

**Allegato A)****AGGIORNAMENTO DEL REPERTORIO DELLE QUALIFICHE REGIONALI PER AREA PROFESSIONALE**

| Area Professionale  | N° Qualifiche | Qualifiche Professionali  |
|---|---------------|---|
| <i>AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO D'IMPRESA</i>                      | 3             | OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE                               |
|   |               | TECNICO CONTABILE   |
|   |               | TECNICO AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE            |
| <i>APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DELLA PRODUZIONE INDUSTRIALE</i> | 2             | TECNICO DI PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE INDUSTRIALE              |
|   |               | TECNICO DEGLI ACQUISTI E APPROVVIGIONAMENTI                         |
| <i>ASSISTENZA SOCIALE, SANITARIA, SOCIO-SANITARIA</i>             | 4             | ANIMATORE SOCIALE   |
|   |               | INTERPRETE IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI                             |
|   |               | <b>MEDIATORE INTERCULTURALE</b>                                     |
|   |               | OPERATORE SOCIO-SANITARIO (OSS)                                     |
| <i>AUTORIPARAZIONE</i>  | 3             | OPERATORE DELL'AUTORIPARAZIONE                                      |
|   |               | OPERATORE DELLE LAVORAZIONI DI CARROZZERIA                          |
|   |               | TECNICO AUTRONICO DELL'AUTOMOBILE                                   |
| <i>COSTRUZIONI EDILI</i>  | 5             | CARPENTIERE   |
|   |               | OPERATORE EDILE ALLE STRUTTURE                                      |
|   |               | OPERATORE EDILE ALLE INFRASTRUTTURE                                 |
|   |               | TECNICO DI CANTIERE EDILE   |
|   |               | DISEGNATORE EDILE   |
| <i>DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO</i>                     | 8             | TECNICO AMBIENTALE  |
|   |               | TECNICO NELLA GESTIONE DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO RIFIUTI URBANI    |
|   |               | TECNICO NELLA PIANIFICAZIONE DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI |
|   |               | TECNICO NELLA PROGRAMMAZIONE DELLE RISORSE IDRICHE                  |
|   |               | TECNICO NELLA PROGRAMMAZIONE DELLE RISORSE AGROFORESTALI            |
|   |               | TECNICO NELLA GESTIONE DEL CICLO INTEGRATO DELLE RISORSE IDRICHE    |
|   |               | TECNICO DEGLI INTERVENTI SULLA RISORSA AGROFORESTALE E DEL SUOLO    |
|   |               | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA</b>                  |

| Area Professionale   | N° Qualifiche | Qualifiche Professionali                                |
|--|---------------|---|
| <i>EROGAZIONE INTERVENTI SUBACQUEI</i>                     | 1             | OPERATORE TECNICO SUBACQUEO                             |
| <b><i>GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE</i></b>       | 3             | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE</b>         |
|  |               | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI</b>        |
|  |               | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI</b>       |
| <i>INSTALLAZIONE IMPIANTI ELETTRICI E TERMO-IDRAULICI</i>  | 2             | INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI ELETTRICI           |
|  |               | INSTALLATORE E MANUTENTORE IMPIANTI TERMO-IDRAULICI     |
| <i>LOGISTICA INDUSTRIALE, DEL TRASPORTO E SPEDIZIONE</i>   | 3             | OPERATORE DI MAGAZZINO MERCI                            |
|  |               | TECNICO DELLA LOGISTICA INDUSTRIALE                     |
|  |               | TECNICO DI SPEDIZIONE, TRASPORTO E LOGISTICA            |
| <i>MARKETING E VENDITE</i>                                 | 4             | OPERATORE DEL PUNTO VENDITA                             |
|  |               | TECNICO DELLE VENDITE                                   |
|  |               | TECNICO COMMERCIALE-MARKETING                           |
|  |               | TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA                |
| <i>PRODUZIONE AGRICOLA</i>                                 | 3             | OPERATORE AGRICOLO                                      |
|  |               | TECNICO DELLE PRODUZIONI ANIMALI                        |
|  |               | TECNICO DELLE PRODUZIONI VEGETALI                       |
| <i>PRODUZIONE ARTISTICA DELLO SPETTACOLO</i>               | 5             | ATTORE  |
|  |               | CANTANTE  |
|  |               | DANZATORE   |
|  |               | MACCHINISTA TEATRALE                                    |
|  |               | TECNICO LUCI E SUONI DELLO SPETTACOLO DAL VIVO          |
| <i>PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI</i>                    | 5             | OPERATORE DELLA RISTORAZIONE                            |
|  |               | OPERATORE DELLA PRODUZIONE PASTI                        |
|  |               | OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA               |
|  |               | OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE |
|  |               | TECNICO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING                     |
| <i>PRODUZIONE E MANUTENZIONE PRODOTTI E BENI ARTISTICI</i> | 1             | MOSAICISTA  |

| Area Professionale  | N° Qualifiche | Qualifiche Professionali                                |
|---|---------------|---|
| <i>PRODUZIONE MULTIMEDIALE</i>  | 2             | GRAFICO MULTIMEDIALE                                    |
|   |               | PROGETTISTA DI PRODOTTI MULTIMEDIALI                    |
| <i>PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL VERDE</i>                                     | 3             | GIARDINIERE   |
|   |               | OPERATORE DEL VERDE                                     |
|   |               | TECNICO DEL VERDE                                       |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE ALIMENTARE</i>                                  | 6             | OPERATORE AGRO-ALIMENTARE                               |
|   |               | OPERATORE DELLE LAVORAZIONI LATTIERO-CASEARIE           |
|   |               | OPERATORE DELLE LAVORAZIONI CARNI                       |
|   |               | OPERATORE DI VINIFICAZIONE                              |
|   |               | OPERATORE DI PANIFICIO E PASTIFICIO                     |
|   |               | PROGETTISTA ALIMENTARE                                  |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE ARREDAMENTI IN LEGNO (STANDARD E SU MISURA)</i> | 3             | OPERATORE DEL LEGNO E DELL'ARREDAMENTO                  |
|   |               | TECNICO DEL LEGNO/PROTOTIPISTA                          |
|   |               | TECNOLOGO DELLE PRODUZIONI ARREDAMENTI IN LEGNO         |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE CALZATURE IN PELLE</i>                          | 2             | MODELLISTA CALZATURIERO                                 |
|   |               | OPERATORE DELLE CALZATURE                               |
| <i>MODELLISTA CALZATURIERO</i>  |               |   |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE CHIMICA</i>                                     | 2             | OPERATORE DELLA PRODUZIONE CHIMICA                      |
|   |               | TECNICO DI PRODOTTO/PROCESSO NELLA CHIMICA              |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE GRAFICA</i>                                     | 3             | OPERATORE GRAFICO DI STAMPA                             |
|   |               | OPERATORE GRAFICO DI POST-STAMPA                        |
|   |               | TECNICO GRAFICO DI PRE-STAMPA                           |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MECCANICA ED Elettromeccanica</i>               | 8             | CONSTRUTTORE SU MACCHINE UTENSILI                       |
|   |               | DISEGNATORE MECCANICO                                   |
|   |               | INSTALLATORE-MONTATORE DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI |
|   |               | MONTATORE MECCANICO DI SISTEMI                          |
|   |               | PROGETTISTA MECCANICO                                   |
|   |               | TECNICO DELL'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE                    |
|   |               | TECNOLOGO DI PRODOTTO/PROCESSO NELLA MECCANICA          |
|   |               | CONSTRUTTORE DI CARPENTERIA METALLICA                   |

| Area Professionale  | N° Qualifiche | Qualifiche Professionali  |
|---|---------------|---|
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE<br/>PRODOTTI CERAMICI</i>                                     | 3             | OPERATORE DELLA CERAMICA<br>ARTISTICA   |
|   |               | OPERATORE DI LINEA/IMPIANTI<br>CERAMICI   |
|   |               | PROGETTISTA CERAMICO  |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE<br/>TESSILE ED ABBIGLIAMENTO -<br/>confezione e maglieria</i> | 8             | MODELLISTA DELL'ABBIGLIAMENTO   |
|   |               | OPERATORE DELL'ABBIGLIAMENTO  |
|   |               | OPERATORE DELLA MAGLIERIA   |
|   |               | TECNICO DELLA CONFEZIONE CAPO-<br>CAMPIONE  |
|   |               | TECNICO DELLE PRODUZIONI TESSILI-<br>ABBIGLIAMENTO  |
|   |               | TECNICO DI CAMPIONARIO MAGLIERIA  |
|   |               | PROGETTISTA DI MODA   |
| <i>PROGETTAZIONE E PRODUZIONE<br/>DI PELLETERIA</i>   | 1             | TECNICO DI SISTEMI COMPUTERIZZATI<br>NELLA PROGETTAZIONE E PRODUZIONE<br>TESSILE ED ABBIGLIAMENTO |
|   |               |   |
| <i>PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE<br/>PRODOTTI INFORMATIVI E<br/>COMUNICATIVI</i>              | 1             | <b>MODELLISTA DI PELLETERIA</b>   |
| <i>PROGETTAZIONE ED<br/>EROGAZIONE SERVIZI FORMATIVI<br/>ED ORIENTATIVI</i>                 | 3             | TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-<br>INFORMAZIONE  |
|   |               | GESTORE DI PROCESSI DI<br>APPRENDIMENTO   |
|   |               | ORIENTATORE   |
| <i>PROMOZIONE ED EROGAZIONE<br/>SERVIZI CULTURALI</i>                                       | 4             | <b>TECNICO NELLA GESTIONE E<br/>SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b>                                  |
|   |               | OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E<br>ACCOGLIENZA MUSEALE  |
|   |               | TECNICO DEI SERVIZI EDUCATIVI<br>MUSEALI  |
|   |               | TECNICO DELLA VALORIZZAZIONE DEI<br>BENI/PRODOTTI CULTURALI                                       |
| <i>PROMOZIONE ED EROGAZIONE<br/>SERVIZI TURISTICI</i>                                       | 5             | TECNICO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA   |
|   |               | OPERATORE DELLA PROMOZIONE ED<br>ACCOGLIENZA TURISTICA  |
|   |               | TECNICO DEL MARKETING TURISTICO   |
|   |               | TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-<br>RICETTIVI   |
|   |               | TECNICO DEI SERVIZI FIERISTICO-<br>CONGRESSUALI   |
|   |               | TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE E<br>DEL TEMPO LIBERO   |

| Area Professionale   | N° Qualifiche | Qualifiche Professionali  |
|--|---------------|---|
| <i>PROMOZIONE ED EROGAZIONE<br/>SERVIZI/PRODOTTI FINANZIARI,<br/>CREDITIZI, ASSICURATIVI</i> | 1             | TECNICO DEI SERVIZI/PRODOTTI<br>FINANZIARI, CREDITIZI, ASSICURATIVI |
| <i>SVILUPPO E GESTIONE DEL<br/>SISTEMA QUALITA' AZIENDALE</i>                                | 1             | GESTORE DEL SISTEMA QUALITA'<br>AZIENDALE                           |
| <i>SVILUPPO E GESTIONE SISTEMI<br/>INFORMATICI</i>   | 3             | ANALISTA PROGRAMMATORE  |
|  |               | TECNICO DI RETI INFORMATICHE  |
|  |               | TECNICO INFORMATICO   |
| <i>TRATTAMENTO E CURA DELLA<br/>PERSONA</i>  | 5             | OPERATORE ALLE CURE ESTETICHE                                       |
|  |               | ESTETISTA   |
|  |               | ACCONCIATORE  |
|  |               | OPERATORE TERMALE   |
|  |               | OPERATORE ALLA POLTRONA<br>ODONTOIATRICA                            |

**Allegato B)**



Assessorato alla Scuola, Formazione Professionale, Università, Lavoro e Pari Opportunità

***STANDARD PROFESSIONALI E FORMATIVI  
DEL SISTEMA REGIONALE DELLE QUALIFICHE***

**- SCHEDE DESCRITTIVE DELLE QUALIFICHE AFFERENTI  
LE AREE PROFESSIONALI INDAGATE -**

## INDICE

| Area Professionale   | N° Qualifiche | Qualifiche Professionali   | Pag.      |
|--|---------------|--|-----------|
| <b><i>ASSISTENZA SOCIALE,<br/>SANITARIA, SOCIO-SANITARIA</i></b>                   | <b>1</b>      | <b>MEDIATORE INTERCULTURALE</b>                                  | <b>15</b> |
| <b><i>DIFESA E VALORIZZAZIONE<br/>DEL TERRITORIO</i></b>                           | <b>1</b>      | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE<br/>DELL'ENERGIA</b>           | <b>20</b> |
| <b><i>GESTIONE PROCESSI<br/>PROGETTI E STRUTTURE</i></b>                           | <b>3</b>      | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE<br/>AZIENDALE</b>              | <b>25</b> |
|  |               | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE<br/>DI SERVIZI</b>             | <b>29</b> |
|  |               | <b>TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE<br/>DI PROGETTI</b>            | <b>33</b> |
| <b><i>PROGETTAZIONE E<br/>PRODUZIONE DI PELLETERIA</i></b>                         | <b>1</b>      | <b>MODELLISTA DI PELLETERIA</b>                                  | <b>38</b> |
| <b><i>PROGETTAZIONE ED<br/>EROGAZIONE SERVIZI<br/>FORMATIVI ED ORIENTATIVI</i></b> | <b>1</b>      | <b>TECNICO NELLA GESTIONE E<br/>SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b> | <b>43</b> |

## AREA PROFESSIONALE

### ***ASSISTENZA SOCIALE, SANITARIA, SOCIO-SANITARIA***

QUALIFICHE:     ANIMATORE SOCIALE  
                     INTERPRETE IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI  
                     **MEDIATORE INTERCULTURALE**  
                     OPERATORE SOCIO-SANITARIO (OSS)

**MEDIATORE INTERCULTURALE****DESCRIZIONE SINTETICA**

Il *Mediatore interculturale* è in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della interculturalità.

**Area Professionale**

*Assistenza sociale, sanitaria , socio - sanitaria*

**Profili collegati – collegabili alla figura**

| Sistema di riferimento                    | Denominazione   |
|---|---|
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b>      | 5.5.3.4 Addetti all'assistenza personale in istituzioni |
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>       | 3460 professioni intermedie del lavoro sociale          |
| <b>Repertorio delle professioni ISFOL</b> | * Mediatore culturale                                   |

| UNITÀ DI<br>COMPETENZA   | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)  | CONOSCENZE<br>(CONOSCERE)   |
|--|---|---|
| <b>1. Accoglienza<br/>utente<br/>straniero</b>                           | ▫ riconoscere caratteristiche e condizioni culturali, personali e professionali dell'utente straniero   | <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Fenomeni dei processi migratori del territorio di riferimento</li> <li>☞ Principali caratteristiche utenti stranieri cui si eroga il servizio: usi e costumi, tradizioni, religione, ecc.</li> <li>☞ Cultura e lingua straniera veicolare parlata e scritta</li> <li>☞ Cultura e lingua italiana parlata e scritta</li> <li>☞ Rete territoriale dei principali servizi pubblici e privati: educativi, sociosanitari, giudiziari, servizi per il lavoro</li> <li>☞ Principali diritti e doveri del cittadino</li> <li>☞ Tecniche di progettazione interventi di mediazione</li> <li>☞ Tecniche di gestione dei conflitti</li> <li>☞ Principali normative sull'immigrazione</li> <li>☞ Tecniche di comunicazione e mediazione linguistica e culturale</li> <li>☞ Tecniche e strumenti di base per la gestione delle relazioni interculturali</li> <li>☞ Elementi di informatica</li> <li>☞ Principi e norme di sicurezza, salute ed igiene sul lavoro</li> </ul> |
|  | ▫ identificare disagi e bisogni individuali non dichiarati esplicitamente   |   |
|  | ▫ interpretare la domanda dell'utente straniero e la natura dei bisogni tenendo conto delle risorse valorizzabili nei diversi contesti di riferimento                                       |   |
|  | ▫ tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in percorsi di orientamento e accompagnamento alla rete dei servizi presenti sul territorio   |   |
| <b>2. Assistenza<br/>relazione<br/>utente<br/>straniero/servi<br/>zi</b> | ▫ trasferire all'utente straniero gli elementi essenziali per conoscere la realtà sociale, culturale ed organizzativa del paese ospitante   |   |
|  | ▫ individuare le informazioni necessarie all'utente straniero per orientarsi nella rete territoriale dei servizi, evidenziandone tutte le opportunità                                       |   |
|  | ▫ adottare le modalità più adeguate ad agevolare utente ed operatore nelle operazioni di espletamento di procedure amministrative   |   |
|  | ▫ impostare un'adeguata relazione di aiuto, al fine di consentire all'operatore dei servizi di adottare comportamenti in sintonia con i bisogni e le specificità dell'utente straniero      |   |
| <b>3. Mediazione<br/>linguistico<br/>culturale</b>                       | ▫ comprendere linguaggio, espressioni culturali e sociali (modi di dire, dialetti...), comportamenti e significati della comunicazione verbale e non verbale dell'utente straniero          |   |
|  | ▫ interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione (pregiudizi, stereotipi...) al fine di facilitare lo scambio comunicativo ed evitare l'insorgere di incomprensioni |   |
|  | ▫ individuare i gap e gli ostacoli linguistico culturali che impediscono o rendono problematica la relazione comunicativa   |   |
|  | ▫ adottare le tecniche comunicative e le modalità comportamentali più adeguate a gestire le diverse situazioni relazionali  |   |
| <b>4. Sviluppo<br/>interventi di<br/>integrazione<br/>sociale</b>        | ▫ trasmettere sul territorio modelli comportamentali positivi che favoriscano processi di inclusione sociale e contrastino fenomeni di discriminazione ed emarginazione                     |   |
|  | ▫ definire ed incoraggiare occasioni di incontro e scambio tra culture e sistemi valoriali diversi che promuovano l'educazione interculturale nella comunità locale                         |   |
|  | ▫ identificare progetti e interventi di integrazione in coerenza con le caratteristiche del territorio al fine di contribuire alla diffusione della interculturalità                        |   |
|  | ▫ adottare le modalità più funzionali a sostenere processi di adeguamento dei servizi rivolti all'utente straniero  |   |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| UNITÀ DI COMPETENZA                                     | OGGETTO DI OSSERVAZIONE  | INDICATORI   | RISULTATO ATTESO  |                             |
|---|--|--|---|-----------------------------|
| <b>1. Accoglienza utente straniero</b>                  | Le operazioni di accoglienza dell'utente straniero                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>rilevazione delle caratteristiche biografiche e socio culturali dell'utente straniero</li> <li>raccolta bisogni espressi utente straniero</li> <li>rilevazione dei segnali di disagio e delle necessità individuali non espresse</li> <li>reinvio alla rete dei servizi presenti sul territorio</li> </ul>  | Bisogni e risorse dell'utente straniero compresi e circoscritti | Prova pratica in situazione |
| <b>2. Assistenza relazione utente straniero/servizi</b> | Le operazioni di assistenza della relazione utente straniero/servizi | <ul style="list-style-type: none"> <li>erogazione di informazioni sulla rete dei servizi territoriali</li> <li>supporto all'utente nella gestione di procedure amministrative e regolamenti</li> <li>sostegno all'operatore dei Servizi nella codifica della domanda espressa</li> <li>affiancamento dell'operatore nella fase di presa in carico dell'utente</li> </ul>                           | Relazione utente operatore facilitata e gestita                 |                             |
| <b>3. Mediazione linguistico culturale</b>              | Le operazioni di mediazione linguistico culturale                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>ascolto attivo e selezione del registro linguistico</li> <li>attivazione della relazione comunicativa</li> <li>supporto comunicativo in equipe multiprofessionali e nelle situazioni di emergenza</li> <li>traduzioni linguistiche (colloqui con gli operatori, comunicazioni telefoniche, documentazioni, ...)</li> </ul>                                  | Situazioni relazionali e dinamiche comunicative veicolate       |                             |
| <b>4. Sviluppo interventi di integrazione</b>           | Le operazioni di sviluppo di interventi di integrazione              | <ul style="list-style-type: none"> <li>attivazione di interventi di sensibilizzazione a sostegno dell'integrazione sociale</li> <li>elaborazione e sperimentazione di iniziative e progetti di integrazione sociale</li> <li>promozione di incontri informativi nella comunità locale</li> <li>coordinamento con gli operatori della rete territoriale per il miglioramento dei servizi</li> </ul> | Proposte e iniziative di integrazione elaborate e definite      |                             |

## MEDIATORE INTERCULTURALE

### STANDARD

**relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di  
"MEDIATORE INTERCULTURALE"**

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

▪ **Corsi di 500 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

***I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.***

▪ **Corsi di 300 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

▪ **Corsi di 300 ore**

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.

**AREA PROFESSIONALE**  
***DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO***

QUALIFICHE:

- TECNICO AMBIENTALE
- TECNICO NELLA GESTIONE DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO RIFIUTI URBANI
- TECNICO NELLA PIANIFICAZIONE DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI
- TECNICO NELLA PROGRAMMAZIONE DELLE RISORSE IDRICHE
- TECNICO NELLA PROGRAMMAZIONE DELLE RISORSE AGROFORESTALI
- TECNICO NELLA GESTIONE DEL CICLO INTEGRATO DELLE RISORSE IDRICHE
- TECNICO DEGLI INTERVENTI SULLA RISORSA AGROFORESTALE E DEL SUOLO
- TECNICO NELLA PROGRAMMAZIONE DI INTERVENTI FAUNISTICO-AMBIENTALI
- TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA**

## TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA

### DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Tecnico esperto nella gestione dell'energia* è in grado di predisporre e sviluppare interventi per il miglioramento, la promozione e l'uso efficiente dell'energia tenendo conto del profilo energetico del contesto in cui opera e delle evoluzioni del mercato di riferimento.

### Area Professionale

DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

### Profili collegati – collegabili alla figura

| Sistema di riferimento  | Denominazione  |
|---|--|
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>                             | 3111 Tecnici delle scienze chimiche e fisiche<br>3152 Tecnici e ispettori della sicurezza: lavoro e ambiente |
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b>                            | 3.1.1.1 Tecnici fisici   |
| <b>Sistema informativo EXCELSIOR</b>                            | 13.01.07 Esperti e tecnici della sicurezza degli impianti e dell'ambiente                                    |
| <b>Sistema di codifica professioni<br/>Ministero del Lavoro</b> | 322200 Tecnici della difesa dell'ambiente ed assimilati  |
| <b>ISFOL</b>  | L'ecomanager   |

| UNITÀ DI COMPETENZA   | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)   | CONOSCENZE (CONOSCERE)   |
|---|--|--|
| <b>1. Diagnosi contesto energetico</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare le variabili di contesto che incidono sul consumo di energia (variabili di produzione, climatiche, d'uso degli edifici e impianti, sistema tariffario, modalità di approvvigionamento energetico), evidenziandone condizioni, funzionalità, criticità e potenzialità</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi di organizzazione aziendale, controllo di gestione e, contabilità analitica</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>determinare le caratteristiche energetiche di processi produttivi, macchinari, impianti e strutture organizzative al fine di stabilire la relativa efficienza energetica e i principali centri di costo</li> </ul>  |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>comprendere la contabilità energetica e i bilanci relativi ai dati di consumo, verificando i parametri contrattuali e tariffari e l'esistenza di eventuali penali</li> </ul>  |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>valutare i livelli di consumo/fabbisogno energetico che consentano di elaborare un profilo di consumo</li> </ul>  |  |
| <b>2. Pianificazione interventi di efficientamento energetico</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>prefigurare la combinazione ottimale di elementi, risorse, strumenti, relazioni, tempi e metodi e definire l'ipotesi di intervento nei suoi aspetti essenziali</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali caratteristiche del mercato dell'energia elettrica e del gas</li> </ul>              |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare le modalità operative per la manutenzione di edifici ed impianti produttivi che ne ottimizzino la continuità di funzionamento e ne riducano i consumi ed i costi energetici</li> </ul>  |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>definire le azioni e le misure di miglioramento dell'efficienza energetica tenendo conto dei cambiamenti tecnologici, comportamentali ed economici necessari</li> </ul>   |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>valutare le potenzialità di nuove tecnologie e fonti energetiche rinnovabili in coerenza con gli obiettivi definiti, le risorse economiche e gli investimenti necessari</li> </ul>  |  |
| <b>3. Sviluppo interventi di efficientamento energetico</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>determinare i piani di lavoro e le professionalità impegnate negli interventi di miglioramento dell'efficienza energetica</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali tecnologie tradizionali e innovative di efficienza energetica</li> </ul>             |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>valutare tempi e modalità di erogazione delle singole attività per un intervento energetico efficiente che massimizzi i rendimenti e minimizzi i costi</li> </ul>   |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>definire la tipologia contrattuale ottimale per la gestione dei servizi energetici e dei fornitori, in termini di consumo e di costi</li> </ul>   |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare modalità e strumenti di programmazione e monitoraggio delle attività amministrative e contabili di propria competenza</li> </ul>  |  |
| <b>4. Promozione uso efficiente dell'energia</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>comprendere i bisogni del territorio circostante trovando possibili sinergie, tecniche ed organizzative, fra le capacità dell'organizzazione e le necessità di interesse locale</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali fonti di energia rinnovabili</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>orientare l'intervento energetico in maniera coerente con la politica energetica dell'organizzazione, analizzando quanto offerto da eventuali canali di finanziamento</li> </ul>  |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>trasferire buone pratiche nel management dell'organizzazione per incentivare comportamenti virtuosi a tutti i livelli organizzativi</li> </ul>  |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare modalità e piani di sensibilizzazione e promozione dell'uso efficiente dell'energia</li> </ul>  |  |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| UNITÀ DI COMPETENZA   | OGGETTO DI OSSERVAZIONE  | INDICATORI  | RISULTATO ATTESO   | MODALITÀ                    |
|---|--|---|--|-----------------------------|
| <b>1. Diagnosi contesto energetico</b>                            | Le operazioni di diagnosi del contesto energetico                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricognizioni degli aspetti energetici dell'organizzazione</li> <li>- esame delle caratteristiche energetiche dei processi, degli impianti e delle tecnologie impiegate</li> <li>- verifica contratti di fornitura, delle tariffe energetiche, della contabilità e dei bilanci</li> <li>- elaborazione del profilo energetico dell'organizzazione</li> </ul>    | Situazione energetica (variabili organizzative, economiche, tecniche e comportamentali) rilevata e mappata in termini di fabbisogno, utilizzo e costo dell'energia | Prova pratica in situazione |
| <b>2. Pianificazione interventi di efficientamento energetico</b> | Le operazioni di pianificazione degli interventi di efficientamento energetico | <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborazione di strategie energetiche, priorità, obiettivi e linee di intervento</li> <li>- preparazione tecnica dell'intervento di efficientamento energetico (tipologia di azione, investimenti necessari, fattibilità e valutazione dei rischi)</li> <li>- verifica dei sistemi di approvvigionamento energetico e dell'uso di fonti rinnovabili</li> </ul> | Intervento di efficientamento energetico definito nelle sue componenti essenziali in coerenza con i fabbisogni e le risorse disponibili                            |                             |
| <b>3. Sviluppo interventi di efficientamento energetico</b>       | Le operazioni di sviluppo degli interventi di efficientamento energetico       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborazione dei piani di attuazione degli interventi</li> <li>- definizione dei contratti di servizio</li> <li>- verifica dell'impatto economico e organizzativo degli interventi</li> <li>- elaborazione di report sullo svolgimento degli interventi</li> </ul>   | Intervento di miglioramento dell'efficienza energetica, implementato, organizzato e monitorato nel rispetto degli standard previsti                                |                             |
| <b>4. Promozione uso efficiente dell'energia</b>                  | Le operazioni di sviluppo cultura ambientale                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione alla definizione di politiche/strategie energetiche ed ambientali concertate</li> <li>- sensibilizzazione sull'uso efficiente dell'energia</li> <li>- diffusione di comportamenti virtuosi delle persone e dell'organizzazione</li> </ul>   | Azioni di sensibilizzazione sull'uso efficiente dell'energia individuate ed attuate  |                             |

## TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA

### STANDARD

**relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di  
"TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA"**

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

#### ▪ Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

***I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.***

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.

**AREA PROFESSIONALE**  
***GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE***

**QUALIFICHE:**    **TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE**  
                         **TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI**  
                         **TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI**

**TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE****DESCRIZIONE SINTETICA**

Il *Tecnico esperto nella gestione aziendale*, è in grado di assicurare il buon funzionamento di un'impresa di produzione o di una unità organizzativa, gestendo e presidiando le attività connesse ai principali processi aziendali.

**Area Professionale**

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

**Profili collegati – collegabili alla figura**

| Sistema di riferimento                    | Denominazione   |
|---|---|
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>       | 12 Dirigenti d'azienda  |
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b>      | 1.3.1 - Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese   |
| <b>Sistema informativo EXCELSIOR</b>      | 11.00 Dirigenti e responsabili della gestione d'impresa<br>12.05 Specialisti della gestione d'impresa<br>13.05 Esperti e tecnici della gestione d'impresa |
| <b>Repertorio delle professioni ISFOL</b> | Il business unit manager<br>Il direttore d'albergo<br>Il direttore tecnico di agenzia   |

| UNITÀ DI COMPETENZA                                   | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)   | CONOSCENZE<br>(CONOSCERE)  |
|---|--|--|
| <b>1. Gestione attività di produzione</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ riconoscere le specificità dei prodotti e delle tecnologie al fine di valutarne le potenzialità rispetto al sistema di riferimento interno ed esterno</li> <li>☐ comprendere le caratteristiche dei principali modelli di gestione della produzione e degli strumenti di pianificazione e programmazione delle attività produttive</li> <li>☐ acquisire gli elementi necessari a verificare la programmazione delle attività produttive al fine di valutarne efficienza ed efficacia</li> <li>☐ valutare soluzioni di innovazione di prodotto e di processo tenendo conto delle analisi tecniche disponibili</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Organizzazione aziendale : strutture, processi lavorativi, ruoli professionali</li> <li>☛ Principali tecniche e strumenti di programmazione e controllo della produzione</li> </ul>   |
| <b>2. Gestione attività di acquisto beni/ servizi</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ comprendere le procedure e le modalità di amministrazione e gestione degli approvvigionamenti</li> <li>☐ valutare le caratteristiche del sistema di approvvigionamento nel suo complesso al fine di identificarne criticità e diseconomie</li> <li>☐ individuare le fonti di approvvigionamento più adeguate al fabbisogno di beni e servizi rilevato</li> <li>☐ adottare le tecniche di negoziazione più efficaci a contrattare le condizioni di fornitura</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Principali tecniche di gestione del personale</li> <li>☛ Principali tipologie contrattuali e normative relative alle transazioni commerciali</li> <li>☛ Tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione</li> </ul>   |
| <b>3. Gestione attività commerciali</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ riconoscere il mercato di riferimento e identificare le caratteristiche dei clienti target</li> <li>☐ individuare i fattori critici e i punti di forza dell'impresa in relazione agli scenari, alle opportunità e alle tendenze di mercato</li> <li>☐ prefigurare un piano di marketing in termini di obiettivi, strumenti, azioni, costi e tempi</li> <li>☐ valutare l'adeguatezza delle strategie commerciali in coerenza con le tendenze di mercato, le potenziali aree di sviluppo, il target clienti</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Elementi di marketing</li> <li>☛ Tecniche di vendita e analisi di mercato</li> <li>☛ Principali forme di impresa e relativi organi sociali</li> <li>☛ Principale normativa civilistica e fiscale</li> <li>☛ Funzione e caratteristiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione</li> </ul> |
| <b>4. Gestione integrata risorse</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ individuare le risorse tecniche, strutturali e professionali necessarie al funzionamento dell'organizzazione in coerenza con gli obiettivi strategici definiti</li> <li>☐ definire le modalità più efficaci per l'organizzazione del lavoro (strutture, ruoli, flussi informativi, ecc.) e per la gestione del personale</li> <li>☐ comprendere i principali flussi amministrativo-contabili e le procedure per la formulazione del budget</li> <li>☐ riconoscere gli strumenti e le procedure da utilizzare per l'elaborazione del bilancio aziendale</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Principi e norme di sicurezza, salute ed igiene sul lavoro</li> </ul>   |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| <i>UNITÀ DI<br/>COMPETENZA</i>                                   | <i>OGGETTO DI<br/>OSSERVAZIONE</i>                                   | <i>INDICATORI</i>  | <i>RISULTATO ATTESO</i>  | <i>MODALITÀ</i>             |
|--|--|--|--|-----------------------------|
| <b>1. Gestione<br/>attività di<br/>produzione</b>                | Le operazioni di gestione delle attività di produzione               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi del programma di produzione</li> <li>- Mappatura del processo di realizzazione dei prodotti</li> <li>- Monitoraggio e controllo dei lavori e delle commesse</li> </ul>  | Prodotti e processi compresi ed analizzati in termini di efficacia ed efficienza             | Prova pratica in situazione |
| <b>2. Gestione<br/>attività di<br/>acquisto<br/>beni/servizi</b> | Le operazioni di gestione delle attività di acquisto di beni/servizi | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi del sistema di gestione degli approvvigionamenti</li> <li>- Verifica del fabbisogno di beni-servizi</li> <li>- Ricerca e analisi delle fonti di approvvigionamento</li> <li>- Negoziazione delle condizioni di fornitura</li> </ul> | Sistema di approvvigionamento organizzato in una logica di ricerca di soluzioni migliorative |                             |
| <b>3. Gestione<br/>attività<br/>commerciali</b>                  | Le operazioni di gestione delle attività commerciali                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi di mercato</li> <li>- Mappatura del target clienti</li> <li>- Elaborazione di un piano di marketing</li> <li>- Verifica del piano e delle strategie commerciali</li> </ul>  | Strumenti e attività commerciali definite e predisposte                                      |                             |
| <b>4. Gestione<br/>integrata risorse</b>                         | Le operazioni di gestione integrata delle risorse                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione delle risorse tecniche, strutturali e professionali</li> <li>- Organizzazione del lavoro</li> <li>- Presidio dei processi amministrativi-contabili</li> <li>- Supervisione del bilancio aziendale</li> </ul>                    | Piano economico amministrativo definito e presidiato   |                             |

## TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE

### STANDARD

#### relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

*"TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE"*

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

#### ▪ Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

***I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.***

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.

## TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI

### DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Tecnico esperto nella gestione di servizi*, è in grado di configurare l'offerta complessiva dei servizi e di organizzarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente.

### Area Professionale

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

### Profili collegati – collegabili alla figura

| Sistema di riferimento                                      | Denominazione   |
|---|---|
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>                         | 1225 Dirigenti area produzione: alberghi, ristoranti e servizi turistici<br>1229 Dirigenti area produzione nel settore dei servizi  |
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b>                        | 3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate<br>5.2.1 - Esercenti ed addetti ai servizi alberghieri ed extralberghieri<br>5.2.2 - Esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi<br>5.4.1 - Professioni qualificate nei servizi sanitari<br>5.5.1 - Professioni qualificate nei servizi ricreativi, culturali ed assimilati<br>5.5.3 - Professioni qualificate nei servizi personali ed assimilati |
| <b>Sistema informativo EXCELSIOR</b>                        | 11.00.05 Responsabili area produzione: alberghi, ristoranti e servizi turistici<br>11.00.09 Responsabili area produzione in altri settori dei servizi<br>11.00.07 Responsabili area produzione: servizi finanziari e assicurativi   |
| <b>Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro</b> | 340000 Tecnici servizi alla persona<br>251400 Specialisti di rapporti con il mercato<br>331909 Coordinatore agenzie<br>331910 Responsabile agenzia immobiliare<br>332401 Capo ufficio in imprese di assicurazione   |
| <b>Repertorio delle professioni ISFOL</b>                   | Il direttore di agenzia<br>Il capo area<br>Il manager dei servizi residenziali<br>Il manager dei centri benessere e dei centri fitness  |

| UNITÀ DI COMPETENZA   | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)   | CONOSCENZE<br>(CONOSCERE)  |
|---|--|--|
| <b>1. Configurazione servizi</b>                            | ▫ definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente   | 👤 Fondamenti di organizzazione aziendale                                       |
|   | ▫ identificare le modalità e le azioni necessarie a differenziare e caratterizzare la gamma dei servizi, la varietà delle prestazioni, la diversificazione geografica e per target   | 👤 Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività |
|   | ▫ determinare gli strumenti di pianificazione, riprogrammazione e controllo dei servizi erogati, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi  | 👤 Elementi di pianificazione strategica ed operativa                           |
|   | ▫ prefigurare le attività complementari e di supporto ai servizi core funzionali al funzionamento delle attività principali e al soddisfacimento della domanda   | 👤 Tecniche di coordinamento e organizzazione del lavoro                        |
| <b>2. Organizzazione servizi</b>                            | ▫ prefigurare le risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio e funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti  | 👤 Tecniche e strategie di comunicazione  |
|   | ▫ definire il processo di erogazione dei servizi, le componenti organizzative e professionali di contatto direttamente visibili al cliente/utente (front office), le risorse operative e strumentali, tenendo presente il peso che queste ricoprono nella percezione e valutazione del cliente | 👤 Tecniche e metodi di customer relationship management                        |
|   | ▫ determinare le caratteristiche tecniche principali e le prestazioni interne che si intendono fornire (technical core e back office) in coerenza con gli standard di qualità previsti   | 👤 Principi di customer satisfaction  |
|   | ▫ prevedere modalità e procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami in una logica di risoluzione dei problemi segnalati dal cliente  | 👤 Principi di customer care  |
| <b>3. Posizionamento servizi nel sistema di riferimento</b> | ▫ identificare il mercato/sistema di riferimento in cui collocare e consolidare l'offerta di servizi esaminando le caratteristiche dei soggetti che influenzano lo scenario competitivo  | 👤 Principali tecniche di gestione delle risorse umane                          |
|   | ▫ interpretare le dinamiche evolutive e le tendenze del mercato/sistema di riferimento   | 👤 Elementi di project management   |
|   | ▫ intercettare esigenze e fabbisogni emergenti prefigurando modelli di servizio innovativi coerenti con l'immagine che si vuole trasmettere  | 👤 Principali tecniche di benchmarking  |
|   | ▫ individuare nuove e potenziali fasce di mercato al fine di valutare opportunità di sviluppo e riposizionamento   | 👤 Elementi di marketing  |
| <b>4. Cura e gestione cliente</b>                           | ▫ riconoscere le caratteristiche del cliente e comprenderne bisogni, preferenze, desideri, aspettative   | 👤 Elementi di amministrazione e gestione d'impresa                             |
|   | ▫ prevedere le necessità del cliente al fine di identificare le azioni più funzionali a trasmettere attenzione alla sua identità e intervenire laddove le necessità siano soddisfabili   | 👤 Principali tecniche di budgeting   |
|   | ▫ cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative  | 👤 Principi e norme di sicurezza, salute ed igiene sul lavoro                   |
|   | 👤 definire azioni mirate a garantire conformità tra le aspettative del cliente circa il servizio (qualità attesa), il servizio reso (prestazione e qualità erogata) e il servizio percepito dal cliente (qualità percepita)  |  |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| UNITÀ DI COMPETENZA   | OGGETTO DI OSSERVAZIONE  | INDICATORI  | RISULTATO ATTESO  | MODALITÀ                    |
|---|--|---|---|-----------------------------|
| <b>1. Configurazione servizi</b>                            | Le operazioni di configurazione dei servizi                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricognizione e analisi delle caratteristiche dei servizi core</li> <li>- elaborazione delle componenti costitutive l'offerta complessiva</li> <li>- formulazione dell'offerta di servizi: tipologia, caratteristiche e qualità</li> </ul>  | Servizi core definiti e strutturati in coerenza con gli standard di qualità stabiliti | Prova pratica in situazione |
| <b>2. Organizzazione servizi</b>                            | Le operazioni di organizzazione dei servizi                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevazione delle risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie</li> <li>- attivazione di sistemi di front e back office</li> <li>- monitoraggio e controllo del processo di erogazione del servizio</li> <li>- elaborazione procedure di gestione dei disservizi e dei reclami</li> </ul> | Sistema di offerta predisposto e attivato in tutte le sue componenti essenziali       |                             |
| <b>3.-Posizionamento servizi nel sistema di riferimento</b> | Le operazioni di posizionamento dei servizi nel sistema di riferimento | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mappatura del mercato e del sistema di riferimento</li> <li>- esame delle caratteristiche dei competitor</li> <li>- ricognizione della domanda espressa dal sistema di riferimento</li> <li>- stima degli scenari futuri e prospettive di sviluppo</li> </ul>  | Target e mercato di riferimento identificato  |                             |
| <b>4. Cura e gestione cliente</b>                           | Le operazioni di cura e gestione del cliente                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- esame caratteristiche, bisogni, aspettative del cliente</li> <li>- codifica dei desideri e delle attese</li> <li>- acquisizione di informazioni sulla valutazione del servizio da parte del cliente</li> <li>- elaborazioni di proposte e azioni di miglioramento</li> </ul>                             | Relazione col cliente presidiata e assistita  |                             |

## TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI

### STANDARD

#### relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

#### "TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

#### La qualifica può essere conseguita attraverso:

##### ▪ Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

***I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.***

##### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

##### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

#### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.

**TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI****DESCRIZIONE SINTETICA**

*Il Tecnico esperto nella gestione di progetti, è in grado di elaborare implementare e gestire e progetti, attraverso l'integrazione e il coordinamento delle risorse professionali, il presidio delle reti relazionali e tenendo conto del contesto di riferimento.*

**Area Professionale**

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

**Profili collegati – collegabili alla figura**

| Sistema di riferimento               | Denominazione   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>  | 2411 Specialisti in amministrazione e contabilità - Responsabile budget e controllo                             |
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b> | 251115 Specialisti in amministrazione e contabilità<br>2531 Specialisti in scienze economiche in senso lato     |
| <b>Sistema informativo EXCELSIOR</b> | 1.01.09 Altri specialisti e tecnici della progettazione e della ricerca & sviluppo - Responsabile progettazione |
| <b>ISFOL</b>                         | Esperto in progetti di cooperazione e sviluppo  |

| UNITÀ DI COMPETENZA                                  | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)   | CONOSCENZE (CONOSCERE)   |
|--|--|--|
| <b>5. Rappresentazione e potenzialità intervento</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze presenti sul territorio e nel contesto di riferimento</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fasi, sviluppo e struttura di progetto</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>assumere le caratteristiche del contesto (economiche, di mercato, politiche e sociali) identificando opportunità, vincoli e canali di finanziamento</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali canali e fonti di finanziamento</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>valutare l'affidabilità e le potenzialità di eventuali partner e delle strutture coinvolte/ da coinvolgere</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi di psicologia dei gruppi sociali</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi di lingua inglese scritta e parlata</li> </ul>   |
| <b>6. Progettazione intervento</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>identificare i partner, i gruppi di interesse ed i collaboratori rilevanti ai fini dell'intervento prefigurato</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Project management</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto dei destinatari e dei partner di progetto</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Strumenti e tecniche di gestione di un budget</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>definire gli elementi costitutivi dell'intervento (finalità, metodologie, strumenti, destinatari/beneficiari, tempi e costi, ecc.)</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto</li> </ul>                              |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare i criteri e gli strumenti necessari a valutare l'efficacia e l'impatto dell'intervento</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche e metodi di coordinamento e controllo di progetti complessi</li> </ul>                     |
| <b>7. Sviluppo progetto</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>identificare le reti di attori, collaboratori e partner da coinvolgere nelle diverse fasi dell'intervento</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi SWOT</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>valutare i tempi e le modalità di realizzazione dell'intervento in base ai vincoli di natura economica ed organizzativa</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Metodologie di progettazione e implementazione di progetti</li> </ul>                               |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>selezionare azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative e gestionali, funzionali a garantire un ottimale svolgimento dell'intervento</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di monitoraggio di progetto</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>adottare comportamenti e approcci che favoriscano sinergie fra singoli e gruppi anche appartenenti ad organizzazioni e realtà diverse</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di analisi e di valutazione dell'impatto dei progetti</li> </ul>                           |
| <b>8. Gestione progetto</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>adeguare le azioni previste in relazione a imprevisti e criticità o esigenze segnalate da partner, destinatari o collaboratori</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni</li> </ul>                                     |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>identificare i canali comunicativi più efficaci rispetto al messaggio ed ai destinatari da raggiungere</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di gestione dei gruppi</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>individuare gli elementi utili ad assicurare il buon andamento dell'intervento</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro e norme antinfortunistiche</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>adottare categorie valutative dell'intervento rispetto alla coerenza/adequazione degli strumenti adottati, agli orientamenti assunti ed alle finalità perseguite</li> </ul> |  |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| UNITÀ DI COMPETENZA                                  | OGGETTO DI OSSERVAZIONE  | INDICATORI  | RISULTATO ATTESO  | MODALITÀ                    |
|--|--|---|---|-----------------------------|
| 1. <b>Rappresentazione e potenzialità intervento</b> | Le operazioni di rappresentazione delle potenzialità dell'intervento | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricognizione fabbisogni del territorio ed elementi di contesto</li> <li>- raccolta di informazioni sulle fonti di finanziamento</li> <li>- mappatura soggetti ed organizzazioni attive sul territorio</li> <li>- esame della situazione economica, di mercato e sociale dell'area di intervento</li> </ul> | Potenzialità del territorio/contesto analizzate e comprese                | Prova pratica in situazione |
| 2. <b>Progettazione intervento</b>                   | Le operazioni di progettazione dell'intervento                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborazione delle finalità e degli obiettivi dell'intervento</li> <li>- ricerca partner e collaboratori</li> <li>- compilazione di un piano economico e di spesa</li> <li>- redazione degli elementi costitutivi dell'intervento</li> </ul>   | Progetto redatto e definito secondo le modalità e la forma previsti       |                             |
| 3. <b>Sviluppo progetto</b>                          | Le operazioni di sviluppo del progetto                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- attivazione di reti, partnership e canali comunicativi</li> <li>- elaborazione del programma di lavoro</li> <li>- implementazione dell'intervento</li> </ul>   | Progetto esecutivo strutturato e definito nelle sue componenti essenziali |                             |
| 4. <b>Gestione progetto</b>                          | Le operazioni di gestione del progetto                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- governo e monitoraggio delle azioni intraprese</li> <li>- riprogettazione intervento in itinere</li> <li>- coordinamento di partner e collaboratori</li> <li>- verifica e valutazione dei costi e dei tempi di implementazione</li> </ul>  | Progetto realizzato nel rispetto dei tempi e delle procedure previste     |                             |

## TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI

### STANDARD

#### relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

#### "TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

#### ▪ Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

***I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.***

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.

## AREA PROFESSIONALE

### ***PROGETTAZIONE E PRODUZIONE DI PELLETERIA***

QUALIFICHE: MODELLISTA DI PELLETERIA

## MODELLISTA DI PELLETERIA

### DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Modellista di pelletteria* è in grado di sviluppare ed elaborare modelli di pelletteria traducendo l'input stilistico in rappresentazioni grafiche e di contribuire all'individuazione di migliorie funzionali e di soluzioni tecnologiche di riproduzione.

### Area Professionale

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE DI PELLETERIA

### Profili collegati – collegabili alla figura

| Sistema di riferimento                                      | Denominazione  |
|---|--|
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>                         | 4.06.04 Addetti alla produzione di articoli in pelle, cuoio e accessori di abbigliamento   |
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b>                        | 6.3.3.2 - Artigiani delle lavorazioni artistiche a mano di tessuti, cuoio e simili   |
| <b>Sistema informativo EXCELSIOR</b>                        | 4.06.04 Addetti alla produzione di articoli in pelle, cuoio e accessori di abbigliamento<br>3118 Disegnatori industriali, CAD-CAM e assimilati |
| <b>Sistema di codifica professioni Ministero del Lavoro</b> | 654300 Valigiai, borsettieri ed affini (anche su articoli in similpelle e stoffa)  |
| <b>Repertorio delle professioni ISFOL</b>                   | Tessile, abbigliamento, cuoio<br>Campionista<br>Modellista   |

| UNITÀ DI COMPETENZA  | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)  | CONOSCENZE (CONOSCERE)  |
|--|---|---|
| <b>1. Codificazione input stilistico prodotto di pelletteria</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• riconoscere, comprendere ed eventualmente integrare l'input stilistico nelle sue diverse forme</li> <li>• tradurre gli input stilistici ricevuti riportandoli a un modello concreto</li> <li>• individuare i componenti del prodotto da sviluppare ed eventuali criticità realizzative rispetto alle sue caratteristiche morfologiche</li> <li>• prefigurare molteplici soluzioni tecniche rispetto all'indicazione stilistica ed alle criticità di lavorazione</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ciclo della progettazione e produzione di pelletteria</li> <li>• Merceologia del settore pelletteria</li> <li>• Archivi collezioni moda: prodotti, modelli e materiali</li> <li>• Comportamenti e reazioni delle pelli alle procedure di lavorazione e trattamento</li> </ul>                   |
| <b>2. Sviluppo prodotto di pelletteria</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificare tipologia, forma e proporzioni del prodotto da sviluppare</li> <li>• traslare i modelli di pelletteria nelle loro componenti di lavorazione individuando diverse varianti di prodotto</li> <li>• definire funzionalità degli elementi ed eventualmente i materiali considerando l'orientamento del mercato, i vincoli tecnici e la politica aziendale</li> <li>• riconoscere anomalie del prodotto ed individuare possibili migliorie tecniche o di lavorazione</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche e di lavorazione dei materiali da rinforzo</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e di lavorazione delle pelli e delle simil-pelli</li> <li>• Fondamenti geometrici e di rappresentazione grafica e tecniche di disegno su piano</li> </ul>                        |
| <b>3. Sviluppo grafico modello di pelletteria</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuare le matrici geometriche della forma dei modelli e delle componenti specifiche da sviluppare</li> <li>• tradurre qualità morfologiche e funzionali dei diversi componenti dei prodotti in elementi di rappresentazione grafica</li> <li>• definire le diverse qualità della campionatura e sviluppare i modelli tridimensionali relativi ai componenti</li> <li>• stabilire la composizione della campionatura complessiva rispetto alle varianti ed alla richiesta specifica</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodologie lavorative di modellistica</li> <li>• Materiali di lavorazione alternativi, complementari e "innovativi"</li> <li>• Metodi di valutazione di fattibilità dei modelli da sviluppare</li> <li>• Tecniche, strumenti e tecnologie per la lavorazione di pelletteria</li> </ul> |
| <b>4. Fattura modelli di pelletteria</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere eventuali revisioni da apportare al campionario interpretando opinioni ed informazioni provenienti dal mercato</li> <li>• riconoscere il livello di rispondenza tecnica dei modelli ai requisiti di progettazione</li> <li>• individuare eventuali problemi tecnici legati ai materiali impiegati o alle lavorazioni effettuate</li> <li>• definire le schede tecniche relative ai singoli prodotti in conformità con le caratteristiche dei modelli prevedendo adeguate modalità di trasferimento delle informazioni</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di informatica e disegno CAD per la pelletteria</li> <li>• Stili e metodi di lavorazioni di pelletteria</li> <li>• Fondamenti di inglese tecnico</li> <li>• Norme per l'igiene e la sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>  |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| UNITÀ DI COMPETENZA   | OGGETTO DI OSSERVAZIONE   | INDICATORI   | RISULTATO ATTESO  | MODALITÀ                    |
|---|---|--|---|-----------------------------|
| 1. <i>Codificazione input stilistico modello di pelletteria</i> | Le operazioni di codificazione dell'input stilistico del modello di pelletteria | <ul style="list-style-type: none"> <li>- lettura ed esame dell'idea progettuale</li> <li>- interpretazione/integrazione dell'idea progettuale</li> <li>- elaborazione soluzioni tecniche</li> </ul>  | Studio di realizzabilità del prodotto di pelletteria                                  | Prova pratica in situazione |
| 2. <i>Sviluppo prodotto di pelletteria</i>                      | Le operazioni di sviluppo del prodotto di pelletteria                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborazione di varianti e modulazione caratteristiche</li> <li>- esecuzione rifiniture di dettaglio prodotto di pelletteria</li> <li>- verifica del prodotto</li> <li>- elaborazione soluzioni di miglioramento</li> </ul> | Requisiti funzionali, materiali e componenti individuati                              |                             |
| 3. <i>Sviluppo grafico modello di pelletteria</i>               | Le operazioni di sviluppo grafico del modello di pelletteria                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborazione tecnica disegni dei componenti del modello</li> <li>- costruzione di modelli tridimensionali</li> </ul>  | Disegni realizzati e campionatura definita nelle sue variabili e valutata/selezionata |                             |
| 4. <i>Fattura modelli di pelletteria</i>                        | Le operazioni di fattura dei modelli di pelletteria                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- assistenza alla prototipizzazione del modello di pelletteria</li> <li>- valutazione soggettiva o tramite feedback del modello</li> <li>- riesame progettuale</li> <li>- redazione della scheda tecnica</li> </ul>           | Scheda tecnica redatta e modello realizzato secondo gli standard definiti             |                             |

## MODELLISTA DI PELLETTERIA

### STANDARD

relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

"MODELLISTA DI PELLETTERIA"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

#### ▪ Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

***I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.***

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.

**AREA PROFESSIONALE**  
***PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI***  
***FORMATIVI ED ORIENTATIVI***

QUALIFICHE:      GESTORE DI PROCESSI DI APPRENDIMENTO  
                         ORIENTATORE  
                         TECNICO NELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE  
                         UMANE

## TECNICO NELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

### DESCRIZIONE SINTETICA

*Il Tecnico nella gestione e sviluppo delle risorse umane, è in grado di realizzare la programmazione del personale, prefigurare percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo e gestire le risorse umane, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'azienda e le esigenze del mercato.*

### Area Professionale

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI FORMATIVI E ORIENTATIVI

### Profili collegati – collegabili alla figura

| Sistema di riferimento                                  | Denominazione  |
|---|--|
| <b>Sistema classificatorio ISCO</b>                     | 1232 Dirigenti area personale e relazioni industriali<br>2412 Specialisti in selezione e gestione del personale  |
| <b>Sistema classificatorio ISTAT</b>                    | 1.2.3.2 Direttori del dipartimento relazioni industriali   |
| <b>Sistema informativo EXCELSIOR</b>                    | 1.05.02 Specialisti e tecnici della gestione del personale   |
| <b>Sistema classificatorio Ministero del Lavoro</b>     | 122805 Direttore del personale<br>251208 Responsabile del personale<br>251209 Responsabile selezione personale<br>331310 Tecnico esperto di amministrazione del personale<br>331311 Tecnico gestione del personale<br>331316 Tecnico amministrazione del personale   |
| <b>Repertorio delle professioni ISFOL</b>               | Gestione delle risorse umane <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperto in gestione delle risorse umane</li> <li>• Esperto in selezione e valutazione del personale</li> <li>• Esperto in formazione aziendale</li> <li>• Esperto in relazioni sindacali</li> <li>• Esperto di outplacement</li> <li>• Tecnico dell'amministrazione del personale</li> </ul> |
| <b>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</b> | cod. 01 Tecnici gestione/sviluppo personale  |

| UNITÀ DI COMPETENZA                              | CAPACITÀ<br>(ESSERE IN GRADO DI)  | CONOSCENZE<br>(CONOSCERE)  |
|--|---|--|
| <b>1. Rappresentazione sistema professionale</b> | ▫ adottare tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa   | ▫ Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi |
|  | ▫ applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale  | ▫ Tecniche e metodologie di analisi organizzativa                                  |
|  | ▫ identificare ruoli e funzioni organizzative in relazione a struttura e processi fondamentali di business, supporto, direzione e controllo dell'organizzazione                                   | ▫ Metodologie di assessment  |
|  | ▫ adottare tecniche e metodi di descrizione delle competenze al fine di prefigurare un sistema professionale funzionale al contesto organizzativo di riferimento                                  | ▫ Metodi di rilevazione del fabbisogno formativi                                   |
| <b>2. Programmazione risorse umane</b>           | ▫ definire il fabbisogno di personale tracciando i requisiti che dovrebbero possedere i soggetti da reclutare e tenendo presenti gli obiettivi complessivi dell'organizzazione                    | ▫ Tecniche di analisi delle competenze   |
|  | ▫ valutare le possibilità di miglioramento e razionalizzazione del personale presente nei differenti contesti organizzativi, in funzione dell'esigenza rilevata                                   | ▫ Metodi e strumenti di selezione del personale                                    |
|  | ▫ individuare le principali fonti di reclutamento per la ricerca e la selezione del personale   | ▫ Tecniche di gestione del colloquio   |
|  | ▫ prefigurare modalità e procedure di inserimento e accoglienza del personale selezionato all'interno del contesto organizzativo  | ▫ Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale                       |
| <b>3. Sviluppo risorse umane</b>                 | ▫ identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative  | ▫ Metodologia della formazione del personale                                       |
|  | ▫ definire interventi formativi/di addestramento coerenti con i percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo prefigurati, compatibilmente ai vincoli organizzativi e al budget disponibile | ▫ Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali              |
|  | ▫ adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione  | ▫ Elementi di project management   |
|  | ▫ definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo         | ▫ Elementi di disciplina contrattuale  |
| <b>4. Gestione risorse umane</b>                 | ▫ riconoscere la normativa contrattuale relativa alle differenti tipologie di rapporto di lavoro  | ▫ Normativa sui CCNL   |
|  | ▫ comprendere le regole e le procedure di contrattazione sindacale necessarie ad una gestione efficace delle relazioni sindacali  | ▫ Fondamenti di diritto del lavoro   |
|  | ▫ adottare le modalità e gli strumenti di comunicazione interna più adeguati a trasmettere notizie ed informazioni  | ▫ Elementi di lingua inglese inerenti al settore di riferimento                    |
|  | ▫ riconoscere a documentazione e comprendere le procedure necessarie alla gestione amministrativa del personale   | ▫ Normative sulla tutela della sicurezza e salute dei lavoratori                   |

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

| UNITÀ DI<br>COMPETENZA                           | OGGETTO DI<br>OSSERVAZIONE                                  | INDICATORI  | RISULTATO<br>ATTESO  | MODALITÀ                    |
|--|---|---|--|-----------------------------|
| <b>1. Rappresentazione sistema professionale</b> | Le operazioni di rappresentazione del sistema professionale | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mappatura dei processi lavorativi</li> <li>- ricognizione e rilevazione dei fabbisogni aziendali</li> <li>- esame dei requisiti di accesso al ruolo</li> <li>- descrizione dei profili professionali</li> </ul>  | Processi e sistema professionale individuati                       | Prova pratica in situazione |
| <b>2. Programmazione risorse umane</b>           | Le operazioni di programmazione delle risorse umane         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricerca fonti di reclutamento</li> <li>- preselezione e selezione del personale</li> <li>- allocazione/acquisizione del personale</li> <li>- elaborazione di piani di accoglienza/inserimento del personale</li> </ul>   | Risorse umane reclutate e allocate                                 |                             |
| <b>3. Sviluppo risorse umane</b>                 | Le operazioni di sviluppo delle risorse umane               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in carico delle richieste di miglioramento espresse dal personale</li> <li>- ricognizione fabbisogni formativi</li> <li>- elaborazione sistemi/piani di valutazione delle prestazioni e del potenziale</li> <li>- predisposizione di percorsi formativi e di addestramento specifici</li> <li>- stima percorsi di avanzamento professionale</li> </ul> | Fabbisogni formativi e ipotesi di sviluppo professionale delineati |                             |
| <b>4. Gestione risorse umane</b>                 | Le operazioni di gestione delle risorse umane               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- coordinamento delle comunicazioni interne</li> <li>- supporto nelle relazioni sindacali</li> <li>- esame e verifica rapporti di lavoro</li> <li>- verifica dell'impiego e della destinazione del personale</li> </ul>  | Comunicazioni e adempimenti burocratici gestiti e verificati       |                             |

## TECNICO NELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

### STANDARD

**relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di**  
**"TECNICO NELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE"**

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

#### ▪ Corsi di 500 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.**

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

#### ▪ Corsi di 300 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.

**I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.**

**La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.**

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.