

6759

26/07/2012

Identificativo Atto n. 540

DIREZIONE GENERALE OCCUPAZIONE E POLITICHE DEL LAVORO

AGGIORNAMENTO DEL QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI DELLA REGIONE LOMBARDIA CON L'INSERIMENTO DI NUOVI PROFILI, NUOVE COMPETENZE LIBERE, INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF

U.O. ATTUAZIONE DELLE RIFORME, STRUMENTI INFORMATIVI E CONTROLLI

VISTE:

- la legge regionale n. 22 del 28 settembre 2006 “Il mercato del lavoro in Lombardia” ed in particolare l’art.8 che istituisce la Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro e della Formazione (di seguito CRPLF), quale sede concertativa con funzioni di proposta, progettazione, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche attive del lavoro, dell’istruzione e della formazione;

- la legge regionale n. 19 del 6 agosto 2007 “Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia” e sue successive modifiche ed integrazioni;

RICHIAMATA la Delibera di Giunta Regionale n. 8/6563 del 18 febbraio 2008 “Indicazioni regionali per l’offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale (art. 22 c. 4 L.R. 19/07), e in particolare la parte seconda “Standard minimi dell’offerta di IFP” la quale prevede che i percorsi e le azioni di formazione permanente, continua e di specializzazione sono progettati, in rapporto agli specifici fabbisogni di competenze a carattere tecnico professionale dell’utenza, con riferimento al Quadro Regionale degli Standard Professionali (di seguito QRSP);

VISTO il decreto della Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro n. 7105 del 29 luglio 2011 “Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia - istituzione di nuove sezioni e adozione di nuovi profili”

VISTO il decreto dirigenziale n. 6146 del 18/06/2009 “Adozione della procedura per l’aggiornamento del Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia;

RICHIAMATO l’allegato A) del decreto sopra citato che prevede che:

- a) La proposta validata dalla DG Istruzione, Formazione e Lavoro viene immediatamente resa disponibile sulla piattaforma informatica in modo che i componenti della Sottocommissione CRPLF possano prenderne visione;
- b) Alla Sottocommissione compete l'esame di merito sulla rispondenza del nuovo Profilo o sulle modifiche di elementi di Profilo in rapporto alle evoluzioni del mondo del lavoro lombardo, ai fabbisogni professionali, all'innovazione dei processi produttivi e di erogazione dei servizi;
- c) La Sottocommissione si esprime all'unanimità dei presenti con un parere positivo o negativo sulla proposta senza apportare alcuna modifica;
- d) la proposta, approvata successivamente con decreto regionale, viene inserita nel QRSP quale aggiornamento;
- e) In caso di parere negativo, ne viene data comunicazione motivata al proponente, con trasmissione dello stralcio del verbale della seduta;

PRESO ATTO della seduta della sottocommissione del QRSP del 9 luglio 2012 regolarmente convocata il 3 luglio 2012 con il seguente ordine del giorno:

- revisione e ampliamento delle competenze trasversali
- standard professionali e competenza per il settore logistica:
- nuovo profilo Addetto vendita a domicilio
- inserimento di indicatori di competenza e livelli EQF per 10 profili professionali presenti nel QRSP;

CONSIDERATO che nella suddetta seduta si è proceduto ad approvare le competenze trasversali, gli standard professionali e la competenza libera del settore logistica, mentre il proposto profilo Addetto vendita a domicilio è stato modificato come unica competenza libera, come da allegato A), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

EVIDENZIATO che talune competenze trasversali sono state integrate ed altre definite

anche per dare compiuta attuazione a quanto stabilito in relazione alla formazione formale necessaria a completare il piano formativo individuale del contratto di apprendistato ai sensi dell'art. 4 del DLgs 167/2011, come attuato dalla regolamentazione regionale;

PRESO ATTO delle attività di cui al d.d.u.o. n. 13503 del 22 dicembre 2010 “Avvio dell'applicazione guidata del modello di certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale”, che ha, tra l'altro, introdotto i concetti di indicatore di competenza e livello EQF;

RICHIAMATO il d.d.u.o. 370 del 24 gennaio 2012 “rilascio attestati certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale - applicazione guidata con la Fondazione Politecnico di Milano”, che ha preso atto del Rapporto finale sull'applicazione guidata del modello di certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale presentato dalla Fondazione Politecnico di Milano in relazione alle attività svolte ai sensi del d.d.u.o. n. 13503/2010;

RITENUTO NECESSARIO, sulla base del richiamato d.d.u.o. n. 370/2012, procedere all'allargamento dello standard professionale con l'inserimento di indicatori di competenza e dei livelli dell'European Qualification Framework (EQF), che si aggiungono agli elementi relativi allo standard di competenza che pertanto risulta definito da denominazione, conoscenze, abilità, indicatori di competenza, livello EQF;

STABILITO che gli indicatori di competenza e i livelli EQF sono elementi proposti e approvati nell'ambito della procedura definita dal richiamato decreto 6146 del 18/6/2009 “Adozione della procedura per l'aggiornamento del quadro regionale degli standard professionali della regione Lombardia”;

RILEVATO che è stato approvato un primo gruppo di indicatori di competenza e livelli EQF afferenti 10 profili professionali presenti nel QRSP, come da allegato B), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

CONSIDERATO che i profili professionali e le competenze libere validati e approvati con il presente decreto saranno inseriti nell'Offerta formativa regionale;

PRECISATO inoltre che i percorsi formativi attinenti le competenze trasversali inerenti la sicurezza non assolvono i requisiti previsti dalla normativa specifica concernente la sicurezza sui luoghi di lavoro e che, pertanto, le attestazioni di competenza regionali afferenti tali competenze non assolvono gli specifici obblighi formativi stabiliti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, che quindi saranno oggetto di ulteriore e specifica certificazione;

VISTA la legge regionale del 7 luglio 2008 n. 20 “Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale”, nonché i provvedimenti organizzativi dell’IX Legislatura;

DECRETA

- 1) di approvare, a seguito della validazione da parte della Sottocommissione QRSP nella seduta del 9 luglio 2012, l’allegato A), parte integrante e sostanziale del presente atto, per quanto concerne:
 - le competenze trasversali;
 - gli standard professionali e la competenza indipendente per il settore logistica;
 - la seguente competenza libera e indipendente: "Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio ";

- 2) di approvare, a seguito della validazione da parte della Sottocommissione QRSP nella seduta del 9 luglio 2012, l’allegato B) “Assegnazione degli indicatori e dei livelli EQF a competenze di standard professionali presenti nel QRSP”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

- 3) di stabilire la previsione di indicatori di competenza e dei livelli dell’European

Qualification Framework (EQF) nello standard di competenza che pertanto risulta definito da: denominazione, conoscenze, abilità, indicatori di competenza, livello EQF;

- 4) di stabilire che gli indicatori di competenza e i livelli EQF sono elementi proposti e approvati nell'ambito della procedura definita dal richiamato d.d.u.o. n. 6146 del 18/6/2009 "Adozione della procedura per l'aggiornamento del quadro regionale degli standard professionali della regione Lombardia";
- 5) di stabilire che i profili e le competenze libere di cui al punto 1) saranno disponibili nell' Offerta Formativa Regionale;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento all'interno del sito www.lavoro.regione.lombardia.it nell'area dedicata al Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia.

Il Dirigente
Ada Fiore

“Quadro Regionale degli Standard Professionali” QRSP

della

 **Regione Lombardia**

SEDUTA DELLA SOTTOCOMMISSIONE DEL 9 LUGLIO 2012

Competenze trasversali del QRSP

Motivazioni dell'ampliamento

Sono state inserite ulteriori competenze trasversali per garantire un adeguato riferimento per ulteriori competenze comuni a numerosi profili professionali presenti nella sezione 1 del QRSP.

CONTESTO

Si tratta di competenze tecnico-professionali trasversali relativi alle aree:

- sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale;
- qualità;
- organizzazione aziendale e principi economici in contesti produttivi di beni e servizi;
- relazioni interpersonali e comunicazione all'interno dei contesti lavorativi;
- disciplina del rapporto di lavoro.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E DI SALVAGUARDIA AMBIENTALE, IDENTIFICANDO E PREVENENDO SITUAZIONI DI RISCHIO PER SÉ, PER ALTRI E PER L'AMBIENTE	
CONOSCENZE	ABILITA'
D.Lgs. 81/2008	Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
Dispositivi di protezione individuale e collettiva	Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio	Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
Normativa ambientale e fattori di inquinamento	Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
Nozioni di primo soccorso	Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
Segnali di divieto e prescrizioni correlate	Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
	Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

OPERARE SECONDO I CRITERI DI QUALITÀ STABILITI DAL PROTOCOLLO AZIENDALE, RICONOSCENDO E INTERPRETANDO LE ESIGENZE DEL CLIENTE/UTENTE INTERNO/ESTERNO ALLA STRUTTURA/FUNZIONE ORGANIZZATIVA	
CONOSCENZE	ABILITA'
Direttive e normative sulla qualità di settore	Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
Principi ed elementi di base di un sistema qualità	Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
Procedure attinenti al sistema qualità	Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti	Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti
Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità	

OPERARE NEL RISPETTO DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE, RICONOSCENDO E INTERPRETANDO LE ESIGENZE FUNZIONALI E PRODUTTIVE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Classificazione delle aziende	Applicare procedure e istruzioni operative definite dalla struttura organizzativa di appartenenza
Elementi di microeconomia	Attivare le funzioni e i processi della struttura organizzativa per il perseguimento dei propri compiti/obiettivi
Elementi di economia aziendale	Applicare i concetti di efficienza, efficacia e produttività nello svolgimento dei propri compiti/obiettivi
Elementi di organizzazione del lavoro	
Elementi di organizzazione aziendale	

RELAZIONARSI IN UN CONTESTO LAVORATIVO ORGANIZZATO, RICONOSCENDO E GESTENDO LE EVENTUALI CRITICITA' NEI RAPPORTI PROFESSIONALI

CONOSCENZE	ABILITA'
Principi della comunicazione	Applicare le tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno di una struttura organizzata
Modalità e tipologie di comunicazione efficace	Attivare le tecniche per la gestione delle relazioni interpersonali all'interno di una struttura organizzata
Elementi di comunicazione interpersonale	Applicare le tecniche per l'analisi e la risoluzione di conflitti
Tecniche di ascolto attivo	
Tecniche di comportamento assertivo	
Tecniche di negoziazione	

OPERARE NEL RISPETTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI IN CAPO AL LAVORATORE E AL DATORE DI LAVORO PREVISTI DALLA NORMATIVA E DAL CONTRATTO DI LAVORO

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di diritto del lavoro	Applicare gli elementi di base per la lettura della busta paga
Elementi di diritto sindacale	Applicare gli elementi di base per l'esercizio dei diritti individuali, collettivi e sindacali
Elementi di contrattualistica del lavoro	Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro
Elementi di legislazione del lavoro	

Competenza libera e indipendente

“Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio”

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA’

EFFETTUARE LA VENDITA DI UN PRODOTTO/SERVIZIO A DOMICILIO	
CONOSCENZE	ABILITA’
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche di presentazione prodotti
Tecniche di presentazione prodotti/servizi a domicilio	Applicare tecniche di interazione col cliente
Tecniche di vendita	Applicare tecniche di gestione delle obiezioni
Elementi di contrattualistica	Applicare tecniche di ascolto attivo
Caratteristiche degli ambienti domestici	Interpretare le richieste del cliente
Comunicazione empatica	Applicare tecniche di comunicazione assertiva
Tecniche di pianificazione delle attività	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

PROFILI PROFESSIONALI SETTORE LOGISTICA

Tecnico delle spedizioni e dei trasporti

DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico delle spedizioni e dei trasporti è in grado di pianificare, organizzare, dirigere e coordinare le procedure e le risorse necessarie per la spedizione e il trasporto di merci su territorio nazionale e internazionale, gestendone i relativi flussi documentali. Configura le attività di spedizione e trasporto, valutando le esigenze e le urgenze del cliente, identificando mezzi, tempi e costi, predisponendo la documentazione ed espletando le formalità necessarie. Identifica pertanto la migliore modalità di trasporto in rapporto alla tipologia di merce e alla velocità di esecuzione considerando nel contempo la qualità del servizio.

ELEMENTI DI CONTESTO

L'addetto alle spedizioni lavora in aziende di servizi di qualsiasi dimensione, in particolare in aziende di spedizioni internazionali, spedizionieri doganali, aziende di logistica, corrieri e autotrasporto.

Interagisce in ambito aziendale con la divisione commerciale, l'amministrazione, il magazzino. Interagisce con soggetti esterni, clienti e fornitori e con le amministrazioni pubbliche come le dogane e l'agenzia delle entrate e gli uffici preposti del Ministero degli Esteri.

REFRENCIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.1 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

Attività Economiche ATECO

5229 Altre attività di supporto connesse ai trasporti

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4323 Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

ORGANIZZARE LE OPERAZIONI DI PREPARAZIONE CONSEGNA, SPEDIZIONE E RICEVIMENTO MERCI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi di magazzino	Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci
Metodi, procedure e tecniche di gestione di un magazzino	Applicare tecniche di disposizione merci nel magazzino
Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore	Utilizzare software per gestione spedizione e ricevimento merci
Normativa nazionale/comunitaria/internazionale di settore	Utilizzare i dispositivi di protezione individuale
Normativa relativa al trasporto, imballaggio e stoccaggio delle merci pericolose	Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
Procedure di carico e scarico merci	Applicare tecniche di riconoscimento delle merci pericolose
Software per la gestione di magazzino	Applicare tecniche di controllo merci (RX, Edts ecc...)
Tipologie di magazzino	Applicare tecniche di pianificazione dei flussi delle merci
Tipologie di unità di trasporto	
Tecniche di stoccaggio delle merci	Applicare tecniche di gestione delle emergenze
Tecniche di movimentazione delle merci	Applicare tecniche di instradamento e combinazioni di carico delle merci
Strumenti e attrezzature per la movimentazione delle merci	Applicare tecniche di negoziazione contrattuale
Tipologie e caratteristiche vettori per il trasporto	Applicare tecniche di gestione amministrativa e contabile
Sistemi di pagamento	Applicare tecniche per la combinazione delle merci
Geografia	
Contrattualistica di settore	
Nozioni sugli imballaggi	
Norme sulla distribuzione urbana delle merci	
Pesi e misure delle unità trasportate	

GESTIRE IL TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI, IL FLUSSO INFORMATIVO DELLE MERCI E L'ESPLETAMENTO DELLE PRATICHE NEI SERVIZI DI TRASPORTO, SPEDIZIONE E DOGANALI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Procedure di compilazione e controllo documenti di carico/scarico e trasporto	Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci
Elementi di contabilità	Applicare tecniche di inventario e aggiornamento giacenze
Normativa nazionale/comunitaria/internazionale di settore	Applicare tecniche di verifica della corrispondenza tra ordine, documentazione di accompagnamento e merce ricevuta/spedita
Normativa relativa al trasporto, imballaggio e stoccaggio delle merci pericolose	Applicare procedure di segnalazione non conformità delle merci
Contrattualistica di settore	Utilizzare tecniche di verifica della documentazione amministrativa

Elementi di assicurazione delle merci	Applicare tecniche per la combinazione delle merci
---------------------------------------	----------------------------------------------------

GESTIRE LE RELAZIONI CON I CLIENTI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di customer relationship management	Applicare tecniche di ascolto attivo
Gamma di servizi di trasporto e spedizione	Applicare tecniche di benchmarking
Nozioni di qualità del servizio	Applicare tecniche di definizione prezzi
Principi di customer satisfaction	Applicare tecniche di interazione con il cliente
Tecniche promozionale	Applicare tecniche di vendita
Tecniche di negoziazione	
Lingua inglese	

Supply chain manager

DESCRIZIONE PROFILO

Il Supply chain manager elabora, coordina e controlla gli aspetti strategici e operativi della "catena della fornitura", al fine di ottimizzare la gestione della fornitura e della distribuzione, dal punto di vista dei tempi (di produzione, movimentazione e di trasporto), dei costi (di approvvigionamento, produzione, giacenza scorte, trasporto, imposte) e della qualità. Il Supply chain manager pertanto opera trasversalmente in maniera coordinata ed integrata sulle aree in cui sono posizionati i punti di fornitura ed erogazione dei prodotti/servizi, sovrintendendo alle fasi che accompagnano i beni ed i servizi dalla origine alla vendita o al consumo finale.

ELEMENTI DI CONTESTO

Il Supply chain manager lavora in aziende di produzione e servizi medio/grandi e grandi. Interagisce, in ambito aziendale, oltre che con le persone che da lui dipendono, prevalentemente con le funzioni produzione, vendite, distribuzione e con la direzione aziendale. Interagisce inoltre con la rete di imprese che si trovano a monte e a valle nei processi e nelle attività che producono valore in termini di prodotti e servizi al consumatore finale.

REFRENCIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.1 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

Attività Economiche ATECO

5229 Altre attività di supporto connesse ai trasporti

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3323 Responsabili degli acquisti

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

REALIZZARE LA PROGRAMMAZIONE DEL CICLO LOGISTICO INTEGRATO DELLE MERCI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Logistica	Applicare procedure Just in time
Sistema distributivo	Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci
Reti di comunicazione e trasporto	Applicare tecniche di benchmarking
Normativa sui trasporti	Applicare tecniche di programmazione logistica
Elementi di contabilità industriale	Applicare tecniche di budgeting
Elementi di ragioneria	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali	Applicare metodi per la progettazione delle missioni dei vettori: Saving, Extramillage, Travel salesman problem
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio	Applicare metodologie di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a

	fabbisogno, metodo ABC, ecc.
Processi di logistica integrata	

EFFETTUARE LA GESTIONE DEI FORNITORI DI APPROVVIGIONAMENTO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di contrattualistica internazionale	Applicare tecniche di benchmarking
Lingua inglese	Applicare tecniche di decision making
Elementi di contrattualistica fornitori	Utilizzare strumenti per l'analisi di mercato
Elementi di contabilità industriale	Applicare tecniche di analisi dei costi
Caratteristiche dei processi produttivi	Applicare tecniche di progettazione attività di audit
Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based)	Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)
Sistemi di supplier relationship management	Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)
	Applicare tecniche di marketing di acquisto

EFFETTUARE LA PROGETTAZIONE DELLA SUPPLY CHAIN	
CONOSCENZE	ABILITA'
Logistica	Applicare tecniche di analisi di processi aziendali
Analisi previsionale dell'andamento del mercato	Applicare tecniche di benchmarking
Elementi di Customer Relationship Management	Applicare tecniche di Project management
Organizzazione aziendale	Applicare tecniche di valutazione di investimenti
Strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS ecc)	Applicare tecniche di ingegnerizzazione dei processi industriali
Pianificazione strategica degli approvvigionamenti	Applicare tecniche di analisi dei costi
Strategie e modelli di integrazione della catena logistica interna ed esterna	Applicare tecniche di progettazione delle reti di fornitura
	Utilizzare strumenti informatici di Supply chain planning

IMPLEMENTARE UN SISTEMA DI CONTROLLO DELLA SUPPLY CHAIN	
CONOSCENZE	ABILITA'
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi	Applicare tecniche di benchmarking
Metodi statistici per l'analisi dei dati	Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro
Elementi di contabilità industriale	Applicare tecniche di analisi dei costi
Principi e metodi del controllo di gestione	Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori
Sistemi di supplier relationship management	Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)
Modelli di controllo della supply chain	Utilizzare strumenti informatici di Supply chain planning
	Applicare tecniche di progettazione sistemi

	di monitoraggio della Supply chain
	Applicare tecniche di monitoraggio del servizio

COMPETENZA LIBERA E INDIPENDENTE SETTORE LOGISTICA

COORDINARE LE ATTIVITÀ DI IMBARCO/SBARCO PASSEGGERI E MOVIMENTAZIONE MERCI NEI PIAZZALI DELLE AREE PORTUALI ED AEROPORTUALI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Logistica	Applicare procedure di comunicazione con terminal
Tipologie di container	Utilizzare apparati ricetrasmittenti VHF
Tecniche di coordinamento e gestione di team	Applicare le procedure di gestione assistenze speciali
Strumenti di Logistic Planning	Applicare modalità di verifica del rispetto delle procedure di imbarco/sbarco passeggeri
Operazioni di scalo	Applicare procedure di coordinamento operazioni di movimentazione container
Segnaletica convenzionale	Applicare procedure di verifica della corretta disposizione delle merci nei piazzali portuali ed aeroportuali
Procedure di imbarco	Applicare tecniche di organizzazione stoccaggio merci in piazzali
Organizzazione del trasporto di merci	Applicare procedure di monitoraggio movimentazione merci
Lingua inglese	
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	
Nozioni di qualità del servizio	
Elementi di customer care	
Processi operativi del sistema portuale	
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza portuale	

“Quadro Regionale degli Standard Professionali” QRSP

della

 **Regione Lombardia**

**Assegnazione degli indicatori e dei livelli EQF
a competenze di standard professionali presenti nel QRSP**

ELENCO PROFILI A CUI SONO ASSEGNATI INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF

Gli indicatori di competenza e i livelli EQF sono stati assegnati alle competenze dei seguenti profili professionali:

- 7.4 Disegnatore meccanico CAD-CAM*
- 7.7 Manutentore meccanico*
- 7.15 Operatore macchine a controllo numerico*
- 14.4 Analista programmatore*
- 14.9 Gestore di reti informatiche*
- 22.1 Esperto di marketing*
- 22.6 Responsabile rete di vendita*
- 23.1 Controllo gestione contabilità analitica*
- 23.11 Operatore di contabilità*
- 23.15 Tecnico amministrazione del personale*

Si sottolinea che l'assegnazione di indicatori di competenza e livelli EQF può essere relativa ad una parte delle competenze del profilo professionale.

Per avere un quadro complessivo del profilo professionale si presentano tutti gli elementi che lo caratterizzano con l'evidenziazione dei nuovi elementi approvati.

7.4 Disegnatore meccanico CAD-CAM

DESCRIZIONE PROFILO

Il Disegnatore meccanico CAD-CAM elabora i disegni tecnici di macchinari o parti di macchinari utilizzando appositi software CAD e cura la definizione delle schede tecniche di prodotto. Realizza lo sviluppo tecnico di dettaglio, individuandone le componenti costruttive e le relative soluzioni tecnologiche di produzione. I disegni possono essere utilizzati per la produzione dei pezzi e per manuali operativi con le specifiche di funzionamento del macchinario. Nello svolgimento del suo lavoro, il Disegnatore parte da schizzi o progetti di massima realizzati dal Progettista. Le schede tecniche, invece, vengono redatte a seguito della realizzazione del prototipo.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera all'interno di imprese meccaniche di dimensioni sia piccole che medio - grandi.

Collocazione organizzativa

Opera alle dirette dipendenze del progettista o del responsabile dell'ufficio tecnico. Si relaziona con responsabile della produzione e del reparto ricerca e sviluppo.

Modalità di esercizio del lavoro

L'attività si svolge all'interno degli uffici.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

REALIZZARE IL DISEGNO D'INSIEME E DEI COMPONENTI DEL PROTOTIPO MECCANICO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Disegno tecnico	Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti meccanici
Elementi di disegno e metodi dell'ingegneria industriale	Applicare metodologie di progettazione meccanica
Elementi di tecnologia meccanica	Applicare tecniche di analisi non conformità funzionali dei componenti meccanici
Metodi di lavorazione su macchine utensili tradizionali ed a controllo numerico e a CNC	Applicare tecniche di disegno tecnico Utilizzare software disegno tecnico
Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale	
Processi di progettazione nell'area meccanica e produzione meccanica Tecnologia e proprietà dei materiali	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 4
INDICATORI
Corretta interpretazione delle specifiche tecniche del prodotto fornite dal progettista rilevabile dall'adeguatezza della codificazione
Correttezza e completezza del disegno bidimensionale e tridimensionale d'insieme e dei componenti del prototipo meccanico
Individuazione delle potenziali non conformità funzionali e risoluzione delle eventuali anomalie rilevate

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA' CHE COMPLETANO IL PROFILO

EFFETTUARE L'ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA	
CONOSCENZE	ABILITA'
Disegno tecnico	Applicare criteri di codifica componenti meccanici
Elementi di tecnologia meccanica Tecnologia e proprietà dei materiali	Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica
Disegno tecnico	Utilizzare software archiviazione dati

7.7 Manutentore meccanico

DESCRIZIONE PROFILO

Il Manutentore meccanico esegue operazioni di manutenzione meccanica, a carattere preventivo o su chiamata per guasto, ed effettuare attività di assistenza, al fine di assicurare il corretto funzionamento dei macchinari/impianti e consentire il normale svolgimento delle attività di produzione.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nell'ambito della produzione, in imprese di varia dimensione e appartenenti a settori diversi, che si avvalgono di tecnologia meccanica.

Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Responsabile di reparto (nelle imprese di piccole dimensioni) o al Capo squadra della manutenzione. Verso l'esterno, può interagire con le ditte fornitrici di ricambi.

Modalità di esercizio del lavoro

L'attività si svolge all'interno dell'azienda, ed è trasversale all'intera area di produzione.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

PROVVEDERE ALLA MANUTENZIONE PROGRAMMATA DI COMPONENTI MECCANICHE DI MACCHINARI/	
CONOSCENZE	ABILITA'
Disegno meccanico	Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti meccanici di macchinari/impianti
Elementi di impianti industriali meccanici	Applicare procedure di pianificazione operativa
Meccanica	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti
	Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica
	Applicare procedure per l'analisi termografica e/o vibrazionale dei componenti meccanici di macchinari/impianti
	Applicare tecniche di testing meccanico su componenti di macchinari/impianti
	Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti
	Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica
	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
	Utilizzare strumenti di misurazione parametri meccanici
	Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 4
INDICATORI
Corretto funzionamento macchinari e impianti sottoposti a manutenzione
Adeguate applicazione delle procedure di montaggio e smontaggio
Individuazione corretta delle parti che necessitano di intervento o sostituzione
Corretta e completa documentazione di chiusura intervento di manutenzione programmata

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA' CHE COMPLETANO IL PROFILO

EFFETTUARE IL RIPRISTINO DEL FUNZIONAMENTO DI MACCHINARI/IMPIANTI IN CASO DI GUASTI DI COMPONENTI MECCANICI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Disegno meccanico	Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati
Elementi di impianti industriali meccanici	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Meccanica	Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica
	Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti meccanici di macchinari/impianti
	Applicare tecniche di diagnosi guasti componenti meccaniche di macchinari/impianti
	Applicare tecniche di riparazione componenti meccanici di macchinari/impianti
	Applicare tecniche di ripristino operativo componenti meccanici di macchinari Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica
	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
	Utilizzare strumenti per lavorazioni meccaniche

7.15 Operatore macchine a controllo numerico

DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore macchine a controllo numerico esegue, utilizzando macchine a controllo numerico, la lavorazione, costruzione, assemblaggio o revisione di un pezzo meccanico, in base alle informazioni tecniche contenute nei disegni predisposti, e secondo gli standard definiti per la produzione.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in aziende appartenenti in prevalenza al settore meccanico, che si occupano della trasformazione di materiali grezzi o semilavorati in pezzi finiti.

Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Responsabile di reparto o al Capo squadra.

Si relaziona principalmente con i Programmatori delle macchine a controllo numerico.

Modalità di esercizio del lavoro

L'attività si svolge esclusivamente all'interno dell'azienda. Lavora su una linea di produzione oppure su una postazione singola.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

ESEGUIRE ATTREZZAGGIO DI MACCHINE UTENSILI A CONTROLLO NUMERICO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici	Applicare metodi di posizionamento pezzi da lavorare nella macchina utensile Applicare procedure di alimentazione impianti/macchinari
Elementi di disegno meccanico	Applicare procedure di regolazione parametri macchine utensili
Elementi di elettromeccanica	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Elementi di tecnologia meccanica Macchine utensili a controllo numerico	Applicare procedure di sostituzione utensili macchine a controllo numerico
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare tecniche di montaggio/smontaggio attrezzi macchine utensili
Tecnologia dei metalli	Applicare tecniche di scarico di macchine utensili
Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici	Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica
	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 3
INDICATORI
Attrezzaggio della macchina a controllo numerico conforme al disegno tecnico e alla documentazione tecnica del prodotto da realizzare
Corretto caricamento del programma di produzione
Corretta esecuzione della procedura di test di funzionamento
Corretta esecuzione della procedura di monitoraggio in itinere

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA' CHE COMPLETANO IL PROFILO

CONTROLLARE LE FASI DI LAVORAZIONE DELLA MACCHINA A CONTROLLO NUMERICO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di disegno meccanico	Applicare procedure di controllo qualità
Elementi di tecnologia meccanica	Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine utensili
Macchine utensili a controllo numerico	Applicare procedure di regolazione parametri macchine utensili a C.N.
Processi di lavorazione meccanici	Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica
Tecnologia dei metalli	Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati
	Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica

EFFETTUARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI MACCHINE UTENSILI A CONTROLLO NUMERICO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di elettromeccanica	Applicare procedure di controllo impianti e macchinari
Elementi di elettrotecnica	Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica Applicare procedure di ripristino funzionalità di macchine utensili a controllo numerico
Elementi di meccanica	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Macchine utensili a controllo numerico	Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici
Processi di lavorazione meccanici	Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti
	Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti
	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

14.4 Analista programmatore

DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista programmatore definisce specifiche tecniche dettagliate e contribuire in modo diretto alla creazione e/o modifica efficace di sistemi software complessi mediante l'utilizzo di appositi standard e strumenti. Garantisce che i risultati rispondano ai requisiti, sia in termini di progettazione tecnica di alta qualità che in termini di conformità con le specifiche funzionali concordate.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o anche all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi attraverso lo sviluppo interno di sistemi ICT.

Collocazione organizzativa

Opera generalmente a supporto della Direzione ICT/Organizzazione e Sistemi.

Modalità di esercizio del lavoro

Una quota prevalente del tempo lavorativo è dedicata alla progettazione e sviluppo di sistemi tramite l'uso diretto del computer.

Gli orari di lavoro sono collegati alle esigenze di progetto

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

EFFETTUARE LO SVILUPPO DEL SISTEMA SOFTWARE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE)	Applicare i principi di programmazione sicura
Applicazioni critiche e distribuite	Applicare procedure di rilascio (per specifiche e software)
Basi di dati	Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
Linguaggi di programmazione	Utilizzare linguaggi di programmazione Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net)
Metodi di programmazione software	Utilizzare metodologie di
Modelli di applicazioni internet	programmazione software
Principi di programmazione sicura Progettazione e sviluppo di applicazioni web	Utilizzare strumenti CASE e IDE Utilizzare strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni
Tecniche di coinvolgimento	Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet
Tecniche di coordinamento e gestione di team	Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni
Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE)	Utilizzare strumenti di progettazione (es. Oracle Designer, ERWin)
Applicazioni critiche e distribuite	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 5
INDICATORI
Funzionamento completo del software (senza errori)
Utilizzabilità in ambiente reale nell'ambito di un'impresa e istituzione pubblica o privata del software realizzato
Rispetto dei requisiti e /o delle specifiche di riferimento
Sviluppo di software in più linguaggi di programmazione (almeno uno procedurale ed uno orientato agli oggetti)

PROGETTARE LO SVILUPPO SOFTWARE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Approcci alla progettazione concettuale	Applicare i principi di progettazione software
Architetture software	Applicare metodologie per la definizione di un architettura software
Identificazione della soluzione IT	Applicare tecniche di analisi di fattibilità
Modello Object Oriented all'analisi di sistemi	Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi
Progettazione software secondo un approccio consolidato	Applicare tecniche di gestione delle eccezioni
Programmazione orientata agli oggetti Sistemi gestionali transazionali	Applicare tecniche di programmazione orientata agli oggetti
	Utilizzare il linguaggio UML
	Applicare i principi di progettazione software

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 6
INDICATORI
Redazione di specifiche architetture e tecniche di procedure/sottosistemi di media complessità sviluppati per un committente seguendo i più recenti standard di progettazione
Presenza nel documento di progettazione degli elementi necessari allo sviluppo delle procedure/sottosistemi

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA' CHE COMPLETANO IL PROFILO

EFFETTUARE L'OTTIMIZZAZIONE DEL SISTEMA SOFTWARE SOFTWARE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Approcci per la stesura di report di dati strutturati	Applicare metodologie di sviluppo software
Manipolazione dei dati in una base dati Processo di sviluppo software	Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo
Sistemi operativi	Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB
Approcci per la stesura di report di dati strutturati	Utilizzare XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati

14.9 Gestore di reti informatiche

DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore di reti informatiche gestisce l' erogazione di servizi di comunicazione in rete ed il relativo supporto operativo per la parte dati (eventualmente integrata con la fonia). Verifica l'adeguatezza dei sistemi di rete rispetto ai requisiti riferiti alle prestazioni ed alla sicurezza, garantisce una risposta a condizioni di rischio in linea con le direttive dell'organizzazione.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in organizzazioni di dimensioni medio-grandi oppure presso aziende fornitrici di servizi di connettività.

Collocazione organizzativa

Tipicamente inserito all'interno della funzione IT, riporta al Direttore dei Sistemi Informativi. In aziende fornitrici potrebbe riportare alla Direzione Tecnica o direttamente alla Direzione Generale.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

VERIFICARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI NELLE RETI INFORMATICHE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di gestione del servizio IT	Applicare metodologie di diagnosi del funzionamento di una rete
Modelli di gestione delle reti	Applicare metodologie di gestione delle reti
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare metodologie di ripristino malfunzionamento di una rete
Norme europee salute e sicurezza in ambito IT	Applicare principi di salute e sicurezza nei sistemi IT
Problematiche relative alla gestione delle reti	Applicare procedure di gestione del servizio IT
Tecniche di pianificazione di attività	Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 5
INDICATORI
Corretta attivazione e utilizzo di sistemi di misura della banda utilizzata e attivazione/disattivazione delle funzioni di QoS sui dispositivi di rete
Adeguatezza reportistica in coerenza con gli obiettivi del servizio e le metriche definite nei Service Level Agreement
Documentazione conforme agli standard tecnici di rappresentazione delle reti e di configurazione degli apparati

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA' CHE COMPLETANO IL PROFILO

GESTIRE GLI APPARATI E LE CONNESSIONI DI RETE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Apparati di rete e cablaggio strutturato	Applicare procedure di qualità per reti cablate
Comunicazioni IP	Applicare protocolli di comunicazione IP
Modem e modulazione	Applicare protocolli di comunicazione non- IP
Principi e norme sulle reti	Applicare standard di funzionamento delle reti senza fili
Protocolli di rete non-IP	Utilizzare apparati Ethernet
Protocolli per reti senza fili	Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete
Reti Ethernet	Utilizzare dispositivi di instradamento (router)
Reti locali virtuali (VLAN) e segmentazione	Utilizzare dispositivi di modulazione / demodulazione
Sistemi di instradamento di pacchetti di comunicazione	Utilizzare dispositivi per reti locali virtuali (VLAN) o segmentate

GESTIRE I SERVIZI DI RETE A LIVELLO APPLICATIVO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Principi di gestione della posta elettronica	Applicare procedure di configurazione della posta elettronica
Sistemi di sicurezza della rete	Applicare procedure di configurazione di risorse condivise
Sistemi operativi	Applicare procedure di sicurezza della rete
Sistemi operativi per la condivisione di risorse in rete	Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo
VoIP e qualità del servizio di comunicazione	Utilizzare dispositivi di integrazione fonia/dati
World Wide Web	Utilizzare i servizi web

22.1 Esperto di marketing

DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di marketing è in grado di coordinare e controllare tutte le attività di marketing di un'azienda, dalla fase di analisi e progettazione strategica a quelle operative della pianificazione, dell'attuazione e della verifica dei piani di marketing.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora per aziende che producono beni e/o servizi, così come, con le dovute specializzazioni, per altre organizzazioni quali associazioni, enti, pubbliche amministrazioni, partiti politici, ecc.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

EFFETTUARE IL CONTROLLO DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI MARKETING	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di amministrazione aziendale	Applicare metodi di valutazione progetti
Elementi di Customer Relationship Management	Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Elementi di project management Marketing operativo	Applicare tecniche di budgeting
Marketing strategico	Applicare tecniche di controllo di gestione
	Applicare tecniche di decision making
	Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
	Applicare tecniche di Project management
	Applicare tecniche di valutazione di investimenti
	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 4
INDICATORI
Conto economico di prodotto completo e corretto
Esaustiva valutazione di progetti e investimenti
Esaustiva analisi economica di attività e processi
Coordinamento e monitoraggio del piano di lavoro
Coinvolgimento di interlocutori aziendali/interlocutori esterni

EFFETTUARE L'ANALISI STRATEGICA DEL MERCATO DI UN'ORGANIZZAZIONE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Analisi previsionale dell'andamento del mercato	Applicare tecniche di analisi andamento vendite
Elementi di amministrazione aziendale	Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio
Elementi di sociologia	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Elementi di statistica	Applicare tecniche di benchmarking
Marketing strategico	Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale
Principi di customer care	Applicare tecniche di redazione di report di ricerca
	Applicare tecniche di ricerca documentale Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 4
INDICATORI
Reportistica esaustiva di tecnologie e comportamenti dei clienti e della rete/filiera produttiva
Rilevazione esaustiva delle opportunità di mercato (mercati internazionali o a specifici segmenti produttivi)
Reportistica esaustiva di fattori critici di successo dell'offerta aziendale (analisi di dati mercato e di customer satisfaction)

EFFETTUARE LA DEFINIZIONE DEL POSIZIONAMENTO AZIENDALE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di amministrazione aziendale	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Elementi di Customer Relationship Management	Applicare tecniche di benchmarking
Elementi di statistica	Applicare tecniche di decision making
Marketing operativo	Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale
Marketing strategico	
Sistema distributivo	
Strategie di vendita	

PROPOSTA GRUPPO TECNICO

Livello EQF 5
INDICATORI
Ricostruzione esaustiva elementi di scelta del cliente attuale e potenziale (dati di mercato di tipo qualitativo e quantitativo)
Ricostruzione esaustiva esigenze dei clienti (dati interni di customer relationship management e del sistema distributivo e delle vendite)
Definizione caratteristiche rilevanti e distintive dell'offerta dell'azienda rispetto ai clienti e al mercato di riferimento

PREDISPORRE IL PIANO MARKETING E LE LEVE DEL BRAND MIX	
CONOSCENZE	ABILITA'
E-marketing	Applicare tecniche di budgeting
Elementi di amministrazione aziendale	Applicare tecniche di decision making
Elementi di comunicazione d'impresa	Applicare tecniche di marketing mix
Elementi di Customer Relationship	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Management	Applicare tecniche di Project management
Marketing operativo	Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
Sistema distributivo	
Strategie di vendita	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 5
INDICATORI
Definizione delle leve del marketing mix aziendale
Definizione strategie a livello di: prodotti e assortimento politica di prezzo e modalità di distribuzione comunicazione
Predisposizione esaustiva del piano di marketing annuale
Pianificazione e calendarizzazione delle attività in coerenza con il marketing mix e gli obiettivi aziendali

22.6 Responsabile rete di vendita

DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile rete di vendita è responsabile di un'area commerciale più o meno estesa dal punto di vista geografico all'interno di aziende di grandi e medie dimensioni di beni o servizi. Garantisce il coordinamento, l'assistenza e la supervisione delle attività/risorse dell'area stessa al fine di contribuire alla realizzazione e attuazione degli obiettivi di vendita nell'area di sua competenza, in

base alle strategie della Direzione aziendale. Si occupa soprattutto della gestione dei venditori afferenti alla sua area, dalla formazione, affiancamento e motivazione, al controllo delle vendite. Spesso ha degli obiettivi commerciali da raggiungere, marginalmente negoziabili con la Direzione

commerciale/vendite, la realizzazione dei quali può fruttare premi di produzione per sé e per i propri collaboratori a cascata.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

La figura opera generalmente nel contesto della direzione commerciale di imprese medio grandi, in quanto nel caso in cui le dimensioni dell'azienda siano ridotte il suo operato è assimilato direttamente nella figura del Direttore commerciale/direttore vendite. Il processo di lavoro in cui interviene principalmente è quindi per le attività il coordinamento della forza vendita assegnata alla sua zona per il conseguimento di obiettivi di vendita.

Collocazione organizzativa

Il Responsabile rete di vendita garantisce il collegamento da un lato con il direttore vendite/vertice azienda e dall'altra con la struttura e/o il personale di vendita a lui assegnato. Svolge, inoltre, una funzione importante nei confronti dei clienti configurandosi come il "capo" dei venditori; intrattiene, talvolta, rapporti diretti con i fornitori e i clienti.

Modalità di esercizio del ruolo

Lavora sia in autonomia che in squadra con i propri collaboratori di area ma talvolta anche direttamente a contatto con il pubblico.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA' - PROPOSTA LIVELLO EQF e INDICATORI

EFFETTUARE IL CONTROLLO DEL PIANO DELLE VENDITE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Analisi previsionale dell'andamento del mercato	Applicare tecniche di analisi risultati di vendita
Elementi di budgeting	Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
Elementi di controllo di gestione	Applicare tecniche di time management
Elementi di marketing Principi di customer care	
Strategie di vendita	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 5
INDICATORI
Reportistica esaustiva dell'andamento delle vendite
Individuazione e documentazione delle motivazioni dei risultati dell'andamento delle vendite
Misurazione del contributo fornito dai collaboratori
Monitoraggio del piano di lavoro

EFFETTUARE IL COORDINAMENTO DELLA FORZA DI VENDITA	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di contrattualistica	Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali
Elementi di gestione delle risorse umane	Applicare tecniche di analisi risultati di vendita
Elementi di organizzazione aziendale	Applicare tecniche di decision making
Sistema distributivo	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Stili di leadership	Applicare tecniche di gestione dei conflitti
Tecniche di Team Building	Applicare tecniche di motivazione risorse umane
Tecniche di vendita	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
	Applicare tecniche di time management
	Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita
	Effettuare la gestione del budget di area

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 6
INDICATORI
Corretta gestione amministrativa della rete di collaboratori
Predisposizione piano degli obiettivi individuali e relativi indicatori
Definizione modalità di valutazione delle performance dei collaboratori
Definizione iniziative e modalità funzionali alla costruzione del team di lavoro, alla motivazione dei collaboratori
Analisi esaustiva dei risultati di vendita

EFFETTUARE LA GESTIONE DEL BUDGET DI AREA	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di budgeting	Applicare tecniche di budgeting
Elementi di contabilità aziendale	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Elementi di customer care	Applicare tecniche di definizione prezzi
Elementi di gestione d'impresa	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Elementi di microeconomia	Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale
Normativa sul commercio di vendita al pubblico	Utilizzare software gestione commerciale
Tecniche promozionali	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 6
INDICATORI
Produzione report previsionale delle necessità promozionali e delle politiche di sconto dell'area di riferimento
Corretta gestione operativa del budget
Elaborazione esaustiva reportistica gestione commerciale
Raccolta e documentazione di specifici fabbisogni di target di clienti e di valutazioni di economicità
Definizione azioni di promozione commerciale e di sconto mirate su target di clienti

EFFETTUARE UN PIANO DI VENDITA TERRITORIALE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di contabilità commerciale	Applicare tecniche di analisi andamento mercato
Elementi di contrattualistica	Applicare tecniche di benchmarking
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di marketing operativo
Elementi di marketing	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Elementi di merceologia	Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale
Elementi di tecnica commerciale	
Sistema distributivo	
Strategie di vendita	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 6
INDICATORI
Esaustiva e documentata analisi di mercato relative agli specifici ambiti merceologici
Esaustiva e documentazione sulle strategie di vendita
Adeguatezza report di pianificazione delle attività
Declinazione esaustiva del piano di marketing e vendite aziendale (in specifici piani sui clienti attraverso il corretto utilizzo di modelli di gestione operativa dell'attività commerciale)

23.1 Controllo gestione e contabilità analitica (Responsabile)

DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile del controllo gestione e contabilità analitica predisporre il sistema della contabilità analitica d'impresa, gestendo le attività di rilevazione-registrazione dei dati relativi ai costi, predisponendo report periodici. Si occupa inoltre di realizzare il budget aziendale ed analizzare gli

scostamenti anche da un punto di vista economico finanziario. Può anche essere denominato Controller.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

La figura si inserisce nell'area amministrativa di imprese di qualsiasi dimensione.

Collocazione organizzativa

Opera essenzialmente nei processi di contabilità analitica, attraverso interpretazioni e valutazioni sull'attività aziendale predisponendo report di gestione, relazioni, documenti, rapporti periodici che esaminano e informano sullo stato e sull'andamento economico-finanziario dell'impresa. La presenza del Responsabile della contabilità analitica e controllo di gestione, data l'estensione della funzione di controllo ad un numero sempre più ampio di aziende, è ormai diffusa sia nelle imprese industriali che in quelle di servizi. La collocazione più ricorrente lo vede all'interno della direzione amministrativa e finanziaria. Il profilo e quindi le responsabilità del titolare della posizione cambiano a seconda del settore di appartenenza dell'azienda. Nelle imprese di grandi dimensioni il controller opera riportando direttamente al direttore amministrazione, finanza e controllo o in alcuni casi direttamente al direttore generale o amministratore delegato. Nelle aziende piccole/mediopiccole è più frequente invece una sua dipendenza dal direttore amministrativo e può essere responsabile della sola contabilità analitica, senza svolgere le funzioni tipiche del controller, che in questo caso sono assolve dal responsabile amministrativo (quindi i margini di autonomia ed i livelli di responsabilità sono ridotti rispetto alla situazione precedente). Eventuali sviluppi professionali della figura in oggetto si possono verificare nell'accesso, attraverso l'esperienza di lavoro o per successive specializzazioni, a procedure più complesse o a ruoli che richiedano un maggior grado di autonomia e di gestione delle variazioni, all'interno di uffici amministrativi e di controllo di gestione.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

CONFIGURARE IL SISTEMA GESTIONALE DELLA CONTABILITÀ	
CONOSCENZE	ABILITA'
Budgeting	Applicare procedure di analisi dati di produzione
Contabilità aziendale	Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi
Contabilità industriale	Applicare tecniche di analisi organizzativa
Elementi di diritto civile	Applicare tecniche di analisi statistica dei dati
Elementi di diritto commerciale	Applicare tecniche di controllo di gestione
Elementi di statistica	Applicare tecniche di decision making
Metodi di organizzazione di un piano dei conti	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Organizzazione aziendale	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
Ragioneria	Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
Strumenti di analisi organizzativa	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 5
INDICATORI
Identificazione e documentazione esaustiva dei parametri critici dell'azienda
Formalizzazione degli indici di misurazione delle performance aziendali
Corretto uso degli strumenti informatici che consentono la definizione dei flussi di raccordo tra i processi operativi e gli indicatori di performance aziendali

ESEGUIRE L'ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI DI BUDGET	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di budgeting	Applicare metodi di calcolo del breakeven point
Elementi di contabilità industriale	Applicare tecniche di analisi dei costi
Elementi di statistica	Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi
Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)	Applicare tecniche di analisi organizzativa
Principi di contabilità generale	Applicare tecniche di analisi redditività economica
Principi e metodi del controllo di gestione Tecniche di ROI (Return On Investment)	Applicare tecniche di analisi statistica dei dati
	Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)
	Applicare tecniche di controllo di gestione
	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
	Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 7
INDICATORI
Corretta applicazione della procedura di redazione del budget e definizione momenti di verifica periodica
Corretta applicazione della procedura di raccolta dati consuntivi analitici e validazione (verifica congruenza con quelli di bilancio)
Analisi e documentazione delle differenze tra dati consuntivi e dati di budget

ESEGUIRE LA PREDISPOSIZIONE DEL BUDGET AZIENDALE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Bilancio civilistico	Applicare procedure di analisi dati di produzione
Bilancio d'esercizio	Applicare tecniche di budgeting
Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE) Budgeting	Applicare tecniche di controllo di gestione
Contabilità industriale	Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione
Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
Principi di contabilità generale	Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
Principi e metodi del controllo di gestione	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF
INDICATORI
Corretta applicazione dei principi di budgeting e contabilità generali per la redazione dei bilanci preventivi
Corretta applicazione dei metodi di valutazione patrimoniale reddituale e finanziaria dell'azienda per la predisposizione e documentazione dell'analisi economico finanziaria preventiva
Predisposizione esaustiva dell'analisi economico finanziaria preventiva dell'azienda
Analisi documentata della verifica di coerenza della proiezione dell'andamento dell'azienda, rispetto agli obiettivi strategici definiti dalla stessa

REALIZZARE REPORT PERIODICI SULL'ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO AZIENDALE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Analisi di bilancio europeo	Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)
Bilancio civilistico	Principi e metodi del controllo di gestione
Bilancio consolidato	Applicare tecniche di analisi dei costi
Bilancio d'esercizio	Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio
Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)	Applicare tecniche di analisi di bilancio europeo
Contabilità industriale	Applicare tecniche di analisi redditività economica
Elementi di statistica	Applicare tecniche di analisi statistica dei dati
	Applicare tecniche di controllo di gestione
	Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione
	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
	Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
	Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 6
INDICATORI
Corretta applicazione dei principi contabili per la predisposizione dei dati consuntivi di bilancio
Corretta applicazione metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda
Predisposizione e documentazione esaustiva dell'analisi economico finanziaria consuntiva
Definizione esaustiva delle politiche di bilancio e fiscali dell'azienda

23.11 Operatore di contabilità

DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di contabilità assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alle normative vigenti. Egli effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, tenuta dei registri obbligatori, stesura del bilancio, adempimenti fiscali e previdenziali) osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale. I possibili ambiti di specializzazione sono la contabilità clienti, la contabilità fornitori e la contabilità generale.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questa figura è generalmente la direzione amministrativa dell'impresa; il processo di lavoro in cui opera è quindi l'amministrazione e contabilità.

Collocazione organizzativa

L'Operatore di contabilità è una figura inserita nella direzione amministrazione e contabilità delle imprese di ogni dimensione e settore produttivo. All'interno dell'organigramma, dipende generalmente dal capocontabile, che nelle piccole organizzazioni può coincidere con il titolare.

Modalità di esercizio del lavoro

Dal contabile che compila manualmente i libri obbligatori si è ormai passati al nuovo contabile che registra, imputa, analizza, redige report ed elabora dati sui fogli di calcolo di specifici software applicativi.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

ESEGUIRE IL TRATTAMENTO DELLE OPERAZIONI FISCALI E PREVIDENZIALI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Adempimenti e scadenze fiscali Adempimenti IVA	Applicare modalità di calcolo della fiscalità differita
Diritto tributario	Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali
Elementi di diritto civile	Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali
Elementi di diritto commerciale Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo	Applicare procedure di gestione adempimenti IVA
Normativa fiscale e tributaria Normativa previdenziale	Applicare procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito
Scienza delle finanze	Applicare procedure per gestione pagamenti
Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting	Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi
Vocabolario tecnico fiscale	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Adempimenti e scadenze fiscali Adempimenti IVA	Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici
Diritto tributario	Utilizzare software contabilità
Elementi di diritto civile	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
	Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
	Utilizzare software gestione amministrativa

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 3
INDICATORI
Registrazione completa e corretta dei fatti aziendali con supporto informatico (fatture, ricevute fiscali, quietanze,...)
Registrazione completa e corretta dei versamenti previdenziali, fiscali e dell'IVA
Applicazione corretta della procedura di versamento dei contributi e delle ritenute fiscali delle imposte sui redditi e dell'IRAP
Corretto utilizzo degli strumenti informatici (foglio elettronico) per la pianificazione delle attività e delle scadenze
Gestione completa e corretta delle scadenze fiscali e contributive con utilizzo del foglio elettronico

ESEGUIRE LE REGISTRAZIONI CONTABILI	
CONOSCENZE	ABILITA'
Diritto commerciale	Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Diritto tributario	Applicare tecnica della registrazione contabile (partita doppia)
Elementi di diritto civile	Applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità
Principi di contabilità generale	Utilizzare software contabilità
Ragioneria	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
Scritture contabili, libro giornale e partita doppia	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 3
INDICATORI
Applicazione corretta della procedura di gestione dei documenti aziendali (prima nota, partita doppia di documenti- fatture, ricevute fiscali, quietanze, .. Pagamenti , bonifici, ri.ba, assegni, ...- documenti contabili e registri iva previsti dalla normativa civilistica e fiscale);
Corretto utilizzo degli strumenti informatici per la registrazione dei documenti aziendali
Adeguata stesura del prospetto di conto economico e di stato patrimoniale
Adeguata stesura delle scritture di rettifica e assestamento
Applicazione corretta della procedura di calcolo da reddito civilistico e fiscale mediante le variazioni in aumento e diminuzione

23.15 Tecnico amministrazione del personale

DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico amministrazione del personale svolge, all'interno della funzione risorse umane di un'azienda, presso società di servizi specializzate o studi di consulenza del lavoro, tutti gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto di lavoro, in base alla normativa vigente. In particolare, gestisce le attività connesse alla costituzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro e le comunicazioni obbligatorie agli enti, provvede all'elaborazione degli stipendi e al controllo degli orari, degli straordinari, delle ferie e delle assenze giustificate, cura le registrazioni contabili in materia fiscale, assicurativa e contributiva.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il Tecnico amministrazione del personale può essere presente all'interno della funzione personale di aziende, presso studi di consulenza del lavoro, o presso società specializzate nella gestione di servizi amministrativi.

Collocazione organizzativa

In azienda il Tecnico amministrazione del personale può essere inserito all'interno della funzione risorse umane o all'interno della funzione amministrazione. Nel primo caso il tecnico riporta al direttore del personale, nel secondo (più frequente) riporta al responsabile amministrazione del personale o, in mancanza di una figura intermedia, direttamente al direttore amministrativo. Il tecnico che opera in uno studio di consulenza o in una società di servizi risponde, rispettivamente, al titolare dello studio o al responsabile della società.

COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITA'

EFFETTUARE IL TRATTAMENTO AMMINISTRATIVO CONNESSO ALLE DIVERSE FASI DEL RAPPORTO DI LAVORO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Diritto del lavoro	Applicare modalità di redazione contratti di lavoro
Normativa fiscale e tributaria Normativa in materia di tutela della Privacy	Applicare procedure di comunicazione agli enti (Centro per l'Impiego, INPS, INAIL)
Normativa previdenziale	Applicare procedure di gestione registri obbligatori
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)	Utilizzare software per la gestione
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	
Procedure di assunzione Struttura della retribuzione	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 4
INDICATORI
Adeguata stesura di un ricorso avverso un verbale ispettivo redatto da un istituto previdenziale assistenziale
Corretta esecuzione delle procedura di compilazione scadenziario mensile standard
Corretta esecuzione delle procedura per le denunce mensili e annuali relative alla contabilizzazione del personale
Corretta elaborazione del cedolino paga e della compilazione dei modelli DM10
Corretta esecuzione delle procedura per la gestione assunzioni agevolate, assunzioni obbligatorie (e relativa denuncia), ammortizzatori sociali
Corretta esecuzione delle procedura di gestione dei contatti con gli Enti previdenziali ed assistenziali e di competenza territoriale

EFFETTUARE LE REGISTRAZIONI CONTABILI RELATIVE AI RAPPORTI DI LAVORO	
CONOSCENZE	ABILITA'
Adempimenti e scadenze fiscali	Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali
Contabilità e gestione dei costi	Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Diritto del lavoro	Applicare tecniche di redazione di report dei costi
Normativa fiscale e tributaria	Utilizzare software contabilità
Normativa previdenziale	
Struttura della retribuzione	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 3
INDICATORI
Corretto utilizzo degli strumenti informatici per la registrazione in partita doppia del costo del personale (rilevazione stipendi e contributi)
Documentazione analisi di bilancio limitatamente alle voci relative alle rilevazioni contabili "salari e stipendi"
Compilazione e pagamento dei modelli F24
Compilazione e redazione del budget relativo al costo del personale

ELABORARE LE RETRIBUZIONI DEL PERSONALE	
CONOSCENZE	ABILITA'
Diritto del lavoro	Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali
Normativa fiscale e tributaria	Applicare procedure per gestione pagamenti
Normativa previdenziale	Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)	Utilizzare software gestione paghe
Struttura della retribuzione	

INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF APPROVATI

Livello EQF 4
INDICATORI
Corretto utilizzo degli strumenti informatici per l'elaborazione paghe e compilazione delle denunce mensili
Corretta esecuzione della procedura di elaborazione paghe
Corretta compilazione cedolino paga contenete assenze giustificate relative ad eventi (maternità /infortunio /malattia/ permessi l104) con il calcolo delle RMG e delle relative indennità
Corretta esecuzione delle procedura di richieste di interventi da parte di Istituti e relativa esposizione nel cedolino paga (es. ore CIG, solidarietà)
Corretta esecuzione delle procedura per gestione archivio cartaceo e informatico