamento 5. Verificare il numero dei prodotti confezionati 6. Raccogliere i dati su numero e tipologia di prodotti confezionati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di movimentazione manuale dei carichi 2. Caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento 3. Tecniche e modalità di imballaggio dei prodotti 4. Procedure per il controllo dei prodotti confezionati 5. Elementi di base di informatica per rilevare le informazioni dal sistema di gestione del confezionamento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Cura dell'area di lavoro e dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Cura dell'area di lavoro e dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti (3320)
Risultato atteso	Locali e macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti puliti e sanificati nel rispetto dei protocolli di riferimento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste 2. Mantenere ordinati e puliti gli spazi di lavoro, le attrezzature ed i macchinari durante e al termine delle attività nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza 3. Predisporre e allestire gli spazi di lavoro, le attrezzature e i macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti 4. Eseguire la manutenzione di primo livello (es. lubrificazione e ispezione) dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature 2. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature 3. Manutenzione di primo livello: principali attività, strumenti e prodotti da utilizzare 4. Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari per il confezionamento e l'imballaggio dei prodotti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore della sanificazione
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.01.15 - Realizzazione delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore della sanificazione realizza interventi atti a rendere sani determinati ambienti mediante l'attività di pulizia e/o disinfezione di ambienti (spazi, arredi, attrezzature, impianti, materiali ecc.), sia nei contesti domestici che in quelli destinati ad attività produttive o di servizio al pubblico, che in quelli destinati all'assistenza sociale e/o sanitaria. Svolge il suo lavoro nel rigoroso rispetto dei protocolli previsti, riconoscendo e minimizzando i vari tipi di rischio. Trova collocazione lavorativa prevalentemente come dipendente in imprese specializzate del settore.
Referenziazione ATECO 2007	N.81.22.02 - Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali N.81.29.10 - Servizi di disinfestazione
Referenziazione ISTAT CP2011	6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Pianificazione di interventi di disinfezione e sanificazione (3344) 2. Realizzazione di interventi di disinfezione e sanificazione (3345)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di disinfezione e sanificazione
Livello EQF	3
Risultato atteso	Caratteristiche degli ambienti da sanificare rilevate e analizzate; intervento di disinfezione/sanificazione pianificato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione di interventi di disinfezione e sanificazione
Indicatori	Corretta scelta di metodi, tecniche e strumenti in funzione delle condizioni dei luoghi da disinfettare/sanificare e/o di specifiche esigenze del cliente; corretta individuazione dei rischi associati alle caratteristiche e alle condizioni degli ambienti da disinfettare/sanificare
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare sopralluoghi preliminari all'intervento di disinfezione/sanificazione 2. Acquisire informazioni dal cliente inerenti eventi occorsi nei luoghi per i quali è richiesto l'intervento di disinfezione/sanificazione ed eventuali specifiche esigenze 3. Applicare metodi e tecniche di analisi delle caratteristiche e dei rischi degli ambienti su cui operare interventi di disinfezione/sanificazione 4. Individuare le tecniche e le procedure di disinfezione/sanificazione da impiegare in funzione delle specifiche contestuali 5. Individuare gli strumenti e i prodotti da utilizzare in funzione delle caratteristiche specifiche degli ambienti da disinfettare/sanificare 6. Predisporre preventivi per interventi di disinfezione/sanificazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa di settore 2. Modalità di sopralluogo propedeutico ad interventi di disinfezione/sanificazione (misurazioni, check-list, compilazione schede...) 3. Metodi di analisi degli ambienti da sottoporre a trattamento di disinfezione/sanificazione 4. Modalità di predisposizione di preventivi 5. Cenni sui fattori di presenza e crescita microbica, sulle fonti e le dinamiche di contaminazione e contagio 6. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la disinfezione 7. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la sanificazione 8. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la pulizia collegata ad operazioni di disinfezione e sanificazione 9. Metodi, tecniche e protocolli di disinfezione e sanificazione, nei diversi contesti (domestici, produttivi, di servizio, sanitari ecc.) 10. Classificazione e protocolli di smaltimento di rifiuti derivanti da attività di disinfezione, sanificazione e pulizia collegata 11. Classificazione e caratteristiche delle tipologie di rischio collegati alle attività di disinfezione/sanificazione, nei diversi contesti
Referenziazione ISTAT CP2011	6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Realizzazione di interventi di disinfezione e sanificazione
Livello EQF	3
Risultato atteso	Ambienti disinfettati/sanificati nel rispetto degli standard e delle disposizioni di riferimento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di disinfezione e sanificazione
Indicatori	Scelta e utilizzo di attrezzature e prodotti per la disinfezione/sanificazione in vari contesti e situazioni
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire le operazioni propedeutiche e successive alle operazioni di disinfezione/sanificazione 2. Applicare tecniche e protocolli di disinfezione in diversi contesti (abitativi, produttivi, di servizio al pubblico, di assistenza sociale e/o sanitaria, ecc.) 3. Applicare tecniche e protocolli di sanificazione in diversi contesti (abitativi, produttivi, di servizio al pubblico, di assistenza sociale e/o sanitaria, ecc.) 4. Smaltire residui e rifiuti derivanti dalle attività di pulizia, disinfezione e sanificazione (anche rifiuti sanitari, materiali infetti, etc.), applicando i protocolli previsti 5. Compilare reportistica tecnica relativa agli interventi svolti 6. Curare la manutenzione degli strumenti e delle apparecchiature per la pulizia, la disinfezione e la sanificazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa di settore 2. Cenni sui fattori di presenza e crescita microbica, sulle fonti e le dinamiche di contaminazione e contagio 3. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la disinfezione 4. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la sanificazione 5. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la pulizia collegata ad operazioni di disinfezione e sanificazione 6. Classificazione e protocolli di smaltimento di rifiuti derivanti da attività di disinfezione, sanificazione e pulizia collegata 7. Metodi, tecniche e protocolli di disinfezione e sanificazione, nei diversi contesti (abitativi, produttivi, di servizio al pubblico, sanitari, ecc.) 8. Caratteristiche e utilizzo dei DPI specifici per attività di disinfezione/sanificazione 9. Modalità di lettura di etichette, simbologia e schede prodotto (con riferimento a prodotti per la pulizia e per la disinfezione/sanificazione) 10. Caratteristiche e protocolli di fronteggiamento dei vari tipi di rischio (chimico, biologico, elettrico etc.) 11. Modalità di compilazione della reportistica tecnica relativa agli interventi attuati
Referenziazione ISTAT CP2011	6.1.5.1.0 - Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore della sanificazione
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.01.15 - Realizzazione delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Facility management
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore della sanificazione
Descrizione qualificazione	L'operatore della sanificazione realizza interventi atti a rendere sani determinati ambienti mediante l'attività di pulizia e/o disinfezione di ambienti (spazi, arredi, attrezzature, impianti, materiali ecc.), sia nei contesti domestici che in quelli destinati ad attività produttive o di servizio al pubblico, che in quelli destinati all'assistenza sociale e/o sanitaria. Svolge il suo lavoro nel rigoroso rispetto dei protocolli previsti, riconoscendo e minimizzando i vari tipi di rischio. Trova collocazione lavorativa prevalentemente come dipendente in imprese specializzate del settore.
Referenziazione ATECO 2007	N.81.22.02 - Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali N.81.29.10 - Servizi di disinfestazione
Referenziazione ISTAT CP2011	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)	200
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	60
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	60
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	60
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	120
Durata minima aula_fasecovid (ore)	80
Durata massima aula_fasecovid (ore)	140
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	20

Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	20
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	60
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	120
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>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.</p>
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 della sanificazione".
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	
<p>1 - Pianificazione di interventi di disinfezione e sanificazione 2 - Realizzazione di interventi di disinfezione e sanificazione</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Pianificazione di interventi di disinfezione e sanificazione
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di disinfezione e sanificazione (3344)
Risultato atteso	Caratteristiche degli ambienti da sanificare rilevate e analizzate; intervento di disinfezione/sanificazione pianificato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare sopralluoghi preliminari all'intervento di disinfezione/sanificazione 2. Acquisire informazioni dal cliente inerenti eventi occorsi nei luoghi per i quali è richiesto l'intervento di disinfezione/sanificazione ed eventuali specifiche esigenze 3. Applicare metodi e tecniche di analisi delle caratteristiche e dei rischi degli ambienti su cui operare interventi di disinfezione/sanificazione 4. Individuare le tecniche e le procedure di disinfezione/sanificazione da impiegare in funzione delle specifiche contestuali 5. Individuare gli strumenti e i prodotti da utilizzare in funzione delle caratteristiche specifiche degli ambienti da disinfettare/sanificare 6. Predisporre preventivi per interventi di disinfezione/sanificazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa di settore 2. Modalità di sopralluogo propedeutico ad interventi di disinfezione/sanificazione (misurazioni, check-list, compilazione schede...) 3. Metodi di analisi degli ambienti da sottoporre a trattamento di disinfezione/sanificazione 4. Modalità di predisposizione di preventivi 5. Cenni sui fattori di presenza e crescita microbica, sulle fonti e le dinamiche di contaminazione e contagio 6. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la disinfezione 7. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la sanificazione 8. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la pulizia collegata ad operazioni di disinfezione e sanificazione 9. Metodi, tecniche e protocolli di disinfezione e sanificazione, nei diversi contesti (domestici, produttivi, di servizio, sanitari ecc.) 10. Classificazione e protocolli di smaltimento di rifiuti derivanti da attività di disinfezione, sanificazione e pulizia collegata 11. Classificazione e caratteristiche delle tipologie di rischio collegati alle attività di disinfezione/sanificazione, nei diversi contesti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Realizzazione di interventi di disinfezione e sanificazione
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Realizzazione di interventi di disinfezione e sanificazione (3345)
Risultato atteso	Ambienti disinfettati/sanificati nel rispetto degli standard e delle disposizioni di riferimento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire le operazioni propedeutiche e successive alle operazioni di disinfezione/sanificazione 2. Applicare tecniche e protocolli di disinfezione in diversi contesti (abitativi, produttivi, di servizio al pubblico, di assistenza sociale e/o sanitaria, ecc.) 3. Applicare tecniche e protocolli di sanificazione in diversi contesti (abitativi, produttivi, di servizio al pubblico, di assistenza sociale e/o sanitaria, ecc.) 4. Smaltire residui e rifiuti derivanti dalle attività di pulizia, disinfezione e sanificazione (anche rifiuti sanitari, materiali infetti, etc.), applicando i protocolli previsti 5. Compilare reportistica tecnica relativa agli interventi svolti 6. Curare la manutenzione degli strumenti e delle apparecchiature per la pulizia, la disinfezione e la sanificazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa di settore 2. Cenni sui fattori di presenza e crescita microbica, sulle fonti e le dinamiche di contaminazione e contagio 3. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la disinfezione 4. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la sanificazione 5. Caratteristiche e specifiche d'uso di attrezzature e prodotti per la pulizia collegata ad operazioni di disinfezione e sanificazione 6. Classificazione e protocolli di smaltimento di rifiuti derivanti da attività di disinfezione, sanificazione e pulizia collegata 7. Metodi, tecniche e protocolli di disinfezione e sanificazione, nei diversi contesti (abitativi, produttivi, di servizio al pubblico, sanitari, ecc.) 8. Caratteristiche e utilizzo dei DPI specifici per attività di disinfezione/sanificazione 9. Modalità di lettura di etichette, simbologia e schede prodotto (con riferimento a prodotti per la pulizia e per la disinfezione/sanificazione) 10. Caratteristiche e protocolli di fronteggiamento dei vari tipi di rischio (chimico, biologico, elettrico etc.) 11. Modalità di compilazione della reportistica tecnica relativa agli interventi attuati
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.05.11 - Pianificazione degli approvvigionamenti ADA.24.05.12 - Gestione degli approvvigionamenti
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti è in grado di configurare il sistema di fornitura adeguato alle esigenze di produzione ed approvvigionamento, selezionando il relativo parco fornitori e gestendo i processi di acquisizione di prodotti e servizi anche tecnici. Assicura la continuità e la stabilità degli approvvigionamenti; controlla e coordina l'attività dei diversi fornitori, definendo, con opportuna periodicità, le caratteristiche, le quantità, i tempi di consegna e di pagamento dei diversi prodotti acquistati; analizza costantemente le informazioni provenienti dai vari reparti interessati provvedendo, eventualmente, a modificare i piani di acquisto. Opera come dipendente in aziende private e pubbliche relazionandosi con il general manager ed i responsabili dei diversi reparti.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.01 - Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.1 - Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi del fabbisogno di approvvigionamento (2328) 2. Pianificazione e configurazione del sistema di fornitura (2329) 3. Gestione dei processi di approvvigionamento (2330) 4. Monitoraggio e valutazione dei processi di approvvigionamento (2331) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Analisi del fabbisogno di approvvigionamento
Livello EQF	5
Risultato atteso	Fabbisogno di approvvigionamento ed acquisti aziendali valutati e pianificati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di analisi del fabbisogno di approvvigionamento
Indicatori	Analisi efficace dei fabbisogni aziendali di prodotti; verifica puntuale delle scorte presenti; attento esame tecnico del prodotto e/o servizio da acquistare; indagine approfondita su offerta di mercato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi di mercato 2. Applicare tecniche di analisi delle scorte e giacenze 3. Applicare tecniche di analisi del piano delle previsioni di produzione e di vendita 4. Individuare le tipologie dei prodotti/servizi da acquisire 5. Definire i fabbisogni in termini di approvvigionamento (risorse, beni, quantità, tempi di consegna) in base alle rilevazioni effettuate (valutazione dei fabbisogni quantitativa, qualitativa ed economico-finanziaria)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di benchmarking 2. Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based). 3. Tecniche di pianificazione degli acquisti 4. Fasi e strumenti del processo di pianificazione e programmazione aziendale 5. Tecniche di analisi delle previsioni di vendita 6. Principali processi produttivi e relativa programmazione
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.1 - Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e configurazione del sistema di fornitura
Livello EQF	5
Risultato atteso	Sistema di fornitura strutturato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione e configurazione del sistema di fornitura
Indicatori	Ricognizione puntuale nel parco fornitori già esistente; ricerca e selezione efficiente nuovi fornitori; negoziazione e definizione proficua delle condizioni di fornitura (modalità, tempi, costi, ecc.)
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 2. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 3. Ricercare e selezionare i fornitori in funzione di criteri di affidabilità, etica, qualità dei servizi, prezzo, ecc. 4. Elaborare un piano strategico di approvvigionamento, individuando obiettivi di miglioramento e indicatori di valutazione 5. Predisporre piani e budget previsionali di acquisto 6. Definire le condizioni di fornitura negoziando con i fornitori gli aspetti relativi alle scadenze, pagamenti, modalità di consegna, ecc. 7. Applicare tecniche di redazione di contratti di fornitura
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla certificazione di qualità e la gestione degli strumenti in materia 2. Tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione 3. Elementi di budgeting e contabilità dei costi 4. Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based). 5. Fasi e strumenti del processo di pianificazione e programmazione aziendale 6. Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP 7. Aspetti amministrativi connessi agli acquisti 8. Piano strategico degli approvvigionamenti: tecniche di redazione 9. Tecniche di programmazione e pianificazione degli acquisti (Purchasing Performance Management, Matrice di Kraljic, ecc.) 10. Sistema degli approvvigionamenti e gestione della spesa 11. Supply chain e organizzazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.5.1 - Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi</p> <p>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione dei processi di approvvigionamento
Livello EQF	4
Risultato atteso	Fornitura efficacemente presidiata e rispondente alle condizioni negoziate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dei processi di approvvigionamento
Indicatori	Definizione puntuale delle modalità contrattuali di fornitura; utilizzo efficiente dei software di gestione, emissione ordine d'acquisto secondo normativa e standard aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestire le relazioni con i fornitori 2. Utilizzare software per la gestione degli approvvigionamenti (registrazione RDA, emissione ordini, archiviazione, ecc.) 3. Redigere e inviare gli ordini di acquisto al magazzino interno (con procedure manuali o automatizzate) 4. Controllare la merce in arrivo sia dal punto di vista documentale che del rispetto quantitativo e qualitativo delle specifiche dell'ordine 5. Applicare le procedure previste in caso di non conformità dei prodotti acquistati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla certificazione di qualità e la gestione degli strumenti in materia 2. Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP 3. Aspetti amministrativi connessi agli acquisti 4. Sistema degli approvvigionamenti e gestione della spesa 5. Supply chain e organizzazione aziendale 6. Normativa nazionale ed internazionale e contrattualistica relative agli acquisti 7. Procedure di monitoraggio qualitativo e quantitativo degli approvvigionamenti
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.5.1 - Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi</p> <p>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</p> <p>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione dei processi di approvvigionamento
Livello EQF	5
Risultato atteso	Fornitura efficacemente presidiata e rispondente alle condizioni negoziate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di monitoraggio e valutazione dei processi di approvvigionamento
Indicatori	Monitoraggio efficace della conformità delle forniture, gestione efficiente delle non conformità dei prodotti acquistati, riprogrammazione efficace degli approvvigionamenti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare procedure di monitoraggio sull'andamento degli acquisti, dal punto di vista quantitativo, qualitativo e delle scadenze temporali 2. Riprogrammare gli approvvigionamenti in base ai risultati ricavati dall'attività di monitoraggio e in funzione delle richieste produttive e dei clienti 3. Valutare la performance del fornitore sulla base degli indicatori di selezione prefissati, utilizzando tecniche specifiche (es. vendor rating, cost based) 4. Monitorare l'andamento del budget registrando ed intervenendo in caso di scostamenti in funzione dei KPI individuati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla certificazione di qualità e la gestione degli strumenti in materia 2. Tecniche di budgeting e reporting 3. Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP 4. Tecniche di programmazione e pianificazione degli acquisti (Purchasing Performance Management, Matrice di Kraljic, ecc.) 5. Procedure di monitoraggio qualitativo e quantitativo degli approvvigionamenti 6. Tecniche di valutazione e controllo dei fornitori (es. vendor rating, cost based)
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.5.1 - Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi</p> <p>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</p>

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.05.11 - Pianificazione degli approvvigionamenti ADA.24.05.12 - Gestione degli approvvigionamenti
Processo	Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
Sequenza di processo	Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti
Descrizione qualificazione	Il Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti è in grado di configurare il sistema di fornitura adeguato alle esigenze di produzione ed approvvigionamento, selezionando il relativo parco fornitori e gestendo i processi di acquisizione di prodotti e servizi anche tecnici. Assicura la continuità e la stabilità degli approvvigionamenti; controlla e coordina l'attività dei diversi fornitori, definendo, con opportuna periodicità, le caratteristiche, le quantità, i tempi di consegna e di pagamento dei diversi prodotti acquistati; analizza costantemente le informazioni provenienti dai vari reparti interessati provvedendo, eventualmente, a modificare i piani di acquisto. Opera come dipendente in aziende private e pubbliche relazionandosi con il general manager ed i responsabili dei diversi reparti.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.22.01 - Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.1 - Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	150
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	300
Durata minima aula_fasecovid (ore)	200
Durata massima aula_fasecovid (ore)	350
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata	80

aula_fasecovid (valore%)	
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	150
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	300
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>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</p>
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 degli acquisti e approvvigionamenti"
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	
<p>1 - Analisi del fabbisogno di approvvigionamento 2 - Pianificazione e configurazione del sistema di fornitura 3 - Gestione dei processi di approvvigionamento 4 - Monitoraggio e valutazione dei processi di approvvigionamento</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Analisi del fabbisogno di approvvigionamento
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Analisi del fabbisogno di approvvigionamento (2328)
Risultato atteso	Fabbisogno di approvvigionamento ed acquisti aziendali valutati e pianificati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi di mercato 2. Applicare tecniche di analisi delle scorte e giacenze 3. Applicare tecniche di analisi del piano delle previsioni di produzione e di vendita 4. Individuare le tipologie dei prodotti/servizi da acquisire 5. Definire i fabbisogni in termini di approvvigionamento (risorse, beni, quantità, tempi di consegna) in base alle rilevazioni effettuate (valutazione dei fabbisogni quantitativa, qualitativa ed economico-finanziaria)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di benchmarking 2. Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based). 3. Tecniche di pianificazione degli acquisti 4. Fasi e strumenti del processo di pianificazione e programmazione aziendale 5. Tecniche di analisi delle previsioni di vendita 6. Principali processi produttivi e relativa programmazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	37.5
Durata massima singola UF _fasecovid	75

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Pianificazione e configurazione del sistema di fornitura
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e configurazione del sistema di fornitura (2329)
Risultato atteso	Sistema di fornitura strutturato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 2. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 3. Ricercare e selezionare i fornitori in funzione di criteri di affidabilità, etica, qualità dei servizi, prezzo, ecc. 4. Elaborare un piano strategico di approvvigionamento, individuando obiettivi di miglioramento e indicatori di valutazione 5. Predisporre piani e budget previsionali di acquisto 6. Definire le condizioni di fornitura negoziando con i fornitori gli aspetti relativi alle scadenze, pagamenti, modalità di consegna, ecc. 7. Applicare tecniche di redazione di contratti di fornitura
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla certificazione di qualità e la gestione degli strumenti in materia 2. Tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione 3. Elementi di budgeting e contabilità dei costi 4. Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based). 5. Fasi e strumenti del processo di pianificazione e programmazione aziendale 6. Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP 7. Aspetti amministrativi connessi agli acquisti 8. Piano strategico degli approvvigionamenti: tecniche di redazione 9. Tecniche di programmazione e pianificazione degli acquisti (Purchasing Performance Management, Matrice di Kraljic, ecc.) 10. Sistema degli approvvigionamenti e gestione della spesa 11. Supply chain e organizzazione aziendale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	37.5
Durata massima singola UF _fasecovid	75

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione dei processi di approvvigionamento
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione dei processi di approvvigionamento (2330)
Risultato atteso	Fornitura efficacemente presidiata e rispondente alle condizioni negoziate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestire le relazioni con i fornitori 2. Utilizzare software per la gestione degli approvvigionamenti (registrazione RDA, emissione ordini, archiviazione, ecc.) 3. Redigere e inviare gli ordini di acquisto al magazzino interno (con procedure manuali o automatizzate) 4. Controllare la merce in arrivo sia dal punto di vista documentale che del rispetto quantitativo e qualitativo delle specifiche dell'ordine 5. Applicare le procedure previste in caso di non conformità dei prodotti acquistati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla certificazione di qualità e la gestione degli strumenti in materia 2. Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP 3. Aspetti amministrativi connessi agli acquisti 4. Sistema degli approvvigionamenti e gestione della spesa 5. Supply chain e organizzazione aziendale 6. Normativa nazionale ed internazionale e contrattualistica relative agli acquisti 7. Procedure di monitoraggio qualitativo e quantitativo degli approvvigionamenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	37.5
Durata massima singola UF _fasecovid	75

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Monitoraggio e valutazione dei processi di approvvigionamento
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione dei processi di approvvigionamento (2331)
Risultato atteso	Fornitura efficacemente presidiata e rispondente alle condizioni negoziate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare procedure di monitoraggio sull'andamento degli acquisti, dal punto di vista quantitativo, qualitativo e delle scadenze temporali 2. Riprogrammare gli approvvigionamenti in base ai risultati ricavati dall'attività di monitoraggio e in funzione delle richieste produttive e dei clienti 3. Valutare la performance del fornitore sulla base degli indicatori di selezione prefissati, utilizzando tecniche specifiche (es. vendor rating, cost based) 4. Monitorare l'andamento del budget registrando ed intervenendo in caso di scostamenti in funzione dei KPI individuati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sulla certificazione di qualità e la gestione degli strumenti in materia 2. Tecniche di budgeting e reporting 3. Software di gestione dell'approvvigionamento e sistemi ERP 4. Tecniche di programmazione e pianificazione degli acquisti (Purchasing Performance Management, Matrice di Kraljic, ecc.) 5. Procedure di monitoraggio qualitativo e quantitativo degli approvvigionamenti 6. Tecniche di valutazione e controllo dei fornitori (es. vendor rating, cost based)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	37.5
Durata massima singola UF _fasecovid	75

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto customer care
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	<p>Il tecnico esperto customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni,. Sviluppa il modello di assistenza ai clienti e definisce il sistema di accoglienza a assistenza tecnica al cliente, gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o help desk che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine, si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio. Questa figura opera generalmente come dipendente, all'interno degli uffici customer care di grandi aziende oppure all'interno di società di servizi specializzate che gestiscono l'assistenza post vendita per conto delle aziende produttrici, e si relaziona con il management ed i responsabili dei reparti vendita.</p>
Referenziazione ATECO 2007	N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sviluppo del modello di customer care (2365) 2. Definizione e gestione dei servizi di customer care (2366) 3. Monitoraggio e valutazione del processo di customer care (2368) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Sviluppo del modello di customer care
Livello EQF	5
Risultato atteso	Modello di customer care definito e strutturato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo del modello di customer care
Indicatori	Applicazione corretta delle metodologie di analisi del mercato e della concorrenza; individuazione del modello di customer care in funzione delle strategie commerciali e di marketing
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi di mercato e della concorrenza per individuare i principali modelli di caring applicabili 2. Applicare tecniche di analisi delle strategie di marketing aziendale per configurare il modello di customer care 3. Definire le specifiche funzionali del modello di customer care (servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, target, linee di accesso e attesa, etc.) 4. Definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente 5. Determinare, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi 6. Identificare le attività complementari e di supporto ai servizi core (es. indagini di mercato, ricerche di marketing, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di customer relationship management (crm) 2. Tecniche di benchmarking 3. Tecniche e strumenti di analisi della concorrenza 4. Strategie e modelli di customer care 5. Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività 6. Modelli e strumenti di marketing strategico ed operativo 7. Principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Definizione e gestione dei servizi di customer care
Livello EQF	5
Risultato atteso	Servizi di customer care definiti e gestiti sulla base del modello progettato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione e gestione dei servizi di customer care
Indicatori	Definizione del servizio di customer care coerente con il modello sviluppato; sistema di informazione organizzato in modo efficace e coerente con il sistema aziendale di qualità; organizzazione efficiente delle risorse.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di coordinamento del lavoro 2. Applicare tecniche di budgeting 3. Applicare tecniche di gestione del personale 4. Tradurre le specifiche tecniche del modello di customer care in modalità operative (processi e procedure) per la erogazione dei servizi definiti 5. Definire le procedure di accoglienza del cliente e di assistenza tecnica e commerciale pre e post-vendita, identificando i fattori di costo/beneficio 6. Definire un sistema di informazione standardizzato elaborando documenti e materiali 7. Applicare criteri di organizzazione delle risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio 8. Definire le procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami 9. Definire le procedure per la gestione delle comunicazioni in entrata ed in uscita da parte del personale addetto ai servizi di customer care (telefonate, email)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di customer relationship management (crm) 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di organizzazione del lavoro 4. Metodologie di gestione di un call center 5. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 6. Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività 7. Tecniche e strumenti di customer care e di social customer care 8. Sistemi di budgeting e reporting 9. Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. 10. Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 11. Software di gestione del customer service
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</p> <p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione del processo di customer care
Livello EQF	5
Risultato atteso	Processo di customer care monitorato e valutato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di monitoraggio e valutazione del processo di assistenza clienti
Indicatori	Indicatori di performance identificati ed analizzati in coerenza con le esigenze di monitoraggio; valutazione del processo di assistenza clienti eseguito secondo modelli stabiliti; redazione chiara del report monitoraggio e performance; analisi efficace tra dati previsionali e consuntivi
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 2. Individuare indicatori di performance e modalità operative di controllo dei processi di customer care 3. Applicare tecniche di valutazione della performance complessiva in base agli indicatori individuati 4. Applicare tecniche di valutazione dell'efficacia del modello di customer care adottato 5. Applicare tecniche di monitoraggio del piano di lavoro e individuare le cause degli scostamenti al fine di prospettare interventi migliorativi della gestione operativa 6. Adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari 7. Individuare soluzioni e proposte per la ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con le esigenze di assistenza 8. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di statistica 3. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction 4. Tecniche di budgeting e reporting 5. Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. 6. Strumenti di rilevazione della customer satisfaction 7. Metodologie per il monitoraggio e la valutazione dei processi di customer care 8. Software di gestione del customer service
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto customer care
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto customer care
Descrizione qualificazione	<p>Il tecnico esperto customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni,. Sviluppa il modello di assistenza ai clienti e definisce il sistema di accoglienza a assistenza tecnica al cliente, gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o help desk che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine, si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio. Questa figura opera generalmente come dipendente, all'interno degli uffici customer care di grandi aziende oppure all'interno di società di servizi specializzate che gestiscono l'assistenza post vendita per conto delle aziende produttrici, e si relaziona con il management ed i responsabili dei reparti vendita.</p>
Referenziazione ATECO 2007	N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	150
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	300
Durata minima aula_fasecovid (ore)	200

Durata massima aula_fasecovid (ore)	350
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	150
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	300
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>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.</p>
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 customer care"
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 - Sviluppo del modello di customer care
- 2 - Definizione e gestione dei servizi di customer care
- 3 - Monitoraggio e valutazione del processo di customer care

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Sviluppo del modello di customer care
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Sviluppo del modello di customer care (2365)
Risultato atteso	Modello di customer care definito e strutturato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi di mercato e della concorrenza per individuare i principali modelli di caring applicabili 2. Applicare tecniche di analisi delle strategie di marketing aziendale per configurare il modello di customer care 3. Definire le specifiche funzionali del modello di customer care (servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, target, linee di accesso e attesa, etc.) 4. Definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente 5. Determinare, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi 6. Identificare le attività complementari e di supporto ai servizi core (es. indagini di mercato, ricerche di marketing, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di customer relationship management (crm) 2. Tecniche di benchmarking 3. Tecniche e strumenti di analisi della concorrenza 4. Strategie e modelli di customer care 5. Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività 6. Modelli e strumenti di marketing strategico ed operativo 7. Principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Definizione e gestione dei servizi di customer care
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione e gestione dei servizi di customer care (2366)
Risultato atteso	Servizi di customer care definiti e gestiti sulla base del modello progettato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di coordinamento del lavoro 2. Applicare tecniche di budgeting 3. Applicare tecniche di gestione del personale 4. Tradurre le specifiche tecniche del modello di customer care in modalità operative (processi e procedure) per la erogazione dei servizi definiti 5. Definire le procedure di accoglienza del cliente e di assistenza tecnica e commerciale pre e post-vendita, identificando i fattori di costo/beneficio 6. Definire un sistema di informazione standardizzato elaborando documenti e materiali 7. Applicare criteri di organizzazione delle risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio 8. Definire le procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami 9. Definire le procedure per la gestione delle comunicazioni in entrata ed in uscita da parte del personale addetto ai servizi di customer care (telefonate, email)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di customer relationship management (crm) 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di organizzazione del lavoro 4. Metodologie di gestione di un call center 5. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 6. Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività 7. Tecniche e strumenti di customer care e di social customer care 8. Sistemi di budgeting e reporting 9. Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. 10. Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 11. Software di gestione del customer service
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Monitoraggio e valutazione del processo di customer care
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione del processo di customer care (2368)
Risultato atteso	Processo di customer care monitorato e valutato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 2. Individuare indicatori di performance e modalità operative di controllo dei processi di customer care 3. Applicare tecniche di valutazione della performance complessiva in base agli indicatori individuati 4. Applicare tecniche di valutazione dell'efficacia del modello di customer care adottato 5. Applicare tecniche di monitoraggio del piano di lavoro e individuare le cause degli scostamenti al fine di prospettare interventi migliorativi della gestione operativa 6. Adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari 7. Individuare soluzioni e proposte per la ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con le esigenze di assistenza 8. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di statistica 3. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction 4. Tecniche di budgeting e reporting 5. Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. 6. Strumenti di rilevazione della customer satisfaction 7. Metodologie per il monitoraggio e la valutazione dei processi di customer care 8. Software di gestione del customer service
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100