
Deliberazione n. 1474 del 07/11/2011.
Art. 17 L.R. n. 2/2005 - art. 49 D. Lgs. n. 276/2003. Approvazione profili formativi per l'apprendistato professionalizzante relativi al settore servizi di pulizia.

LA GIUNTA REGIONALE

omissis

DELIBERA

- di approvare i profili formativi per l'apprendistato professionalizzante relativi ai settore SERVIZI DI PULIZIA di cui all' allegato "A", che fa parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.
- di stabilire che nei casi in cui la contrattazione collettiva non ha ancora disciplinato la tipologia contrattuale dell'apprendistato professionalizzante, gli effetti dell'approvazione dei profili resteranno sospesi fino all'approvazione della disciplina collettiva

Allegato "A"

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

PROFILI FORMATIVI

SETTORE SERVIZI DI PULIZIA

1) *Profilo Formativo tipo: Pulitore addetto al lavaggio con sistemi automatici o normali, addetto ai lavori di pulizia anche con l'uso di lucidatrici ed aspiratori, nonché ai lavori di pulizia dei vetri*

Figura professionale che svolge attività semplici, a contenuto manuale, per la cui esecuzione si richiede il possesso di semplici conoscenze pratiche, anche con macchine e mezzi meccanici senza autorizzazione. Deve avere una generica preparazione professionale e conoscenze elementari dei prodotti chimici.

Competenze generali di settore:

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'azienda ;
- conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'azienda;
- acquisire tecniche di lavoro di gruppo e di comunicazione efficace ed efficiente e nozioni di comportamenti organizzativi;
- conoscere gli elementi fondamentali delle norme di legge di tutela dei dati personali;
- conoscere i codici etici di comportamento aziendale;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, alla soddisfazione del cliente ed alla tutela ambientale.

Disciplina del rapporto di lavoro:

- valutare la competenza e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto dell'ambiente di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.
- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

Sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;
- conoscere elementi di pronto soccorso.

Competenze specifiche di profilo

Sono da perseguire i seguenti obiettivi formativi:

- conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);

- conoscere e utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

Contenuto formativo:

- capacità di operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene del lavoro e di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro;
- conoscenza dei principi base della tutela ambientale;
- conoscenza e rispetto delle regole poste dal committente;
- nozioni sulla gestione delle emergenze e sulla protezione dagli incendi;
- conoscenza ed applicazione delle basi tecniche della mansione;
- conoscenza ed utilizzo delle tecniche e dei metodi di lavoro prestabiliti nelle apposite istruzioni per ogni singola attività;
- conoscenza ed utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
- conoscenza elementare dei prodotti chimici e delle disposizioni di gestione dei rifiuti prodotti;
- gestione degli spazi di magazzino e delle tecniche di magazzinaggio;
- movimentazione interna merci;
- conoscenza delle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

- 2) **Profilo Formativo tipo: Pulitore finito, che opera con l'uso di macchine industriali o scale e/o piattaforme aeree montate su semoventi o polivalenti, caratterizzato da esperienza, flessibilità, più aree e servizi di intervento, utilizzo di tecniche innovative.**

Figura professionale che ricomprende lavoratori qualificati adibiti ad operazioni di media complessità quali le attività di pulizia e manutenzione degli ambienti, chiusi ed aperti, con l'utilizzo di attrezzature e macchine operatrici complesse

Competenze generali di settore:

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'azienda ;
- conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'azienda;
- acquisire tecniche di lavoro di gruppo e di comunicazione efficace ed efficiente e nozioni di comportamenti organizzativi;
- conoscere gli elementi fondamentali delle norme di legge di tutela dei dati personali;
- conoscere i codici etici di comportamento aziendale;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, alla soddisfazione del cliente ed alla tutela ambientale.

Disciplina del rapporto di lavoro:

- valutare la competenza e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto dell'ambiente di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.
- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

Sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;
- conoscere elementi di pronto soccorso.

Competenze specifiche di profilo

Sono da perseguire i seguenti obiettivi formativi:

- conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);

- conoscere e utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

Contenuto formativo:

- capacità di operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene del lavoro e di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro;
- conoscenza dei principi base della tutela ambientale;
- conoscenza e rispetto delle regole poste dal committente;
- conoscenza delle procedure di gestione delle emergenze e protezione dagli incendi;
- conoscenza ed applicazione delle qualificate tecniche della mansione;
- conoscenza ed utilizzo delle tecniche e dei metodi di lavoro prestabiliti nelle apposite istruzioni per ogni singola attività;
- conoscenza ed utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro) e relative tecniche di manutenzione;
- conoscenza elementare dei prodotti chimici (ove previsto) e delle disposizioni di gestione dei rifiuti prodotti;
- gestione degli spazi di magazzino e delle tecniche di magazzinaggio;
- movimentazione interna merci;
- conoscenza delle tecniche di addestramento degli addetti inquadrati a livello inferiore od uguale;
- conoscenza delle metodiche organizzative di cantiere e del coordinamento degli addetti;
- acquisizione delle tecniche e strumenti per il controllo qualità;
- conoscenza delle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

- 3) Profilo Formativo tipo: Impiegati amministrativi che svolgono attività d'ordine di natura amministrativa richiedenti in modo particolare preparazione e pratica di ufficio o corrispondente esperienza di lavoro.

Competenze generali di settore:

- conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa;
- conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito delle attività svolte dall'azienda;
- sapersi rapportare (coordinare) alle altre aree organizzative dell'azienda;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi/informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera;
- conoscere la normativa di base relativa al settore di appartenenza;
- conoscere gli elementi fondamentali della normativa (legislativa e contrattuale) sulla disciplina del rapporto di lavoro e di quella sulla sicurezza del lavoro.

Disciplina del rapporto di lavoro:

- valutare la competenza e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto dell'ambiente di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.
- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

Sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;
- conoscere elementi di pronto soccorso.

Contenuto formativo:

- adeguata comprensione e capacità di utilizzo degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative di riferimento;
- adeguata conoscenza dei necessari strumenti e tecniche di gestione aziendale;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscenza dei fondamentali principi economico-gestionali;
- conoscenza dei fondamentali principi di contabilità generale ed analitica;
- elaborazione budget;
- controllo andamento economico-finanziario;
- gestione contratti pubblici: attivazione, garanzie e tempistiche;

- gestione fatturazione prestazioni verso committenti pubblici;
- gestione acquisti/incassi;
- gestione servizi bancari;
- gestione attività di fatturazione e contabilità;
- gestione corrispondenza;
- conoscenza delle modalità di accesso, organizzazione e utilizzo archivi e database collegati alla funzione;
- adeguata conoscenza delle norme in tema di privacy e sicurezza;
- adeguata conoscenza dei necessari programmi informatici;
- adeguata conoscenza, a seconda delle necessità, di una o più lingue estere.

Le competenze di cui sopra possono essere integrate/sostituite, in relazione anche alle esemplificazioni professionali contenute nel contratto collettivo, con altre specifiche, come ad es.:

1) addetto/a ufficio personale:

- conoscenza della normativa del lavoro (legale e contrattuale);
- conoscenza dei principi e delle norme di amministrazione e di gestione del personale;
- conoscenza dei principi ragionieristici di base;

2) addetto/a alla segreteria:

- predisposizione e gestione documentale;
- organizzazione riunioni ed eventi di lavoro;
- gestione dei flussi informativi e comunicativi;

3) contabile:

- conoscenza e applicazione di principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica;
- adeguata conoscenza della ragioneria;
- trattamento operazioni fiscali, previdenziali e assicurative;
- conoscenza elementi per elaborazione bilancio aziendale;

4) analista nel controllo di gestione:

- adeguata conoscenza dei principali strumenti del controllo di gestione (centri di costo, centri di profitto, piano dei conti, analisi degli scostamenti);
- predisposizione dei principali rapporti del controllo di gestione e adeguata capacità di interpretazione analitica degli stessi (preventivi, consuntivi, P&L mensile, budget, client profitability);
- adeguata conoscenza delle politiche aziendali necessarie per la compilazione dei rapporti;
- adeguata conoscenza delle principali applicazioni informatiche tipiche del controllo di gestione (es. Hyperion);

- adeguata conoscenza della realtà aziendale nei suoi aspetti organizzativi e gestionali per meglio interpretare i dati di costo e di ricavo;

5) tecnico dei sistemi di gestione aziendale (qualità/ambiente/sicurezza, .):

- conoscenza della normativa di riferimento e capacità di governo dei rispettivi sistemi;

6) EDP:

- conoscenza e gestione dei programmi informatici utilizzati nell'impresa;
- padronanza di HW e periferiche;
- gestione dei sistemi server dell'azienda;
- supporto agli utenti nell'utilizzo dei software;

7) data entry:

- capacità di lavorare su procedure ordinarie predeterminate e applicativi specifici, anche automatizzati, al fine di predisporre e compilare la documentazione e la modulistica relativa;
- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- smistare documenti cartacei ed informatici;
- raccogliere, selezionare ed elaborare semplici informazioni e dati;

8) centralinista; addetto alle informazioni telefoniche/alla reception:

- conoscenza tecnica dell'uso del centralino e strumenti simili;
- conoscenza dell'abbinamento dipendente/settore o reparto aziendale, e conseguente capacità di individuazione di un interlocutore per il richiedente;
- rapido reperimento verso l'esterno di interlocutori abituali;
- con riferimento alla comunicazione telefonica ed alle funzioni di ricevimento, sviluppo di buone capacità interpersonali e di relazione con clienti/fornitori;
- conoscenza dei necessari programmi informatici, con particolare riferimento ai programmi di videoscrittura, al fine di svolgere attività di segreteria nelle pause concesse dal servizio telefonico e/o di ricevimento;

9) archivista:

- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- selezione e smistamento documenti cartacei ed informatici;

10) fatturista:

- conoscenza e utilizzo dei diversi sistemi di pagamento ed incasso;
- organizzazione e gestione archivio.

- 4) *Profilo Formativo tipo: Impiegato commerciale e di supporto alla clientela che svolge attività d'ordine di natura commerciale richiedenti in modo particolare preparazione e pratica di ufficio o corrispondente esperienza di lavoro.*

Competenze generali di settore:

- conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa;
- conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito delle attività svolte dall'azienda;
- sapersi rapportare (coordinare) alle altre aree organizzative dell'azienda;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi/informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera;
- conoscere la normativa di base relativa al settore di appartenenza;
- conoscere gli elementi fondamentali della normativa (legislativa e contrattuale) sulla disciplina del rapporto di lavoro e di quella sulla sicurezza del lavoro.

Disciplina del rapporto di lavoro:

- valutare la competenza e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto dell'ambiente di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.
- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

Sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;
- conoscere elementi di pronto soccorso.

Contenuto formativo:

- conoscenza generale del mercato di riferimento dell'azienda e dei suoi prodotti/servizi;
- conoscenza generale dell'organizzazione dell'azienda;
- conoscenza generale dei principi in tema di trattamento di dati personali;
- conoscenza generale del mercato di riferimento dell'azienda e dei suoi prodotti/servizi;
- adeguata conoscenza e capacità di utilizzazione degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative relative alle proprie mansioni;
- adeguata conoscenza delle politiche di marketing dell'azienda;
- programmazione delle azioni di marketing;
- analisi del mercato di riferimento;

- configurazione dell'offerta di prodotti/servizio;
- conoscenza della normativa inerente gli appalti di servizi;
- capacità di presentare una offerta per un appalto pubblico;
- posizionamento dei prodotti/servizi;
- conversione operativa della strategia commerciale;
- gestione della trattativa commerciale con il cliente;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle tecniche di vendita;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente;
- capacità di operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto/processo/contesto;
- conoscenza dei necessari programmi informatici;
- gestione trattativa commerciale con il cliente/fornitore/committente;
- gestione del rapporto tra azienda e cliente/fornitore/committente dal primo contatto fino alla realizzazione del prodotto/servizio;
- gestione contratto di appalto e capitolato d'oneri;
- controllo dei risultati e reportistica al cliente/committente;
- gestione delle strategie di comunicazione;
- capacità di interagire (interfacciarsi) con l'attività dei singoli reparti dell'azienda al fine di fornire una risposta conforme agli obiettivi di comunicazione fissati dal cliente/committente;
- capacità di gestione del budget messo a disposizione dal cliente/ committente per la realizzazione dei prodotti servizi;
- capacità di analisi del mercato di riferimento e della concorrenza;
- conoscenza dell'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali;
- conoscenza delle principali teorie strategiche e delle fasi che portano alla definizione dei messaggi della comunicazione;
- capacità di utilizzo ed interpretazione dei principali strumenti di ricerca qualitativa e quantitativa;
- capacità di analisi, di elaborazione e di trasformazione dei dati ottenuti con la ricerca in conoscenza utile al lavoro strategico;
- capacità di relazionarsi con i clienti al fine di ottenere condivisione sulla strategia di marketing elaborata.