

REPUBBLICA ITALIANA

BOLLETTINO UFFICIALE

DELLA REGIONE PUGLIA

Sped. in abb. Postale, Art. 2, comma 20/c - Legge 662/96 - Aut. DC/215/03/01/01 - Potenza

Anno XXXVII

BARI, 4 APRILE 2006

N. 43

Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia si pubblica con frequenza infrasettimanale ed è diviso in due parti.

Nella 1ª parte si pubblicano: Leggi e Regolamenti regionali, Ordinanze e sentenze della Corte Costituzionale e di Organi giurisdizionali, Circolari aventi rilevanza esterna, Deliberazioni del Consiglio regionale riguardanti l'elezione dei componenti l'Ufficio di presidenza dell'Assemblea, della Giunta e delle Commissioni permanenti.

Nella 2ª parte si pubblicano: le deliberazioni del Consiglio regionale e della Giunta; i Decreti del Presidente, degli Assessori, dei funzionari delegati, di pubbliche autorità; gli avvisi, i bandi di concorso e le gare di appalto.

Gli annunci, gli avvisi, i bandi di concorso, le gare di appalto, sono inseriti nel Bollettino Ufficiale pubblicato il giovedì.

Direzione e Redazione - Presidenza Giunta Regionale - Lungomare N. Sauro, 33 - 70121 Bari - Tel. 0805406316-0805406317-0805406372 - Uff. abbonamenti 0805406376 - Fax 0805406379.

Abbonamento annuo di € 134,28 tramite versamento su c.c.p. n. **60225323 intestato a Regione Puglia - Tasse, tributi e proventi regionali - Codice 3119.**

Prezzo di vendita € 1,34. I versamenti per l'abbonamento effettuati entro il 15° giorno di ogni mese avranno validità dal 1° giorno del mese successivo; mentre i versamenti effettuati dopo il 15° giorno e comunque entro il 30° giorno di ogni mese avranno validità dal 15° giorno del mese successivo.

Gli annunci da pubblicare devono essere inviati almeno 3 giorni prima della scadenza del termine utile per la pubblicazione alla Direzione del Bollettino Ufficiale - Lungomare N. Sauro, 33 - Bari.

Il testo originale su carta da bollo da € 14,62, salvo esenzioni di legge, deve essere corredato da 1 copia in carta uso bollo e dall'attestazione del versamento della tassa di pubblicazione prevista.

L'importo della tassa di pubblicazione è di € 154,94 oltre IVA al 20% (importo totale € 185,93) per ogni inserzione il cui contenuto non sia superiore, nel testo, a quattro cartelle dattiloscritte pari a 100 righe per 60 battute (o frazione) e di € 11,36 oltre IVA (importo totale € 13,63) per ogni ulteriore cartella dattiloscritta di 25 righe per 60 battute (o frazione).

Il versamento dello stesso deve essere effettuato sul c.c.p. n. 60225323 intestato a **Regione Puglia - Tasse, tributi e proventi regionali - Codice 3119.**

Non si darà corso alle inserzioni prive della predetta documentazione.

LE PUBBLICAZIONI SONO IN VENDITA PRESSO LA LIBRERIA UNIVERSITÀ E PROFESSIONI SRL - VIA CRISANZIO 16 - BARI; LIBRERIA PIAZZO - PIAZZA VITTORIA, 4 - BRINDISI; CASA DEL LIBRO - VIA LIGURIA, 82 - TARANTO; LIBRERIA PATIERNO ANTONIO - VIA DANTE, 21 - FOGGIA; LIBRERIA MILELLA - VIA PALMIERI 30 - LECCE.

SOMMARIO

“Avviso per i redattori e per gli Enti:

Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia si attiene alle regole della Legge 150/2000 per la semplificazione del linguaggio e per la facilitazione dell'accesso dei cittadini alla comprensione degli atti della Pubblica Amministrazione. Tutti i redattori e gli Enti inserzionisti sono tenuti ad evitare sigle, acronimi, abbreviazioni, almeno nei titoli di testa dei provvedimenti”.

PARTE SECONDA

Deliberazioni del Consiglio e della Giunta

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 14 marzo 2006, n. 308

Art. 2, L.R. 22 novembre 2005, n. 13. Approvazione profili formativi Apprendistato professionalizzante.

Pag. 4789

PARTE SECONDA

Deliberazioni del Consiglio e della Giunta

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 14 marzo 2006, n. 308

Art. 2, L.R. 22 novembre 2005, n. 13. Approvazione profili formativi Apprendistato professionalizzante.

L'Assessore alle Politiche del Lavoro, Cooperazione e F.P., prof. Marco Barbieri, sulla base dell'istruttoria espletata dal Dirigente ff. dell'Ufficio Politiche Attive per l'Occupazione dott. Luisa Anna Fiore, e confermata dal Dirigente del Settore ad interim dott. Raffaele Matera, riferisce quanto segue:

In attuazione dell'art. 49 del Decreto Legislativo 276/03 la Regione Puglia ha adottato in data 22 novembre 2005 la legge regionale n. 13 - Disciplina dell'apprendistato professionalizzante -.

L'art. 2 della predetta legge stabilisce che "la Giunta Regionale definisce i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante recependo,ove presenti,le indicazioni contenute nei contratti collettivi di lavoro ovvero formulate dagli enti bilaterali e comunque d'intesa con le organizzazioni sindacali dei lavoratori e le associazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano regionale",

In data 09.01.2006 sono stati richiesti a tutte le organizzazioni predette i contratti e/o gli accordi contenenti la disciplina dell'apprendistato professionalizzante unitamente ai profili formativi individuati.

Considerato che allo stato risultano trasmessi solo i contratti relativi ai seguenti settori;

Terziario Distribuzione Servizi e Turismo

Metalmeccanico - Industria

Credito (ABI e Banche di Credito Cooperative)

nonché, per l'artigianato,i profili formativi formulati cla.11'E.P.A.B (Ente Bilaterale Artigianato in Puglia) per le seguenti categorie merceologiche ABBIGLIAMENTO, ALIMENTARE E PANIFICAZIONE, AUTORIPARAZIONI, CALZATURE E PELLETTERIA, CHIMICA GOMMA PLASTICA E VETRO, COSTRUZIONI, EDITORIA E GRAFICA, INDUSTRIA MECCANICA, INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE, LEGNO ARREDAMENTO E BOSCHIVI, ODONTOTECNICI, SERVIZI ALLA PERSONA, TESSILE.

Allo scopo di non ritardare la attivazione dello strumento normativo, informate le Organizzazioni sindacali dei lavoratori e le associazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano regionale nella riunione del 31.01.2006 si rende necessario procedere alla definizione dei profili formativi nei settori di cui sopra

COPERTURA FINANZIARIA di cui alla L.R. n. 28/01 e succ. modif. ed integr.

"Si dichiara che il presente provvedimento non comporta alcun mutamento qualitativo e quantitativo di entrata o di spesa né a carico del bilancio regionale né a carico degli enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione e che è escluso ogni ulteriore onere aggiuntivo rispetto a quelli già autorizzati a valere sullo stanziamento previsto dal bilancio regionale".

L'assessore relatore, su proposta del Dirigente di ufficio f.f. e del Dirigente del Settore e sulla base della dichiarazione resa e in calce sottoscritta dagli stessi, con la quale tra l'altro attestano che il presente provvedimento è di competenza della G.R. ai sensi dell'art. 4, comma 4, lett.k) della L.R. n. 7/97 e della deliberazione di G.R. n. 3261/98, propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA

- Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore al ramo; - Vista la dichiarazione posta in calce al presente provvedimento da parte del Dirigente f.f. dell'Ufficio Politiche Attive del

Lavoro e del Dirigente del Settore che ne attestano la conformità alla legislazione vigente;

- A voti unanimi espressi nei modi di legge;

DELIBERA

- di approvare i profili formativi per l'apprendistato professionalizzante relativi ai settori commercio, metalmeccanico, artigianato e credito di cui agli allegati A, B, C e D del presente provvedimento del quale costituiscono parte integrante e sostanziale;

- di riservarsi di procedere alla approvazione dei profili per i contratti stipulati o da stipularsi negli altri settori produttivi;

- di dare mandato al settore Lavoro perché siano adottati tutti gli adempimenti conseguenziali;

- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

Il Segretario della Giunta
Dr. Romano Donno

Il Presidente della Giunta
On. Nichi Vendola

ALLEGATO A**IL GRUPPO DI LAVORO**

Questo documento è stato elaborato dal sottogruppo incaricato della definizione dei contenuti formativi a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo per gli apprendisti dei settori

Il sottogruppo è composto da:

- **Francesco Pelargonio, Ministero dell'Istruzione;**
- **Fulvio Fabris, Regione Friuli Venezia Giulia;**
- **Ilva Sartini, Regione Marche;**
- **Eleonora Pisichio, Confcommercio;**
- **Giuseppe Zabbatino, Confcommercio;**
- **Parmenio Stroppa, Uiltucs;**
- **Giovanni Pietro Zoroddu, UGL Terziario.**

Collaborano con il sottogruppo:

- **Alessandro Nucara, Federalberghi;**
- **Silvio Moretti, Fipe.**

L'assistenza tecnica è fornita dall'Isfol:

- **Giorgio Allulli;**
- **Alessandra D'Agostino;**
- **Eraldo Gobbi.**

Il sottogruppo ha tenuto sei incontri, da maggio 2001 a gennaio 2002.

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo le tecniche relative a luci e suoni**
- **Conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche**
- **Saper organizzare, gestire e coordinare le attività ludico sportive di bambini e ragazzi**
- **Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out**
- **Saper riconoscere le caratteristiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO ALL'ANIMAZIONE
QUALIFICHE	Animatore Istruttore di nuoto Istruttore di ginnastica Sorvegliante di infanzia Addetto ai campi sportivi ed ai giochi Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Intrattenimento e wellness
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

PROFILO TIPO	ADDETTO AI SERVIZI ALLA PERSONA
QUALIFICHE	Coordinatore reparto cure sanitarie Infermiere Massoterapista Massaggiatore Fisiocinesiterapista Addetto fangoterapia Addetto alle inalazioni Pedicurista Manicurista Barbiere Parrucchiere Estetista Visagista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Intrattenimento e wellness
SETTORE	Turismo

Alcune delle figure comprese in questo profilo tipo sono presenti anche in settori produttivi diversi dal turismo. Ferme restando le peculiarità connesse all'esercizio della professione all'interno di ciascun settore, appare opportuno che l'individuazione delle competenze avvenga d'intesa tra le rappresentanze di tutti i settori interessati. In tale sede, dovrà essere dedicata una particolare attenzione alle peculiarità che caratterizzano le professioni del comparto sanitario.

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio**
- **Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto**
- **Saper riconoscere le caratteristiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO A SERVIZI DI SPIAGGIA E PORTUALI
QUALIFICHE	Capo assistente bagnanti Assistente ai bagnanti Inserviente di stabilimento o cabina o capanna Sommozzatore Ormeggiatore Addetto ai servizi portuali Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Intrattenimento e wellness
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Saper effettuare prenotazioni**
- **Saper emettere biglietti aerei e ferroviari**
- **Saper compilare voucher e booking form**
- **Saper riconoscere le caratteristiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out**
- **Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AL FRONT OFFICE
QUALIFICHE	Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie Addetto alla vendita banco viaggi Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Promozione e commercializzazione
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere la geografia turistica**
- **Conoscere le norme sulla mobilità turistica**
- **Conoscere i sistemi di mobilità**
- **Conoscere i sistemi di ricettività**
- **Conoscere i sistemi di ristorazione**
- **Saper redigere itinerari e programmi di viaggio**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere la geografia turistica**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning**
- **Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti**
- **Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing**
- **Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE
QUALIFICHE	Programmatore di viaggi Promotore commerciale Promotore turistico locale Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Promozione e commercializzazione
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere la geografia turistica**
- **Conoscere le norme sulla mobilità turistica**
- **Conoscere i sistemi di mobilità**
- **Conoscere i sistemi di ricettività**
- **Conoscere i sistemi di ristorazione**
- **Saper redigere itinerari e programmi di viaggio**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

PROFILO TIPO	ADDETTO AL SERVIZIO
QUALIFICHE	<p>Indossatrice Propagandista di prodotti, con mansioni che non richiedono cognizioni scientifiche Pittore o disegnatore esecutivo Operatori di processo nelle aziende di ricerche di mercato Allestitore esecutivo di vetrine e display Disegnatore tecnico Creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali Rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato Propagandista scientifico Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi Estimatore nelle aziende di arte e antichità Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità Assistente del product manager Figurista Vetrinista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</p>
AREA DI ATTIVITA'	Promozione e commercializzazione
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere la merceologia**
- **Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)**
- **Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili**
- **Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**
- **Applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**

PROFILO TIPO	<p>ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD</p> <p>Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche</p> <p>Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche</p> <p>Addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di libri e stampe periodiche</p> <p>Campionarista, prezzista</p> <p>Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste</p> <p>Addetto al controllo e alla verifica delle merci</p> <p>Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche</p> <p>Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio</p> <p>Magazziniere</p>
QUALIFICHE	<p>Addetto al controllo del materiale in entrata ed uscita settore ferro/metalli</p> <p>Addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche</p> <p>Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami</p> <p>Operaio qualificato</p> <p>Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio</p> <p>Operaio specializzato</p> <p>Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami</p> <p>Operaio specializzato provetto</p> <p>Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico</p> <p>Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli</p> <p>Autotrenista, conducente di automezzi pesanti</p> <p>Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti</p> <p>Conducente di autovetture</p> <p>Conducente di motobarca</p> <p>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</p>
AREA DI ATTIVITA'	Servizi generali
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper praticare le condizioni di conservazione e di stoccaggio dei prodotti alimentari, sia per quanto riguarda gli aspetti igienico / sanitari, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere la merceologia alimentare**
- **Padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)**
- **Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate**
- **Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**
- **Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**

PROFILO TIPO	ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO FOOD
QUALIFICHE	Campionarista, prezzista Addetto al controllo e alla verifica delle merci Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio Magazziniere Operaio qualificato Operaio specializzato Operaio specializzato provetto Autotrenista, conducente di automezzi pesanti Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti Conducente di autovetture Conducente di motobarca Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Servizi generali (aziende food)
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

-
- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
 - **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza**
 - **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)**
 - **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
 - **Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali**
 - **Controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili**
 - **Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente**
 - **Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo**
 - **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**
 - **Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**

PROFILO TIPO	ADDETTO MANUTENZIONE / ASSISTENZA
QUALIFICHE	<p>Operaio qualificato Pratico di laboratorio chimico Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami Operaio specializzato Addetto al collaudo Operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami Operaio specializzato provetto Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli Tecnico riparatore del settore elettrodomestici Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</p>
AREA DI ATTIVITA'	Servizi generali
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**

COMPETENZE DI PROFILO

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da interpretare e redigere documenti amministrativi.**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura**
- **Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso**
- **Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy**
- **Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica**
- **Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura**
- **Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AMMINISTRATIVO
QUALIFICHE	Fatturista Dattilografo Archivista, protocollista Schedarista Codificatore Operatore di macchine perforatrici e verificatrici Contabile d'ordine Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC Stenodattilografo; addetto a mansioni d'ordine di segreteria Steno-dattilografo in lingue estere Operatore di elaboratore con controllo di flusso Schedulatore flussista Contabile/impiegato amministrativo Programmatore e minutatore di programmi Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere Operatore meccanografico Esattore Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte Addetto a pratiche doganali e valutarie Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Servizi generali
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere la merceologia**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali**
- **Leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)**
- **Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti**
- **Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out**
- **Saper utilizzare i principali software applicativi**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale**
- **Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche**
- **Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso**
- **Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita**
- **Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione**
- **Conoscere i sistemi di tutela del consumatore**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**

PROFILO TIPO	ADDETTO NO FOOD
QUALIFICHE	<p>Dimostratore Informatore negli Istituti di informazioni commerciali Addetto di biblioteca circolante Addetto ai negozi o filiali di esposizioni Addetto al centralino telefonico Cassiere Comune Astatore Commesso alla vendita al pubblico Estetista, anche con funzioni di vendita Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore Pompista specializzato Commesso stimatore di gioielleria Commesso di libreria Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato Sportellista nelle concessionarie di pubblicità Commesso specializzato provetto Addetto al controllo delle vendite Preparatore di commissioni Addetto alla materiale distribuzione di giornali e di riviste nelle agenzie giornalistiche Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio Magazziniere anche con funzioni di vendita Allestitore di commissioni nei magazzini all'ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche Ottico diplomato Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</p>
AREA DI ATTIVITA'	Front office e funzioni ausiliarie (aziende no food)
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione**
- **Conoscere i sistemi di tutela del consumatore**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita**
- **Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita**
- **Conoscere la merceologia alimentare**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali**
- **Leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)**
- **Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti**
- **Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out**
- **Saper utilizzare i principali software applicativi**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale**
- **Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche**
- **Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso**
- **Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO FOOD (E FUNZIONI AUSILIARIE)
QUALIFICHE	<p> Addetto ai negozi o filiali di esposizioni Addetto al centralino telefonico Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale Aiuto Banconiere spacci di carne Addetto al controllo delle vendite Preparatore di commissioni Cassiere Comune Commesso alla vendita al pubblico Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia Banconiere di spacci di carne Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio Magazziniere anche con funzioni di vendita Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare Macellaio specializzato provetto Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione </p>
AREA DI ATTIVITA'	Front office e funzioni ausiliarie (aziende food)
SETTORE	Terziario distribuzione servizi

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

SETTORE	AREA DI ATTIVITA'	PROFILO TIPO	QUALIFICHE (elenco esemplificativo)
terziario distribuzione servizi	front - office e funzioni ausiliarie	addetto food	commesso di rosticceria, macellaio specializzato provetto, ...
		addetto no food	commesso di libreria, addetto alla vendita di autoveicoli, ...
	servizi generali	addetto amministrativo	contabile, fatturista, stenodattilografo, ...
		addetto manutenzione / assistenza	operaio specializzato, addetto al collaudo, ...
		addetto logistica / gestione magazzino food	addetto al controllo e verifica merci, magazziniere, ...
		addetto logistica / gestione magazzino no food	operaio qualificato, magazziniere, ...
		addetto al servizio	vetrinista, propagandista scientifico, rilevatore di mercato, ...
	promozione e commercializzazione		

IL PIANO ORARIO

Si riporta di seguito lo schema di piano orario curricolare.

	monte ore annuale	% sul totale
totale ¹¹	120	100%
contenuti a carattere trasversale ¹²	42	35%
contenuti a carattere professionalizzante ¹³ - di settore - di area - di profilo	78	65%

In proposito, si ricorda che ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 24 giugno 1997, n. 196, per gli apprendisti in possesso di titolo di studio post-obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere, è previsto un impegno formativo ridotto.

La materia ha costituito oggetto di una specifica valutazione delle parti sociali stipulanti i CCNL Turismo¹⁴ e Terziario¹⁵, che hanno disciplinato l'impegno formativo dell'apprendista sulla base del titolo di studio posseduto.

Trattandosi di un impegno annuale, i relativi valori devono essere ovviamente riproporzionati in relazione alla durata dei rapporti di apprendistato. Il caso interessa, in particolare, i rapporti di lavoro stagionale¹⁶.

¹¹ articolo 16, comma 2, legge 24 giugno 1997, n. 196, in Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale 4 luglio 1997, n. 154

¹² la quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

¹³ la quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

¹⁴ articolo 57 CCNL Turismo 22 gennaio 1999

¹⁵ articolo 28 ter CCNL Terziario, distribuzione e servizi 20 settembre 1999

¹⁶ si ricorda che, ai sensi del comma 4 dell'articolo 21 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, per le imprese che svolgono la propria attività in cicli stagionali i contratti collettivi di lavoro di categoria possono prevedere specifiche modalità di svolgimento del contratto di apprendistato.

Al riguardo, si evidenzia la necessità di approfondire i temi inerenti la personalizzazione dei percorsi formativi, prevedendo che l'apprendista e l'impresa possano scegliere di aggregare in forma diversa le competenze da sviluppare, in ragione delle proprie specifiche esigenze¹⁰.

Normalmente i gruppi classe saranno composti per profilo tipo. In caso di insufficiente numero di apprendisti, i gruppi classe potranno essere composti per area di attività (nell'ambito del settore di appartenenza).

Inoltre, si suggerisce che possa essere prevista la suddivisione dell'aula in sottogruppi che effettueranno attività di project work, consentendo in tal modo l'approfondimento rispetto al profilo tipo e/o alla qualifica di riferimento.

Alcune delle qualifiche considerate sono comuni a più settori produttivi. Può quindi rendersi necessario inserire nel medesimo gruppo aula apprendisti che, pur provenendo da settori produttivi diversi, abbiano qualifiche affini. In tal caso, una parte del percorso formativo dovrà comunque essere dedicata alle competenze tipiche del settore e dell'area di provenienza.

Si sottolinea, infine, che il presente documento è stato elaborato solo a fini formativi e, pertanto, la delimitazione delle aree di attività, l'individuazione dei profili tipo, i raggruppamenti delle qualifiche e la declinazione delle relative competenze non producono alcun effetto sui contratti individuali e collettivi di lavoro.

¹⁰ in particolare, crediti, deficit formativi ed organizzazione dei processi lavorativi

L'ATTUAZIONE

Il CCNL Terziario 20 settembre 1999 e il CCNL Turismo 22 gennaio 1999 prevedono la possibilità di instaurare rapporti di apprendistato per il conseguimento di oltre cento qualifiche⁴.

Ne consegue una sostanziale impraticabilità di una trasposizione "secca" del disposto normativo, basata sull'organizzazione di una specifica offerta formativa per ciascuna di tali qualifiche.

La concreta realizzazione di tale ipotesi è ostacolata da tutta una serie di vincoli, riconducibili sia ai soggetti cui compete l'attivazione dell'offerta, sia all'ampia articolazione della domanda ed alle caratteristiche strutturali dei settori⁵.

Occorre peraltro ricordare che l'apprendimento esterno al luogo di lavoro costituisce solo una parte del percorso formativo in alternanza, fondato sul costante rafforzamento ed ampliamento delle competenze mediante l'esercizio delle stesse nell'attività lavorativa.

Si è pertanto ritenuto opportuno proporre l'aggregazione dei potenziali destinatari in famiglie omogenee⁶, articolate su più livelli: il settore⁷, l'area di attività⁸, il profilo tipo⁹.

Per le competenze di carattere trasversale, si prevede l'attivazione di un percorso formativo omogeneo per tutti i lavoratori di ciascuno dei due settori.

Per i contenuti a carattere professionalizzante una parte del percorso formativo sarà riferita ai settori, una parte sarà riferita alle specifiche aree di attività; una parte agli specifici profili tipo.

Le competenze indicate non sostituiscono né esauriscono gli obiettivi formativi indicati dal decreto ministeriale 20 maggio 1999.

Per ogni profilo sono state indicate le competenze chiave, astenendosi dal definire nel dettaglio le competenze richieste da ogni qualifica.

Tale dettaglio comporta un approfondimento che è rinviato al momento della progettazione operativa dei percorsi formativi.

E' inoltre doveroso precisare che la sintesi proposta non esaurisce il vasto insieme delle professionalità che abitano l'universo dei settori considerati, né consenta di cogliere pienamente la natura delle trasformazioni organizzative in atto.

⁴ per il CCNL del terziario: tutte le figure professionali del 3° e 4° livello, quasi tutte del 5° livello ed alcune del 6° e del 2° livello; per il CCNL del turismo si tratta di tutte le figure professionali inquadrare nei livelli 3°, 4°, 5° e 6°S e di alcune figure inquadrare nel livello 6; per brevità, se ne omette l'elencazione, rinviando alla lettura del testo contrattuale

⁵ prevalenza di piccole e medie imprese, ridotto numero medio di dipendenti, elevate fluttuazioni stagionali dell'attività, svolgimento dell'attività lavorativa su ciclo continuo, etc.

⁶ i "confini" di tali gruppi sono stati tracciati assumendo a riferimento le principali aree in cui si articola l'attività aziendale; si è inoltre avuto cura di privilegiare le attività in cui attualmente si registra il maggior addensamento del personale dipendente

⁷ sono stati individuati due settori: Turismo e Terziario distribuzione e servizi
⁸ sono state individuate le seguenti aree di attività: per il settore Turismo: alimenti e bevande, ricevimento e piani, servizi generali, promozione e commercializzazione, intrattenimento e wellness; per il settore Terziario distribuzione e servizi: front office e funzioni ausiliarie, servizi generali, promozione e commercializzazione

⁹ sono stati individuati 14 profili tipo per il settore Turismo e 7 profili tipo per il settore Terziario, distribuzione e servizi; ciascun profilo comprende una pluralità di qualifiche, intendendosi per tali quelle individuate dal sistema di classificazione del personale previsto dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro

	<p>(comunicazione interna e/o esterna); Analizzare e risolvere situazioni problematiche; Definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.</p>
ORGANIZZAZIONE ED ECONOMIA	<p>Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa; Conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza); - il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.); <p>Sviluppare competenze imprenditive e di autoimprenditorialità anche in forma associata.</p>
DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO	<p>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 di lavoro.</p>
SICUREZZA SUL LAVORO (MISURE COLLETTIVE)	<p>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.</p>

Ai sensi dell'articolo 2 del decreto ministeriale 20 maggio 1999, i contenuti a carattere professionalizzante devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi²:

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

Lo stesso provvedimento stabilisce che nella costruzione dei percorsi formativi si tenga conto dei diversi processi di lavorazione cui fa riferimento la professionalità dell'apprendista³.

² articolo 2, comma 1, decreto ministeriale 20 maggio 1999, in Gazzetta Ufficiale 15 giugno 1999, n. 138

³ articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 20 maggio 1999

LO SCENARIO

Multidimensionalità dei ruoli e autonomia operativa costituiscono il tratto caratteristico che segna l'evoluzione delle professioni nel settore del terziario, della distribuzione dei servizi e del turismo. In particolare:

- le tradizionali funzioni aziendali, pur rimanendo alla base del disegno formale della organizzazione, vengono nei fatti ridisegnate secondo una logica di processo unitario incentrato sulle attività che creano valore per la clientela;
- è frequente l'accorpamento di alcune figure professionali tradizionali e/o l'attribuzione in capo alla medesima persona di un articolato insieme di compiti e mansioni, anche relativi a "famiglie" professionali sostanzialmente differenti tra loro;
- la scala gerarchica tende ad essere compressa in un organigramma piatto, al cui interno il lavoro è svolto da gruppi di persone che operano con grande autonomia e sono assistiti da pochi responsabili funzionali.

Si afferma quindi l'esigenza di una managerialità diffusa, indotta dalla necessità di gestire in tempo reale il rapporto con il cliente, il quale "partecipa" alle attività aziendali e, al loro interno, assume un ruolo attivo e condizionante.

Tale esigenza concorre a determinare le competenze necessarie per lo svolgimento della prestazione e, orienta, di conseguenza, la predisposizione dell'offerta formativa.

Nel contempo, l'incubazione di managerialità costituisce per il lavoratore garanzia di occupabilità e apre la strada ad un percorso di carriera orientato alla crescita professionale, rispetto al quale il rapporto di apprendistato costituisce la naturale soglia di ingresso.

IL QUADRO NORMATIVO

Il decreto ministeriale 8 aprile 1998¹ prevede l'articolazione dei contenuti delle attività formative per gli apprendisti in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo differenziati in funzione delle singole figure professionali.

I contenuti a carattere trasversale sono individuati dall'articolo 1 del decreto ministeriale 20 maggio 1999:

ACCOGLIENZA, VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI INGRESSO E DEFINIZIONE DEL PATTO FORMATIVO	Conoscere e condividere gli obiettivi e i contenuti dell'attività formativa; Saper effettuare l'autovalutazione delle competenze possedute e dei fabbisogni formativi.
COMPETENZE RELAZIONALI	Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale; Comunicare efficacemente nel contesto di lavoro

¹ articolo 2, comma 1, lettera b), decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110



**CONTENUTI FORMATIVI
A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE
DI TIPO TECNICO SCIENTIFICO ED OPERATIVO
PER GLI APPRENDISTI DEI SETTORI
TERZIARIO DISTRIBUZIONE E SERVIZI
E TURISMO**

Roma, 10 Gennaio 2002

AREA LEGISLAZIONE D'IMPRESA
Settore Relazioni Sindacali e Legislazione del Lavoro

N. Prot. 1354
Roma 6 giugno 2005
Com. 27

Oggetto: Apprendistato professionalizzante - Legge 14 maggio 2005, n. 80- Ulteriori chiarimenti

Facciamo seguito alle precedenti comunicazioni sulla legge per la competitività e lo sviluppo per chiarire che, in materia di apprendistato professionalizzante, il testo approvato in via definitiva, facendo totale rinvio ai Contratti Collettivi, conferisce valore immediatamente operativo a tale istituto, anche nelle regioni che non abbiamo ancora emanato le disposizioni attuative.

Pertanto, a decorrere dal 15 maggio, data di entrata in vigore della legge, risultano applicabili integralmente le disposizioni del CCNL Terziario 2 luglio 2004, anche riguardo ai limiti di età, che potranno arrivare fino ai 29 anni.

Infatti, il contratto collettivo del Terziario del 2 luglio 2004 ha disciplinato i contenuti formativi dell'apprendistato professionalizzante che, ove non siano state già dettate disposizioni regionali specifiche, sono quelli previsti dalla previgente normativa in materia.

Per quanto riguarda i profili formativi, il contratto fa riferimento al modello sperimentale sottoscritto presso l'ISFOL in data 10 gennaio 2002 d'intesa con il Ministero del lavoro.

IL RESPONSABILE
Dott. Luigi De Romanis

All. n. 1 - Protocollo sottoscritto presso l'ISFOL in data 10 gennaio 2002 d'intesa con il Ministero del lavoro.

All. n. 2 - Testo coordinato dell'art. 49 del dlgs 276/03 con le modifiche approvate dalla legge n. 80/2005

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper eseguire interventi di precisione per aggiustare, mantenere e riparare macchine, impianti, dotazioni e attrezzature**
- **Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)**
- **Saper applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per effettuare il collaudo**
- **Conoscere e saper utilizzare i prodotti per la cura delle aree verdi**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO ALLA MANUTENZIONE
QUALIFICHE	Capo squadra Capo operaio Operaio qualificato Operaio specializzato Giardiniere Addetto alla manutenzione di aree verdi Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Servizi generali
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto**
- **Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento**
- **Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy**
- **Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica**
- **Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura**
- **Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico**
- **Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO BACK OFFICE
QUALIFICHE	Segretario di direzione Impiegato di concetto Impiegato d'ordine Corrispondente in lingue estere Stenodattilografo Impiegato amministrativo Contabile Magazziniere Addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo Impiegato amministrativo e/o contabile Addetto a macchine elettrocontabili Archivista Programmatore CED Operatore CED Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Servizi generali
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto**
- **Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

PROFILO TIPO	ADDETTO FRONT E BACK OFFICE
QUALIFICHE	Segretario ricevimento, amministrazione, cassa, portineria Cassiere Controllore di campeggio Economo Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante; cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Ricevimento e piani / Servizi generali
SETTORE	Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto al ricevimento e l'addetto al back office. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Saper riconoscere le caratteristiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AL RICEVIMENTO
QUALIFICHE	Portiere Assistente di portineria Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli Guardiano diurno e notturno Hostess Sorvegliante di ingresso Custode Centralinista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Ricevimento e piani
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo**
- **Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni**
- **Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AI PIANI
QUALIFICHE	Governante Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping Guardarobiere Addetto ai servizi di camera Stiratrice, cucitrice, rammendatrice Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria Operatore servizi di pulizia Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Ricevimento e piani
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo**
- **Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI PROFILO

PROFILO TIPO	ADDETTO SALA E PIANI
QUALIFICHE	Cameriera sala e piani Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Alimenti e bevande / Ricevimento e piani
SETTORE	Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto alla sala e l'addetto ai piani. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper riconoscere le caratteristiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio**
- **Conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio**
- **Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out**
- **Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento**
- **Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO ALLA SALA
QUALIFICHE	Maitre Sommelier Caffettiere, Dispensiere, Cantiniere Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore Cameriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service Commis di sala, tavola calda, bar Addetto ai servizi di mensa Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande**
- **Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali**
- **Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper riconoscere le caratteristiche del cliente**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici**
- **Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out**
- **Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AL BANCO
QUALIFICHE	Barman Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione Barista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande**
- **Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali**
- **Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime**
- **Saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati**
- **Saper curare la coreografia del piatto**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto**
- **Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO ALLA PRODUZIONE
QUALIFICHE	Dietologo Cuoco Chef tecnologo Gastronomo Commis di cucina Addetto di cucina Pizzaiolo Gelatiere Pasticcere Sfoglina Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato**
- **Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande**
- **Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali**
- **Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione**

COMPETENZE DI PROFILO

SETTORE	AREA DI ATTIVITA'	PROFILO TIPO	QUALIFICHE (elenco esemplificativo)	
turismo	alimenti e bevande	addetto alla produzione	cuoco, commis di cucina, pizzaiolo, ...	
		addetto al banco	barman, barista, banconiere, ...	
		addetto alla sala	maitre, chef de rang, commis di sala, ...	
			↓	
	ricevimento e piani	addetto sala e piani	cameriera sala e piani	
			↑	
		addetto ai piani	governante, cameriera ai piani, ...	
			↓	
	servizi generali	addetto al ricevimento	portiere, segretario di ricevimento, assistente ...	
			↓	
		addetto front e back office	segretario ricevimento, amministrazione e cassa	
			↑	
	promozione e commercializzazione	addetto al back office	contabile, economo, magazziniere, ...	
		addetto alla manutenzione	operaio qualificato, operaio specializzato, giardiniere, addetto al garage, ...	
	intrattenimento e wellness	addetto alla organizzazione	programmatore di viaggi, promotore commerciale, promotore turistico locale, ...	
addetto al front office		addetto ai servizi di prenotazione, addetto alla biglietteria, ...		
intrattenimento e wellness	addetto a servizi di spiaggia e portuali	assistente bagnanti, inserviente di stabilimento, sommozzatore, ormeggiatore, ...		
	addetto ai servizi alla persona	addetto fangoterapia, estetista, parrucchiere, ...		
	addetto all'animazione	animatore, istruttore sportivo, accompagnatore gruppi, operatore parchi a tema ...		

COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il proprio ruolo all'interno del processo di erogazione di servizi**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper monitorare la qualità del servizio / prodotto**

COMPETENZE DI PROFILO

- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base**
- **Riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo**
- **Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing**
- **Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay out**
- **Saper leggere ed interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning**
- **Sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità**
- **Saper effettuare attività di reporting periodica**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

ALLEGATO B

SETTORE METALMECCANICO

Addetto agli impianti ed ai processi metallurgici e meccanici

Figure professionali:	addetto conduzione impianti
	addetto impianti sistemi automatizzati
	colatore
	fonditore
	laminatore
	verniciatore
	stampatore
	formatore a mano
	animista a mano
	carpentiere in ferro
	tagliatore con fiamma
	saldatore

Area di attività: L'addetto che, avendo presente il ciclo di produzione e la documentazione tecnica predisposta, utilizza l'impianto già programmato e funzionante per i diversi processi metallurgici, tiene monitorato il processo e verifica il prodotto finale.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare documentazione tecnica di pertinenza: il disegno tecnico del particolare da produrre, il relativo ciclo di lavoro e scheda di controllo qualità
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine e conoscere le principali caratteristiche della componentistica degli impianti
- Conoscere le caratteristiche dei materiali in funzione del loro utilizzo e della tipologia di lavorabilità
- Saper intervenire sull'impianto utilizzato con operazioni di carico e scarico anche utilizzando apparecchiature di sollevamento
- Saper eseguire la saldatura elettrica e ossidoacetilenica con tecnologia manuale e/o automatizzata
- Essere in grado di monitorare la qualità del prodotto in uscita, compilando la scheda di autocontrollo riportando i dati rilevati richiesti
- Saper registrare i dati tecnici ed i risultati del processo lavorativo
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria e essere in grado di collaborare con i tecnici della manutenzione nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria
- Conoscere e utilizzare gli strumenti di misura e di controllo previsti dalla scheda di controllo qualità ricevuta
- Conoscere e saper utilizzare le più comuni attrezzature da banco
- Saper utilizzare il computer per ottenere informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto alle macchine utensili

Figure professionali: addetto macchine attrezzate
fresatore
tornitore
addetto macchine a controllo numerico

Area di attività: L'addetto, sulla base di prescrizioni o cicli di lavoro o disegni, utilizzando anche procedure informatiche, conduce macchine operatrici mettendone appunto la regolazione e controllando la qualità del prodotto anche attraverso variazione dei parametri tecnici di processo; è in grado di intervenire in operazioni di manutenzione ordinaria e preventiva.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza: il disegno tecnico del particolare, il relativo ciclo di lavorazione e la scheda controllo qualità, la scheda utensili, la scheda origini pezzo
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine
- Conoscere le caratteristiche dei materiali in funzione del loro utilizzo e della tipologia di lavorabilità
- Conoscere ed usare le tecniche e gli strumenti di misura previsti dalla scheda di controllo qualità ricevuta
- Conoscere le caratteristiche ed il funzionamento delle macchine anche a CNC (fresatrici, torni, rettifiche, saldatrici, centri di tornitura, centri di lavoro, ecc.) e capacità di lavoro della macchina
- Essere in grado di collaborare con l'attrezzista per le operazioni di installazione degli attrezzi sulle macchine
- Conoscere e preparare gli utensili necessari per la lavorazione (montaggio, codifica, presetting) in base alla scheda utensili ricevuta, sostituirli e provvedere alla loro manutenzione garantendo lo standard qualitativo richiesto dalla scheda controllo qualità
- Saper eseguire le operazioni di misura previste dalla scheda controllo qualità e registrare i dati rilevati garantendo lo standard qualitativo richiesto in autocontrollo
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria e essere in grado di collaborare con i tecnici della manutenzione nelle operazioni di manutenzione preventiva e straordinaria
- Saper effettuare semplici lavorazioni su banco
- Saper registrare i dati tecnici relativi al lavoro svolto ed ai risultati
- Conoscere i principi base dell'informatica e dei linguaggi di programmazione utilizzati
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Montatore/installatore/attrezzista/manutentore meccanico

Figure professionali: riparatore
tubista
tubista impianti termosanitari e di condizionamento
ramista
primarista
montatore macchinario
manutentore meccanico
costruttore su banco (calibrista)
costruttore su macchine
manutentore meccanico
installatore impianti
attrezzista
attrezzatore di macchine

Area di attività: L'addetto, sulla base di indicazioni, schede di manutenzione preventiva, disegni tecnici o schemi o cicli di lavorazione, esegue lavori di precisione e di natura complessa, per la costruzione/adattamento, riparazione, manutenzione al banco o su macchine operatrici, montando le attrezzature o macchinari o loro parti o impianti anche termosanitari con controllo e messa a punto degli stessi.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza, compresa quella inerente l'impiantistica termotecnica: disegno di insieme e dei particolari, distinta base tecnica, ciclo di montaggio, scheda controllo qualità, piani di manutenzione preventiva
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine, compresi elementi di elettromeccanica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche e meccaniche dei materiali impiegati nella costruzione del prodotto
- Conoscere la gestione del processo di montaggio, saper sviluppare un programma di montaggio, saper eseguire il montaggio di gruppi o sottogruppi meccanici e sapere dove intervenire con lavorazioni su banco, anche tramite la saldatura, e con le macchine utensili, per adattamenti eventualmente richiesti
- Saper eseguire la messa a punto delle macchine attrezzate e la regolazione degli impianti e modificare i complessi attrezzati esistenti in modo da variare le prestazioni finali
- Saper registrare i dati tecnici relativi al lavoro svolto ed ai risultati
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria ed essere in grado di operare con colleghi in manutenzione preventiva e straordinaria degli impianti

-
- Conoscere gli strumenti e le tecniche di misura e di controllo per effettuare quanto richiesto dalla scheda controllo qualità ricevuta
 - Conoscere gli strumenti ed i macchinari di lavoro, compresi quelli per l'attrezzaggio
 - Conoscere le caratteristiche della componentistica meccanica ed elettromeccanica
 - Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
 - Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
 - Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Montatore/Installatore/Manutentore elettrico - elettromeccanico - elettronico

Figure professionali: Guardafili
Giuntista
Installatore impianti elettrici
manutentore elettrico
addetto montaggio parti elettroniche,
addetto montaggio parti elettromagnetiche,
addetto cabine produzione e trasformazione elettrica,
cablatore,
installatore impianti di sicurezza
installatore impianti telefonia interna
installatore impianti hardware
tecnico hardware
riparatori di elettrodomestici - radio e TV -
riparatori di impianti di ricezione
attrezzista linee telefoniche
antennista radar

Area di attività: L'operatore, sulla base di disegni tecnici, interviene nel montaggio, ripristino, o riparazione di impianti elettrici di alta e bassa tensione, impianti elettronici e informatici e delle relative parti, di computers e di impianti di ricezione anche satellitare nonché di reti telefoniche e telematiche utilizzando anche strumentazione informatica, con controllo e messa a punto o in servizio con le opportune verifiche

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Conoscere e applicare la normativa di settore
- Leggere e interpretare la documentazione tecnica di pertinenza: schemi elettrici anche con componentistica elettronica, capitolati, piani della qualità con livelli standard qualitativi per componentistica e circuitazione
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Conoscere gli elementi di base dell'elettrotecnica e dell'elettronica
- In riferimento allo schema dato saper scegliere i materiali ed i componenti necessari e realizzare in autonomia impianti di illuminazione e distribuzione elettrica in ambito civile
- Collaborare alla messa a punto di impianti e macchine elettriche e partecipare al loro collaudo
- In riferimento allo schema dato individuare i componenti anche elettronici di quadri di comando controllo e regolazione di macchine ed impianti, operare il cablaggio delle apparecchiature e la installazione del quadro a bordo macchina
- Conoscere e saper gestire tramite tecnologia PLC circuiti elettropneumatici ed oleodinamici

-
- Saper installare reti di distribuzione anche informatica di tipo LAN ed intervenire su reti a banda larga
 - Saper eseguire le lavorazioni meccaniche che possono essere richieste per la realizzazione degli impianti (alloggiamento apparecchiature,..)
 - Conoscere e identificare i problemi elettrici in fase di manutenzione degli impianti elettrici civili e/o industriali
 - Conoscere i metodi da applicare ed essere in grado di effettuare una ricerca guasti
 - Saper controllare le riparazioni eseguite e saper eseguire una prova di ripristino
 - Registrare sulla documentazione tecnica le fasi del lavoro ed i risultati
 - Conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecniche di misura e di controllo specifici per gli impianti elettrici
 - Conoscere gli strumenti ed i macchinari di lavoro
 - Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
 - Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo.
 - Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto alla manutenzione mezzi di trasporto

Figure professionali: elettrauto
autoriparatore
carrozziere
gommista

Area di attività: L'operatore è in grado, con l'ausilio di disegni o guide tecniche, di smontare, rimontare e revisionare gruppi propulsori - organi di trasmissione/direzione, impianti elettrici e componenti elettroniche di mezzi di trasporto, effettuando controlli e regolazioni anche con strumenti diagnostici informatici; inoltre è in grado di intervenire per ripristinare o sostituire parti della scocca e della carrozzeria degli stessi automezzi

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper scegliere e acquisire il materiale necessario
- Saper effettuare interventi sui differenti impianti degli automezzi
- Saper emettere una diagnosi in base ad un esame metodico delle anomalie
- Essere in grado di decidere il metodo di riparazione ed effettuare le riparazioni sulla base dell'ordine dei lavori
- Saper valutare il livello di usura e l'idoneità residua dei pezzi di ricambio
- Saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria compresa la messa a punto, la riparazione e la sostituzione di tutti i pezzi di ricambio necessari
- Saper effettuare la messa a punto e la sostituzione di tutte le componenti
- Saper installare accessori che rientrano nell'ambito delle ordinarie mansioni del riparatore
- Saper effettuare piccoli interventi di verniciatura
- Saper registrare i dati tecnici relativi al processo lavorativo ed ai risultati
- Conoscere ed usare gli strumenti, le attrezzature e i sistemi di controllo, con particolare riferimento alla strumentazione elettronica ed informatica
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere e saper usare gli strumenti di misura, verifica e di controllo
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto alla gestione della produzione

Figure di riferimento:

- programmatore di produzione
- metodista di lavorazioni meccaniche

Area di attività: L'addetto segue ed organizza il processo produttivo, sulla base del programma di produzione; ottimizza i flussi e l'intero ciclo di produzione e sceglie la soluzione organizzativa ottimale anche mediante la rilevazione diretta dei tempi di lavorazione al fine del miglioramento della modalità di esecuzione, intervenendo in caso di anomalie e collaborando per la definizione dei cicli e delle attrezzature occorrenti

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza: disegno di insieme e dei particolari, distinta base tecnica, ciclo di lavorazione, scheda controllo qualità.
- Conoscere ed applicare gli elementi di base della tecnologia meccanica e della meccanica delle macchine e conoscere le principali caratteristiche della componentistica degli impianti
- Essere in grado di collaborare nella preparazione dei programmi per MUCN anche con utilizzo di sistemi CAM
- Saper compilare la distinta base ed assegnare la codifica
- Essere in grado di collaborare a individuare eventuali soluzioni organizzative e tecniche diverse in caso di difficoltà
- Saper interagire con la Progettazione e la Programmazione e con gli operatori addetti all'automazione e all'informatizzazione del lavoro
- Essere in grado di collaborare alla compilazione del ciclo di lavoro
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Addetto all'ufficio tecnico e progettazione

Figure professionali: addetto lucidi e trascrizione disegni al CAD
disegnatore e lucidista particolarista
modellista in legno (prototipizzazione per la carrozzeria)

Area di attività: L'addetto, sulla base di indicazioni o con riferimento a schemi esistenti, esegue disegni costruttivi meccanici o elettrici con l'ausilio di stazioni computerizzate di sistemi CAD, definendo dimensioni, quote, materiali, tolleranze anche attraverso la costruzione di modelli; prepara la distinta dei materiali, attraverso l'elaborazione di programmi automatici necessari all'esecuzione dei cicli lavorativi, intervenendo anche durante la loro messa a punto

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Conoscere la normativa di settore
- Leggere ed interpretare progetti e schemi logici e la documentazione tecnica relativa
- Conoscere le tecnologie meccanica e/o elettrica e/o elettronica
- Conoscere e realizzare il disegno tecnico meccanico e/o elettrico e/o elettronico con strumenti tradizionali e con l'utilizzo di sistemi CAD; rappresentare, attraverso una codifica completa, le caratteristiche sulla natura, sulla geometria e sulle dimensioni del/dei componente disegnato
- Essere in grado di garantire la trasferibilità delle informazioni tra utenti diversi e favorire l'integrazione del disegno-progetto con le altre fasi del processo produttivo
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto al controllo ed al collaudo di qualità

Figure professionali: Collaudatore
Addetto prove di laboratorio
Addetto sala prove
Operatore di laboratorio
Addetto controllo qualità

Area di attività: L'addetto interagisce sia esternamente che all'interno dell'azienda con le altre funzioni quali la produzione e l'ufficio tecnico, e' in grado di verificare che il prodotto sia conforme ai requisiti richiesti, è in grado di verificare la fattibilità in base a standard qualitativi di accettabilità, controlla il processo produttivo utilizzando strumentazioni e prove di laboratorio.

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper utilizzare la metodologia e la strumentazione adeguata per effettuare il collaudo, comprese le prove meccaniche e di funzionalità, in riferimento a quanto richiesto dalla scheda controllo qualità
- Conoscere ed applicare i metodi per le verifiche di conformità del prodotto finito o semilavorato
- Saper verificare le schede di autocontrollo pervenute dalla Produzione-
- Conoscere ed usare la documentazione tecnica per registrare le fasi del lavoro ed i risultati
- Conoscere i metodi, le tecniche e gli strumenti di controllo e collaudo
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti di misura manuali e computerizzati
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Conoscere la normativa internazionale sulla certificazione di qualità e le procedure relative alla gestione degli strumenti
- Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Addetto ai servizi logistici

Figure professionali: imballatore
conduttore mezzi di trasporto
gruista
imbragatore magazziniere

Area di attività: L'addetto, grazie alla conoscenza del processo produttivo, collabora nella gestione del flusso delle materie prime, dei semilavorati e del prodotto finito, anche attraverso sistemi informatici interni; è in grado di provvedere alla gestione delle materie prime, dei semilavorati e del prodotto finito, ed alla loro movimentazione, attraverso sistemi automatizzati o con automezzi di diversa natura per lo spostamento ed il trasporto del materiale; è in grado di eseguire la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati

Conoscenze e competenze professionali:

- Conoscere le caratteristiche del settore di appartenenza dell'apprendista e dei principali processi e tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Possedere una visione "sistemica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera
- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Saper definire la movimentazione interna di grezzi, semilavorati, commerciali, prodotti finiti, sulla base della convenienza economica
- Saper definire i magazzini: accettazione, semilavorati, finiti, materie ausiliarie alla produzione,
- Saper scegliere i mezzi da utilizzare per movimentare ed immagazzinare i prodotti
- Saper curare lo spostamento dei materiali anche attraverso l'uso delle macchine
- Saper effettuare la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto

Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali

Figure professionali: Segretario
Addetto compiti vari di ufficio
Centralinista telefonico
Contabile
Dattilografo
stenodattilografo

Area di attività: L'addetto è in grado di raccogliere, selezionare ed elaborare semplici informazioni e dati, lavorare su procedure ordinarie predeterminate e applicativi specifici, anche automatizzati, al fine di predisporre e compilare la documentazione e la modulistica relativa; è in grado di produrre corrispondenza commerciale, comunicazioni telefoniche, comunicazioni interne con strumenti adeguati compresi quelli telematici, smistare documenti cartacei ed informatici, organizzare, accedere a ed utilizzare archivi.

Conoscenze e competenze professionali:

da individuare in un gruppo ad hoc

Titoli di studio ritenuti idonei rispetto alle attività comuni ai gruppi di figure professionali individuati per il settore metalmeccanico

Raggruppamenti	Qualifica triennale <i>(Rilasciate dagli Istituti Professionali)</i>	Diplomi quinquennali <i>(Rilasciati o dagli istituti professionali o dagli Istituti tecnici industriali)</i>
1. Addetto all'amministrazione e ai servizi generali aziendali	Operatore della gestione aziendale Operatore dell'impresa turistica Operatore dei servizi di ricevimento e segreteria	Tecnico della gestione aziendale Tecnico dei servizi turistici Ragioniere (varie specializzazioni) Perito Commerciale (varie sperimentazioni) Perito aziendale (varie sperimentazioni)
2 Addetto ai servizi logistici.	Nessuno	Nessuno
3. Addetto all'ufficio tecnico e progettazione	Operatore meccanico	Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale
4. Addetto alla gestione della produzione		Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale
5. Addetto impianti e processi metallurgici e metalmeccanici		Tecnico delle industrie meccaniche Tecnico dei sistemi energetici Perito industriale per la meccanica Perito industriale termotecnico
6. Addetto alle macchine utensili	Operatore meccanico	Tecnico delle industrie meccaniche
7. Montatore/installatore/manutentore/attrezzista meccanico	Operatore meccanico Operatore termico	Tecnico delle industrie meccaniche Tecnico dei sistemi energetici Perito industriale settore meccanico
8. Montatore/installatore/manutentore elettrico – elettromeccanico-	Operatore elettrico Operatore elettronico Operatore delle telecomunicazioni	Tecnico delle industrie elettriche elettroniche Perito industriale per l'elettronica Perito industriale per l'elettrotecnica Perito industriale per

		l'informatica Perito industriale per le telecomunicazioni
9 Addetto al controllo ed al collaudo di qualità		Tecnico delle industrie meccaniche Perito industriale
10.Manutentore mezzi di trasporto	Operatore termico (specializzazione motoristi)	Tecnico dei sistemi energetici (settore auto)

Nota: per ciascun profilo le qualifiche e i diplomi corrispondenti sono stati individuati con il criterio dell'individuazione delle competenze in uscita corrispondenti in tutto, ma più spesso almeno **in parte** a quelle previste dalla formazione in apprendistato.

ALLEGATO C1

Allegato

**PROFILI E CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO
PROFESSIONALIZZANTE NEL SETTORE DEL CREDITO****PREMESSA**

Nel quadro della normativa legislativa in materia di apprendistato (Decreto 8 aprile 1998 e provvedimenti legislativi successivi) ed in relazione a quanto previsto dalla disciplina legislativa dell'apprendistato professionalizzante (art. 49 e segg. del D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276), il contratto collettivo nazionale di lavoro del 12 febbraio 2005 per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali, stipulato tra ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le Organizzazioni sindacali di settore ha disciplinato l'istituto dell'apprendistato professionalizzante.

In particolare l'articolo 25 del suddetto ccnl prevede – tra l'altro – che:

- *“L'apprendistato professionalizzante è finalizzato al conseguimento di una qualificazione corrispondente ai profili professionali rientranti nella 3^a area professionale di cui all'art. 78 del contratto ed alle corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.
Ai sensi dell'art. 53, 1° comma, del d.lgs. n. 276 del 2003, durante il rapporto di apprendistato il lavoratore/lavoratrice è inquadrato, per il primo biennio, al secondo livello retributivo immediatamente inferiore rispetto a quello derivante dall'applicazione delle norme richiamate nel comma precedente e, per il secondo biennio, nel livello retributivo immediatamente inferiore.
In deroga a quanto previsto ai commi che precedono, i lavoratori/lavoratrici di cui all'art. 2, 3° comma, primo*

alinea, del presente contratto sono inquadrati, per il primo biennio di apprendistato, nel secondo livello retributivo della 2^a area professionale e, per il secondo biennio, al terzo livello retributivo della 2^a area professionale. Tale ultimo inquadramento viene mantenuto ove il rapporto di lavoro prosegue con contratto a tempo indeterminato”;

- *“Nel rispetto delle competenze delle Regioni stabilite dall’art. 49, 5° comma, del d.lgs. n. 276 e fermo restando il raccordo con le relative regolamentazioni, predisposte d’intesa con le Parti sociali, si condividono i seguenti criteri concernenti la formazione degli apprendisti:*

a) nei confronti di ciascun apprendista l’azienda è tenuta ad erogare una formazione congrua, finalizzata al conseguimento della qualifica professionale prevista, nel rispetto di un monte ore di formazione formale, interna o esterna all’azienda, di 120 ore per anno per l’acquisizione di competenze di base e tecnico-professionali.

La formazione può essere erogata, in tutto o in parte, all’interno dell’azienda interessata, presso altra azienda del gruppo o presso altra struttura di riferimento. Le ore di formazione possono essere svolte anche in modalità e-learning od on the job;

b) per la formazione degli apprendisti le aziende, – in relazione a quanto previsto dal D.M. 20 maggio 1999, attuativo dell’art. 16 della l. n. 196 del 1997 e fermo restando il predetto raccordo, in materia di profili formativi, con le normative regionali – articoleranno le attività formative in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante.

Le attività formative di cui all’art. 2, lett. a) del D.M. 8 aprile 1998 (contenuti a carattere trasversale), dovranno perseguire gli obiettivi formativi definiti nel D.M. 20 maggio 1999, articolati in quattro aree di contenuto:

– competenze relazionali;

- *organizzazione ed economia;*
- *disciplina del rapporto di lavoro;*
- *sicurezza sul lavoro.*

I contenuti di cui all'art. 2, lett. b) del suddetto D.M. 8 aprile 1998 (a carattere professionalizzante) e le competenze da conseguire mediante l'esperienza di lavoro devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi indicati nel D.M. 20 maggio 1999:

- *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;*
 - *conoscere e utilizzare misure di sicurezza individuale e di tutela ambientale;*
 - *conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.*
 - *Il recupero eventuale di conoscenze linguistico/matematiche viene effettuato all'interno dei moduli trasversali e professionalizzanti predisposti dall'azienda;*
- c) ai sensi dell'art. 49, 5° comma, lett. e) del d.lgs. n. 276 del 2003 è necessaria la presenza, per l'erogazione della formazione agli apprendisti, di tutor aziendali aventi formazione e competenze adeguate, nel rispetto delle relative discipline nazionali e regionali;*
- d) deve procedersi ad idonea registrazione ed attestazione della formazione effettuata agli apprendisti, anche ai fini del libretto formativo, secondo le discipline nazionali e regionali in materia”.*

FORMAZIONE: PROFILI E CONTENUTI

Nel sistema suesposto, le imprese creditizie e finanziarie, anche in relazione alle previsioni del DM 20 maggio 1999 e fermo restando il raccordo con le normative regionali, articolano le attività formative in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante, secondo quanto previsto dal menzionato ccnl del 12 febbraio 2005.

La suddetta formazione formale a carattere trasversale – alla quale sarà dedicato, indicativamente, il 35% della formazione formale complessiva – ha contenuti omogenei per tutti gli apprendisti; quella a carattere professionalizzante prevede contenuti specifici in relazione alla qualificazione professionale da acquisire.

Conformemente al citato DM 20 maggio 1999, le competenze di base trasversali richieste sono le seguenti:

- a) competenze relazionali:
 - saper valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
 - saper comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
 - saper analizzare e risolvere situazioni problematiche;
 - saper definire la propria collocazione nell’ambito di una struttura organizzativa;
- b) competenze in materia di organizzazione ed economia:
 - conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell’impresa;
 - conoscere i principali elementi economici e commerciali dell’impresa;
 - conoscere le condizioni e i fattori di redditività dell’impresa (produttività, efficacia e efficienza);
 - conoscere il contesto di riferimento dell’impresa (forniture, reti, mercato, ecc.);
- c) competenze riguardanti la disciplina del rapporto di lavoro:
 - 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;
- d) competenze in materia di 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.

La formazione relativa alla disciplina del rapporto di lavoro ed alla sicurezza sul lavoro di cui alle lett. c) e d) che precedono sarà – di massima – effettuata nel primo anno.

La formazione formale a carattere professionalizzante è finalizzata al conseguimento di qualificazioni professionali, corrispondenti ai seguenti profili formativi, individuati in coerenza con quanto previsto dal ccnl del 12 febbraio 2005 e con i risultati dell'*Indagine sui fabbisogni professionali e formativi* realizzata da Enbicredito.

Per ciascun profilo sono elencate qui di seguito le relative competenze tecnico-professionali – generali e specifiche – che l'apprendista dovrà acquisire nel corso del rapporto con le imprese creditizie, finanziarie e strumentali, fermo restando quanto previsto al punto 7 del Protocollo 16 giugno 2004 sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario, secondo il quale: “(...) vi sono valori etici fondamentali cui devono ispirarsi tutti coloro che, ai diversi livelli, operano nelle imprese e che l'azione delle imprese stesse e dei lavoratori deve dunque mirare ad uno sviluppo sostenibile e compatibile, ciò che comporta anche la costante attenzione agli impatti sociali ed ambientali connessi all'esercizio della propria attività”.

Il percorso formativo complessivo sarà declinato nel “piano formativo individuale”. Per l'intera durata del “piano formativo individuale” dovrà essere garantita – in relazione a quanto previsto dall'accordo di rinnovo del c.c.n.l. del 12 febbraio 2005, art.25, comma 9, lett. c) – la presenza di un tutore aziendale, con formazione

e competenze adeguate declinate nell'all. n. 2 ove sono anche indicati i requisiti condivisi per riconoscere la "capacità formativa interna" di un'impresa.

Al fine di consentire all'interessato conoscenze quanto più complete del lavoro ed un maggior interscambio nei compiti e tenuto conto delle previsioni del ccnl in tema di fungibilità, l'impresa può disporre il passaggio dell'apprendista da un percorso formativo ad un altro, fermi gli obblighi formativi complessivi previsti dalla normativa applicabile e la computabilità della formazione già effettuata.

La formazione interna all'Azienda, effettuata sulla base del percorso previsto dal piano formativo, verrà attestata da una dichiarazione formale dell'Azienda riferita alle caratteristiche della formazione svolta, secondo le modalità definite dalla normativa in materia.

La formazione effettuata e le competenze acquisite durante l'apprendistato saranno registrate nel libretto formativo del cittadino, secondo le modalità definite dalla normativa in materia.

PROFILI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Area commerciale

- 1 - Addetto Operativo
- 2 - Addetto all'attività commerciale
- 3 - Operatore di Banca Telefonica
- 4 - Assistente Operativo Clientela Imprese
- 5 - Assistente Operativo Private

Area di staff

- 6 - Addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda
- 7 - Addetto alle attività di supporto aree specialistiche di business

Area di supporto esecutivo

- 8 - Addetto ad attività amministrative e/o contabili
- 9 - Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione

1 - Profilo di:**ADDETTO OPERATIVO***Descrizione:

Svolge, nell'ambito delle strutture di presidio del mercato, le attività operative, contabili e di supporto commerciale affidategli, contribuendo ad assicurare il buon funzionamento dell'unità di appartenenza.

Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente, in coerenza con le direttive aziendali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare le principali procedure, al fine di curare la regolare esecuzione delle operazioni contabili e amministrative di propria competenza.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'operatività di riferimento per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere e utilizzare i principali prodotti e servizi offerti dall'azienda e saper contribuire alla vendita degli stessi, coerentemente con gli indirizzi ricevuti.

2 - Profilo di:

ADDETTO ALL'ATTIVITÀ COMMERCIALE*

Descrizione:

Svolge, a supporto del gestore (ove presente), le attività riferite alla gestione della clientela di riferimento al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi assegnati nell'ambito degli indirizzi e delle politiche commerciali dell'azienda.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e proporre prodotti e servizi per la clientela di riferimento, in coerenza con le politiche commerciali dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari più comuni.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'assistenza alla clientela per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

3 - Profilo di:

OPERATORE DI BANCA TELEFONICA*

Descrizione:

Accoglie ed evade, attraverso il canale telefonico, le richieste a carattere dispositivo/informativo della clientela, avvalendosi all'occorrenza delle indicazioni ricevute dalle altre strutture; promuove servizi e prodotti coerentemente secondo le direttive ricevute dall'azienda.

Contribuisce alla qualità del servizio al cliente.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere ed effettuare operazioni e registrazioni richieste dalla clientela avvalendosi delle tecnologie a disposizione al fine di fornire i riscontri di competenza.
- Conoscere ed offrire i servizi mediante ricezione/effettuazione delle telefonate (*inbound – outbound*).
- Acquisire le conoscenze e svolgere attività di informazione, *helpdesk* e assistenza per l'insieme delle operazioni proprie dell'area di attività anche a favore di chi opera tramite il canale *In Web*, promuovendo azioni di sviluppo commerciale.
- Conoscere le caratteristiche dei principali prodotti commerciali al fine di fornire informazioni e assistenza alla clientela.

4 - PROFILO DI:

ASSISTENTE OPERATIVO CLIENTELA IMPRESE*

Descrizione:

Svolge, a supporto del gestore, le attività operative/amministrative riferite alla gestione della clientela di riferimento contribuendo al raggiungimento di un adeguato livello di servizio.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Conoscere le specifiche normative da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.

5 - Profilo di:**ASSISTENTE OPERATIVO PRIVATE***Descrizione:

Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza; supporta i gestori nell'attività di loro pertinenza.

Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente in coerenza con le indicazioni aziendali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure, per l'esecuzione delle attività amministrative e/o contabili di competenza.
- Contribuire alla qualità operativa dell'attività di competenza in coerenza con i processi e le disposizioni ricevute.
- Avere una adeguata conoscenza delle specifiche normative (interne/esterne) da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e degli strumenti finanziari più comuni.

6 - Profilo di:

ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA*

Descrizione:

Svolge attività prevalentemente operative in strutture centrali collegate alla gestione dell'azienda (es. risorse umane, legale, bilancio, marketing, pianificazione e controllo, ecc.).

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso ai clienti interni.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. Privacy, D. lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.

7 - Profilo di:

ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS*

Descrizione:

Svolge attività prevalentemente operative nelle strutture centrali del business creditizio/finanziario (ad es. crediti, finanza).

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sulla composizione dei prodotti.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso al cliente interno.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici specifici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare i principi base della materia riguardante il settore di appartenenza.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi di gestione e sviluppo dei prodotti e servizi relativi alla propria area di competenza.
- Conoscere le fasi di sviluppo dell'operatività dell'area specialistica di competenza per il relativo utilizzo.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.
- Conoscere le interconnessioni tra operazioni creditizie, finanziarie e presidio dei rischi al fine di operare coerentemente con le medesime.

8 - Profilo di:

ADDETTO AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E/O CONTABILI*

Descrizione:

Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientrante nella 3^a area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali, ovvero – laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente definiti e con limitato grado di autonomia funzionale – nella 2^a area professionale, 3° livello retributivo, ai sensi dell'art. 2 del presente contratto.

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo e di video scrittura.
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica relativa alle operazioni che si svolgono con la clientela.
- Acquisire le conoscenze e compilare documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte.
- Acquisire le conoscenze e operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

9 - Profilo di:

ADDETTO AD ATTIVITÀ INFORMATICHE E/O DI TELECOMUNICAZIONE*

Descrizione:

Svolge attività connesse alla elaborazione di dati, al funzionamento, all'assistenza e alla manutenzione dei sistemi informatici e di telecomunicazione adottati in azienda.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela interna /esterna.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.

* Rientra nella 3ª area professionale di cui all'art. 84 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali, ovvero – laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente definiti e con limitato grado di autonomia funzionale – nella 2ª area professionale, 3° livello retributivo, ai sensi dell'art. 2 del presente contratto.

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e gestire i processi relativi alle operazioni da effettuare.
- Conoscere la struttura *hardware* di un elaboratore.
- Conoscere e utilizzare i principi basilari della programmazione, i “linguaggi informatici” e la terminologia “tecnica” della propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare i sistemi di elaborazione elettronica di dati o i mezzi periferici che interagiscono con il sistema operativo principale.
- Conoscere e applicare le tecniche in materia di sicurezza informatica.
- Conoscere le logiche, i processi e le procedure che caratterizzano l’attività di assistenza telematica (supporto alle attività periferiche - *help desk*).

Allegato

IL TUTORE AZIENDALE

Il tutore aziendale, ferma la normativa in materia, ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolare l'inserimento all'interno dell'impresa.

Nel caso in cui la formazione sia impartita all'apprendista attraverso strumenti di e-learning, anche l'attività di accompagnamento svolta dal tutore potrà essere effettuata con modalità virtualizzata e attraverso strumenti di tele-afiancamento o video-comunicazione.

Le funzioni di tutore possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'Impresa.

Il lavoratore designato dall'impresa deve:

- avere formazione e competenze adeguate;
- possedere un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà al termine del periodo di apprendistato;
- svolgere una attività lavorativa coerente con quella dell'apprendista;
- esprimere le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte dell'impresa.

I tutori aziendali, nel corso del primo anno, devono partecipare ad una specifica attività formativa destinata agli stessi, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;

- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all’impresa coinvolti nel percorso formativo dell’apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell’apprendimento.

Tale attività formativa nei confronti dei tutori aziendali potrà essere svolta all’interno o all’esterno dell’impresa.

* * *

Ai fini dell’erogazione della formazione agli apprendisti, l’impresa ha la “capacità formativa interna” necessaria qualora, ferma la normativa in materia, vi siano:

- risorse umane idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi.

**ALLEGATO C2
(Credito Cooperativo)****1 - Profilo di:****ADDETTO OPERATIVO (*)***Descrizione:*

Svolge, nell'ambito delle strutture di presidio del mercato, le attività operative, contabili e di supporto commerciale affidategli, contribuendo ad assicurare il buon funzionamento dell'unità di appartenenza.

Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente, in coerenza con le direttive aziendali.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(*) Rientra nella 3ª area professionale.

Competenze professionalizzanti

- Conoscere e utilizzare le principali procedure, al fine di curare la regolare esecuzione delle operazioni contabili e amministrative di propria competenza.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'operatività di riferimento per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere e utilizzare i principali prodotti e servizi offerti dall'Azienda e saper contribuire alla vendita degli stessi, coerentemente con gli indirizzi ricevuti.

2 - Profilo di:**ADDETTO ALL'ATTIVITÀ COMMERCIALE (*)***Descrizione:*

Svolge, a supporto del gestore (ove presente), le attività riferite alla gestione della clientela di riferimento al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi assegnati nell'ambito degli indirizzi e delle politiche commerciali dell'Azienda.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(*) Rientrante nella 3^a area professionale.

Competenze professionalizzanti

- Conoscere e proporre prodotti e servizi per la clientela di riferimento, in coerenza con le politiche commerciali dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari più comuni.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'assistenza alla clientela per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

3 - Profilo di:

OPERATORE DI BANCA TELEFONICA (*)

Descrizione:

Accoglie ed evade, attraverso il canale telefonico, le richieste a carattere dispositivo/informativo della clientela, avvalendosi all'occorrenza delle indicazioni ricevute dalle altre strutture; promuove servizi e prodotti coerentemente secondo le direttive ricevute dall'Azienda.

Contribuisce alla qualità del servizio al cliente.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata da strumenti di comunicazione a distanza finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(*) Rientrante nella 3ª area professionale.

Competenze professionalizzanti

- Conoscere ed effettuare operazioni e registrazioni richieste dalla clientela avvalendosi delle tecnologie a disposizione al fine di fornire i riscontri di competenza.
- Conoscere ed offrire i servizi mediante ricezione/effettuazione delle telefonate (*inbound – outbound*).
- Acquisire le conoscenze e svolgere attività di informazione, *helpdesk* e assistenza per l'insieme delle operazioni proprie dell'area di attività anche a favore di chi opera tramite il canale *In Web*, promuovendo azioni di sviluppo commerciale.
- Conoscere le caratteristiche dei principali prodotti commerciali al fine di fornire informazioni e assistenza alla clientela.

4 - Profilo di:**ASSISTENTE OPERATIVO CLIENTELA IMPRESE (*)***Descrizione:*

Svolge, a supporto del gestore, le attività operative/amministrative riferite alla gestione della clientela di riferimento contribuendo al raggiungimento di un adeguato livello di servizio.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

*) Rientrante nella 3^a area professionale.

Competenze professionalizzanti

Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.

Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.

Conoscere le specifiche normative da applicare nell'esercizio della propria attività.

Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.

Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.

Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.

5 - Profilo di:**ASSISTENTE OPERATIVO PRIVATE (*)***Descrizione:*

Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza; supporta i gestori nell'attività di loro pertinenza.

Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente in coerenza con le indicazioni aziendali.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(*) Rientrante nella 3^a area professionale.

Competenze professionalizzanti

- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure, per l'esecuzione delle attività amministrative e/o contabili di competenza.
- Contribuire alla qualità operativa dell'attività di competenza in coerenza con i processi e le disposizioni ricevute.
- Avere una adeguata conoscenza delle specifiche normative (interne/esterne) da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e degli strumenti finanziari più comuni.

6 - Profilo di:**ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO
ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA (*)***Descrizione:*

Svolge attività prevalentemente operative in strutture centrali collegate alla gestione dell'Azienda (es. risorse umane, legale, bilancio, marketing, pianificazione e controllo, ecc.).

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso ai clienti interni.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. Privacy, D. lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(*) Rientrante nella 3ª area professionale.

Competenze professionalizzanti

- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.

7 - Profilo di:**ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO
AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS (*)***Descrizione:*

Svolge attività prevalentemente operative nelle strutture centrali del business creditizio/finanziario (ad es. crediti, finanza).

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi) .
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sulla composizione dei prodotti.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso al cliente interno.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici specifici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(*) Rientra nella 3ª area professionale.

Competenze professionalizzanti

- Conoscere e utilizzare i principi base della materia riguardante il settore di appartenenza.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi di gestione e sviluppo dei prodotti e servizi relativi alla propria area di competenza.
- Conoscere le fasi di sviluppo dell'operatività dell'area specialistica di competenza per il relativo utilizzo.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.
- Conoscere le interconnessioni tra operazioni creditizie, finanziarie e presidio dei rischi al fine di operare coerentemente con le medesime.

8 - Profilo di:

ADDETTO AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E/O CONTABILI (^)

Descrizione:

Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi) .
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(^) Rientrante nella 3^a area professionale, ovvero - laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente predefiniti e con limitato grado di autonomia funzionale – nella 2^a area professionale, 2° livello retributivo.

Competenze professionalizzanti

Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo e di video scrittura.

Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.

Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica relativa alle operazioni che si svolgono con la clientela.

Acquisire le conoscenze e compilare documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte.

Acquisire le conoscenze e operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

9 - Profilo di:**ADDETTO AD ATTIVITÀ INFORMATICHE
E/O DI TELECOMUNICAZIONE (^)**

Descrizione:

Svolge attività connesse alla elaborazione di dati, al funzionamento, all'assistenza e alla manutenzione dei sistemi informatici e di telecomunicazione adottati in Azienda.

Competenze trasversali

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela interna /esterna.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

(^) Rientra nella 3^a area professionale, ovvero – laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente predefiniti e con limitato grado di autonomia funzionale – nella 2^a area professionale, 2° livello retributivo.

Competenze professionalizzanti

Conoscere e gestire i processi relativi alle operazioni da effettuare.

Conoscere la struttura *hardware* di un elaboratore.

Conoscere e utilizzare i principi basilari della programmazione, i “linguaggi informatici” e la terminologia “tecnica” della propria area di attività.

Conoscere e utilizzare i sistemi di elaborazione elettronica di dati o i mezzi periferici che interagiscono con il sistema operativo principale.

Conoscere e applicare le tecniche in materia di sicurezza informatica.

Conoscere le logiche, i processi e le procedure che caratterizzano l'attività di assistenza telematica (supporto alle attività periferiche - *help desk*).

TUTORE AZIENDALE

Il tutore aziendale, ferma la normativa in materia, ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolare l'inserimento all'interno dell'Azienda.

Nel caso in cui la formazione sia impartita all'apprendista attraverso strumenti di formazione a distanza (e-learning) anche l'attività di accompagnamento svolta dal tutore potrà essere effettuata con modalità virtualizzata e attraverso strumenti di tele-afiancamento o video-comunicazione.

Le funzioni di tutore possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'Azienda al proprio interno che per alcune attività si potrà avvalere della collaborazione di personale, appositamente designato, di organismo della Categoria.

Il lavoratore designato dall'Azienda deve:

- avere formazione e competenze adeguate;
- possedere un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà al termine del periodo di apprendistato;
- svolgere una attività lavorativa preferibilmente coerente con quella dell'apprendista e/o fare parte delle funzioni relative alla gestione del personale, alla formazione, all'organizzazione;
- esprimere le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte dell'Azienda.

I tutori aziendali, nel corso del primo anno, devono partecipare ad una specifica attività formativa destinata agli stessi, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o locale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in Azienda;
- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'Azienda coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

Tale attività formativa nei confronti dei tutori aziendali potrà essere svolta all'interno o all'esterno dell'Azienda.

CAPACITA' FORMATIVA INTERNA

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'Azienda ha la "capacità formativa interna" necessaria qualora, ferma la normativa in materia, vi siano:

- risorse umane idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi.

ALLEGATO D



Ente Bilaterale Artigianato Pugliese

***Profili formativi dell'Artigianato in
Puglia***

Gennaio 2006

*EBAP- Ente Bilaterale Artigianato Pugliese
Via G. Bozzi , 51 - 70121 BARI
Tel. 080 5248440 Fax 080 5720470
e-mail : ebapuglia@ebapuglia.it - www. ebapuglia.it*

NOTA METODOLOGICA

Strumenti utilizzati per descrivere i profili formativi di professionalizzazione

La risorsa umana è il vero motore del lavoro artigiano. Non è casuale che la centralità assunta dal concetto di qualità sia strettamente collegata al giudizio sulle competenze dei lavoratori dell'impresa artigiana. Sia che si esalti la competenza dei propri collaboratori, sia che si lamenti la difficoltà a trovare lavoratori qualificati, sia ancora che si rimpianga la qualità dei lavoratori "di una volta" rispetto ai giovani, la qualità del prodotto è strettamente legata alla qualità delle risorse umane.

Alla "forza lavoro" si chiede molto sia in termini di competenze di tipo tecnico professionale sia di tipo organizzativo gestionale.

Da un lato, la carriera nelle imprese artigiane non segue le logiche tipiche delle grandi organizzazioni, ma delinea processi di crescita e di attribuzione di maggiori responsabilità che spesso non ha un riflesso in avanzamenti di inquadramento anche sotto il profilo della contrattazione collettiva.

D'altro canto, le imprese lamentano il problema dell'alto *turn-over* e delle difficoltà che derivano dalla mancanza o dalla perdita di personale qualificato.

L'unica soluzione per fronteggiare il rischio di un processo altrimenti inarrestabile di perdita di competitività verso i mercati esteri e (anche) verso mercati di altre zone italiane ben più organizzate è l'investimento nella formazione del personale.

La formazione è un elemento tradizionalmente oggetto di dispute nelle imprese artigiane. Nel settore, si fronteggiano due idee "formative" non sempre tra loro sovrapponibili: da un lato, permane la richiesta di "buona" formazione tradizionale di mestiere, dall'altro emerge con forza la esigenza di curare la formazione alle nuove tecnologie, alle forme di miglioramento della produzione, alle nuove strategie di presenza e gestione dei mercati. Il tutto nella generalizzata diffidenza verso esperienze formative non gestite direttamente dall'azienda e nell'azienda.

In ogni caso, comunque si affrontino questi temi, perché la formazione abbia un riscontro positivo all'interno delle singole realtà aziendali, risulta essenziale individuare i fabbisogni formativi di ciascun settore merceologico e, quindi, trasportare tali informazioni in termini schematici e strutturati.

E' questo il compito "preliminare" che si è assunto l'Ente Bilaterale per l'Artigianato Pugliese, con il fine di consegnare alle parti sociali, un lavoro di sintesi dei fabbisogni professionali ed in conseguenza dei profili formativi richiesti dalle imprese artigiane. Ciò nella consapevolezza che rientra nella responsabilità del partenariato sociale di fornire alle istituzioni (Regioni e Province, in primo luogo) un quadro aggiornato dei bisogni del mondo della economia.

Attingendo anche alla nota e generalmente apprezzata Indagine Nazionale sui Fabbisogni Formativi in Artigianato, curata dall'EBNA (anche in collaborazione con l'Ente pugliese), l'EBAP ha realizzato i modelli dei profili formativi di 13 settori merceologici:

- 1) ABBIGLIAMENTO
- 2) ALIMENTARE E PANIFICAZIONE
- 3) AUTORIPARAZIONI
- 4) CALZATURE E PELLETERIA
- 5) CHIMICA GOMMA PLASTICA E VETRO
- 6) COSTRUZIONI

- 7) EDITORIA E GRAFICA
- 8) INDUSTRIA MECCANICA
- 9) INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE
- 10) LEGNO ARREDAMENTO E BOSCHIVI
- 11) ODONTOTECNICI
- 12) SERVIZI ALLA PERSONA
- 13) TESSILE

L'Ente Bilaterale Pugliese ha prodotto, per ciascun settore merceologico, una schematizzazione delle competenze caratterizzanti le diverse aree professionali (attività) in cui gli artigiani operano, avendo a mente la possibilità che tali schemi possano evolvere verso un vero e proprio Repertorio delle Qualifiche.

Il concetto di area professionale fa riferimento ai segmenti di ciclo produttivo in cui si accomunano attività finalizzate al conseguimento del medesimo obiettivo produttivo, a prescindere dalla possibile suddivisione delle azioni connesse tra più persone.

L'area professionale a tal fine:

- Raggruppa sia attività di diversa natura sia l'azione di persone che agiscono a diversi livelli, contribuendo in vari modi – con diverse responsabilità e diverse specializzazioni – al perseguimento del medesimo obiettivo;
- Delimita i suoi confini in base agli obiettivi che la strategia organizzativa – raramente formalizzata – attribuisce ad una serie di azioni;
- Assume un confine “mobile” perché non definito una volta per tutte e non è riconducibile unicamente all'intervento su un segmento del ciclo produttivo. Esso ha, infatti, confini diversi a seconda delle specificità settoriali.

Per le singole aree professionali è stata redatta una scheda illustrativa delle competenze, cd. **connotative**, che contraddistinguono l'azione degli individui in un determinato ambito di attività a prescindere dalla posizione gerarchica occupata. Le competenze connotative si compongono di:

- competenze **di base**
- competenze **tecnico-professionali**

Le competenze tecnico-professionali sono ulteriormente suddivise in competenze centrali e aggiuntive.

Competenze **CENTRALI**: contraddistinguono l'operato di chi agisce in una determinata posizione e in un determinato ambito. Sono perciò le competenze che si incontrano più spesso, sono facilmente generalizzabili e appaiono "più forti" nell'orientare l'operato dei singoli.

Competenze **AGGIUNTIVE**: quelle che appaiono più raramente ma indicano la transizione da una situazione ad un'altra. Sono inserite per assumere una visione dinamica delle competenze in quanto alcune connotate a livello centrale possono, in futuro, diventare aggiuntive e l'inverso.

Ogni individuo, *ergo* anche l'artigiano imprenditore, può sviluppare le proprie competenze tecnico-professionali in quattro aree diverse, le quali, perseguono precisi obiettivi:

Le "**Competenze-strumentali**" sono quelle finalizzate alla costruzione di un prodotto, di un segmento di prodotto o di un servizio. Esse si articolano in "Tecniche/Tecnologiche" e "Concettuali" e presuppongono l'applicazione di conoscenze teoriche.

Le "**Competenze organizzative**" assumono l'obiettivo di ottimizzare le modalità normali di produzione. Esse sono articolate in "Conoscenza del ciclo produttivo", "Uso di risorse interne" e "Uso di risorse esterne".

Le "**Competenze relazionali**" sono messe in campo per migliorare e moltiplicare i flussi di comunicazione a fini produttivi. Esse sono articolate in "Interne" – che presuppongono la gestione dei flussi comunicativi all'interno dell'organizzazione tra pari, con i dirigenti e con i dipendenti – ed "Esterne" che presuppongono tutta la fitta rete di relazioni che si viene a costituire con i clienti, fornitori, istituzioni, concorrenti, consulenti, servizi e vari attori coinvolti nella gestione del processo e/o dell'impresa produttiva.

Le "**Competenze strategiche**" presuppongono l'attivazione di competenze per la realizzazione di obiettivi articolati nel tempo e mirati al miglioramento delle performance dell'impresa. Esse sono articolate in "Individuazione di procedure applicative a partire da un'idea", "Individuazione di modi per fronteggiare una crisi", "Individuazione di modi per innovare la produzione", "Individuazione di modi per allocare meglio i prodotti", "Individuazione di

modi per promuoversi come soggetto” (soggetto collettivo – l’impresa – o soggetto individuale).

In conclusione, si riporta l’indice delle diverse aree professionali dei settori merceologici analizzati:

SETTORI MERCEOLOGICI

I	ABBIGLIAMENTO	
1	Amministrazione	p. 1
2	Programmazione della produzione	p. 3
3	Realizzazione capi in maglieria	p. 6
4	Progettazione	p. 8
5	Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine	p. 11
6	Stiro, rifinitura e qualità	p. 13
7	Controllo qualità	p. 15
8	Magazzino e logistica	p. 17
II	ALIMENTARE E PANIFICAZIONE	
1	Pasticceria	p. 19
2	Produzione gelati	p. 21
3	Produzione paste filate	p. 23
4	Produzione formaggio di grande pezzatura	p. 25
5	Produzione salumi, realizzazione sottovuoti	p. 27
6	Controllo qualità	p. 30
7	Magazzino e logistica	p. 33
8	Consegne	p. 35
9	Vendita	p. 37
III	AUTORIPARAZIONI	
1	Amministrazione	p. 40
2	Magazzino e logistica	p. 43
3	Diagnosi e preventivazione	p. 45
4	Meccanica	p. 47
5	Elettromeccanica	p. 50
6	Verniciatura	p. 53
7	Carrozzeria	p. 55
IV	CALZATURE E PELLETERIA	
1	Amministrazione	p. 57
2	Taglio e qualità	p. 60
3	Assemblaggio fissaggio e qualità	p. 63
4	Progettazione	p. 67

V	<u>COSTRUZIONI</u>	
1	Amministrazione	p. 70
2	Gestione cantieri	p. 72
3	Movimento terra	p. 75
4	Carpenteria	p. 77
5	Muratura	p. 79
6	Pittura	p. 81
7	Approvvigionamento cantieri	p. 83
VI	<u>EDITORIA E GRAFICA</u>	
1	Progettazione	p. 85
2	Preparazione	p. 88
3	Stampa	p. 91
4	Confezione e qualità	p. 94
VII	<u>GOMMA PLASTICA</u>	
1	Progettazione	p. 97
2	Produzione e qualità	p. 100
3	Magazzino e logistica	p. 103
VIII	<u>INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE</u>	
1	Amministrazione	p. 105
2	Commerciale e vendite	p. 108
3	Sviluppo software	p. 111
4	Realizzazione siti web	p. 113
5	Gestione sistemi operativi	p. 115
6	Assistenza clienti	p. 117
7	Formazione	p. 119
IX	<u>LEGNO ARREDAMENTO E BOSCHIVI</u>	
1	Amministrazione	p. 121
2	Magazzino e logistica	p. 123
3	Progettazione	p. 125
4	Taglio e finitura	p. 128
5	Montaggio e rifinitura del mobile	p. 131
6	Verniciatura	p. 134
7	Realizzazione poltrone e divani	p. 137
8	Imballaggio, trasporto e montaggio esterno	p. 140
9	Pulizia locali e manutenzione straordinaria	p. 142
X	<u>MACCHINE ED APPARECCHI MECCANICI</u>	
1	Amministrazione	p. 144
2	Progettazione	p. 147
3	Produzione officina, lavorazione metalli e controllo	p. 150

	qualità	
4	Montaggio e controllo qualità	p. 153
5	Montaggio e manutenzione delle macchine prodotte	p. 156
6	Magazzino	p. 158
XI	ODONTOTECNICI	
1	Amministrazione e contabilità	p. 160
2	Realizzazione protesi fisse e mobili	p. 163
3	Realizzazione scheletrati	p. 168
4	Rivestimento estetico	p. 171
5	Ortodonzia	p. 174
XII	SERVIZI ALLA PERSONA	
1	Diagnosi e prevenzione	p. 177
2	Trattamenti estetici per i capelli	p. 180
3	Trattamenti estetici per il corpo	p. 183
4	Attività fisica e fitness	p. 186
XIII	TESSILE	
1	Amministrazione	p. 190
2	Progettazione tessuto	p. 193
3	Programmazione produzione	p. 195
4	Realizzazione filato	p. 197
5	Realizzazione tessuto	p. 199
6	Cimatura, vaporizzo, roccatura e qualità	p. 201
7	Rammendo e qualità	p. 203
8	Pulizia e manutenzione macchine	p. 205
9	Controllo qualità	p. 207
10	Magazzino e logistica	p. 209

mancano i profili di:

- 1 CERAMICA, GRES, TERRACOTTA
- 2 ESCAVAZIONE LAPIDEI
- 3 FOTOINCISORI
- 4 LAVANDERIE TINTORIE
- 5 OCCHIALI
- 6 ORAFI ARGENTIERI

SETTORE MERCEOLOGICO	ABBIGLIAMENTO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Amministrazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	tecnico professionale CENTRALE
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Uso della modulistica (bolle, ordini, schede di programmazione, etc..)</p> <p>Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail)</p> <p>Verifica della qualità del prodotto e dei semilavorati</p> <p>Applicazione di tecniche per la confezione, imbustaggio, stoccaggio dei prodotti finiti</p> <p>Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione di spazi</p>
concettuale	<p>Uso del software (gestionale amministrativo)</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di cuciture</p>
	<p>Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità</p> <p>Conoscenza della normativa bancaria</p> <p>Conoscenza della legislazione fiscale</p> <p>Conoscenza di elementi di metodi e di ottimizzazione</p> <p>Conoscenza del campionario</p>
	Conoscenza del software (gestionale amministrativo)



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche, tecnologiche e di costo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche, tecnologiche e di costo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto delle imprese presso le quali si esternalizzano fasi della produzione
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Gestione degli ordini Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. ambiti produttivi) Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata Programmazione del piano consegne	Gestione degli ordini Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. ambiti produttivi) Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata Programmazione del piano consegne	Programmazione dell'ordine di evasione delle commesse Gestione dei tempi di produzione interna ed esterna nel rispetto delle scadenze Gestione degli approvvigionamenti Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di ottimizzare la produzione
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti Coordinamento con le imprese subfornitrici Controllo del flusso dei materiali e di semilavorati in entrata ed in uscita Coordinamento con i fornitori di materie prime	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti Coordinamento con le imprese subfornitrici Controllo del flusso dei materiali e di semilavorati in entrata ed in uscita Coordinamento con i fornitori di materie prime	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di verificare lo scorrimento della produzione Coordinamento con le attività di organizzazione della produzione e di progettazione	Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di verificare lo scorrimento della produzione Coordinamento con le attività di organizzazione della produzione e di progettazione	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti e subfornitori	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti e subfornitori	
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Verifica della qualità del prodotto finito rispetto al modello	Verifica della qualità del prodotto finito rispetto al modello	Comprensione del modello
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione	Individuazione di tecniche per tenere sotto controllo e migliorare la qualità dei prodotti	Individuazione di tecniche per tenere sotto controllo e migliorare la qualità dei prodotti	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Individuazione di occasioni formative



SETTORE MERCEOLOGICO

ABBIGLIAMENTO

codice ISTAT

SUBSETTORI

DB 18.2 Confezione di vestiario in tessuto ed accessori

DB 17.7

Fabbricazione di articoli in maglieria

Contratto collettivo di riferimento

Tessile, Abbigliamento, Calzature

AMBITO DI ATTIVITA'

Programmazione produzione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per il trattamento e la lavorazione dei filati e di tessuti</p> <p>Applicazione di tecniche di programmazione e di monitoraggio delle macchine (computerizzate e non)</p> <p>Applicazione di tecniche per lo sviluppo dei modelli</p> <p>Manutenzione ordinaria delle macchine</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito e semilavorati</p> <p>Uso delle macchine di preparazione e cucito</p> <p>Uso delle macchine per la tessitura</p> <p>Uso di macchine per la realizzazione dello stiro</p>
	<p>AGGIUNTIVA</p> <p>Uso della modulisitica (bolle, ordini..)</p> <p>Uso del software (gestionale amministrativo)</p> <p>Applicazione di tecniche per la riproduzione dei modelli</p> <p>Individuazione delle tecniche di taglio per ridurre gli scarti</p> <p>Uso software (es. programmazione di macchine computerizzate per la realizzazione di capi in maglia attraverso collegamenti in rete e memori card)</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime (fibre tessili, filati e tessuti) Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di produzione Comprensione del modello	Conoscenza del disegno tecnico
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche Conoscenza del campionario	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto delle imprese presso le quali si externalizzano fasi della produzione
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Gestione organizzazione degli ordini Collaborazione alla programmazione dell'ordine di evasione delle commesse Programmazione delle attività Pianificazione del lavoro in vari ambiti dell'attività della produzione Ottimizzazione dei tempi di produzione interna ed esterna nel rispetto delle scadenze Distribuzione del lavoro tra i dipendenti Gestione di tempi interni di produzione Individuazione di tecniche più adeguate di lavorazione per la realizzazione di un prodotto di qualità nel rispetto dei tempi Coordianamento dei vari reparti Coordianamento dei diversi turni Gestione delle emergenze	Gestione approvvigionamenti Programmazione piano consegne Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione per la riproduzione dei modelli Ottimizzazione della produzione, fruttando le potenzialità delle macchine e riducendo al minimo gli scarti
uso di risorse esterne		Coordianamento dei fornitori di materie prime Coordianamento con le imprese subfornitrici	Coordianamento con il committente al fine di ottimizzare il ciclo produttivo e la qualità del prodotto stesso
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordianamento con le attività amministrative di progettazione Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di ottimizzare la produzione Coordianamento delle diverse attività Individuazione di modalità di comunicazione comuni	Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Rapporti con i fornitori Rapporti con le imprese subfornitrici
	STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Individuazione e riparazione dei guasti alle macchine	Ottimizzazione della produzione, sfruttando le potenzialità delle macchine e riducendo al minimo gli scarti
	individuazione di modi per innovare la produzione	Individuazione di nuove tecniche per la produzione Conoscenza delle nuove tecnologie di produzione	
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		

SETTORE MERCEOLOGICO	ABBIGLIAMENTO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Realizzazione di capi in maglieria

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Uso delle macchine per la realizzazione di tessuti e capi in maglia Verifica del corretto funzionamento delle macchine
concettuale	Applicazione delle tecniche di riparazione dei tessuti o capi difettosi Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione della produzione, sfruttando le potenzialità delle macchine Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine
ORGANIZZATIVA	Conoscenza delle materie prime
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	
uso di risorse esterne	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		

SETTORE MERCEOLOGICO	ABBIGLIAMENTO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Progettazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	aggiuntiva
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	tecnico professionale CENTRALE
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di nuovi modelli</p> <p>Applicazione di tecniche di disegno per la progettazione di modelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la riproduzione di modelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di carta modelli e sviluppo tagli</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito e dei semilavorati</p> <p>Verifica della qualità delle materie prime (fibre tessili, filati, tessuti)</p> <p>Applicazione di tecniche per lo sviluppo di modelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di cuciture</p> <p>Messa a punto dei campionari</p>
	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di preventivi</p> <p>Applicazione di tecniche per la determinazione dei prezzi</p> <p>Uso del software per lo sviluppo del modello mediante supporto informatico</p>



tecnico professionale	
di base	CENTRALE
<p>concettuale</p> <p>ORGANIZZATIVA</p> <p>conoscenza del ciclo produttivo</p> <p>uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)</p> <p>uso di risorse esterne</p> <p>RELAZIONALE</p> <p>interna (cura delle relazioni interpersonali)</p> <p>esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)</p>	<p>AGGIUNTIVA</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime nelle relative modalità di lavorazione e semilavorati</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di produzione</p> <p>Conoscenza del disegno tecnico</p> <p>Interpretazione di disegni (modello)</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p> <p>Comprensione del modello</p> <p>Conoscenza delle strategie di abbinamento colori</p> <p>Conoscenza delle fasi del ciclo del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche</p> <p>Conoscenza del campionario</p> <p>Gestione degli ordini</p> <p>Selezione delle materie prime</p> <p>Programmazione delle attività necessarie per lo sviluppo e la riproduzione di modelli pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. ambiti produttivi)</p> <p>Coordinamento con il committente al fine di ottimizzare il ciclo produttivo e la qualità del prodotto stesso</p> <p>Coordinamento con le attività amministrative e di organizzazione della produzione</p> <p>Individuazione di modalità di comunicazione comuni</p> <p>Analisi e sviluppo dei desideri del cliente</p> <p>Interpretazione delle tendenze del mercato</p>
	<p>Conoscenza del software per lo sviluppo del modello mediante supporto informatico</p> <p>Conoscenza della legislazione fiscale</p> <p>Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto delle imprese presso le quali si externalizzano fasi di produzione</p> <p>Programmazione dell'ordine di evasione delle commesse</p> <p>Gestione degli approvvigionamenti</p> <p>Programmazione del piano consegne</p> <p>Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione per la riproduzione dei modelli</p> <p>Coordinamento con il reparto di produzione per la messa a punto di un nuovo modello in base al livello di fattibilità (vedi potenzialità delle macchine)</p> <p>Coordinamento con i fornitori di materie prime</p> <p>Coordinamento con le imprese subfornitrici</p> <p>Rapporti con i fornitori</p> <p>Rapporti con le imprese subfornitrici</p>

di base	tecnico professionale	
	STRATEGICA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Comprensione del modello Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo Realizzazione di nuovi modelli Individuazione di nuove linee	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione	Interpretazione dei desideri del cliente Interpretazione delle tendenze del mercato	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Individuazione di nuovi clienti e mercati	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO	ABBIGLIAMENTO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche e uso di strumenti adeguati per la pulizia delle macchine Applicazione di tecniche e uso di strumenti adeguati per la manutenzione ordinaria delle macchine
concettuale	Conoscenza delle materie prime Conoscenza delle tecniche di controllo delle macchine per la realizzazione di capi in maglia
ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	
uso di risorse esterne	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

ABBIGLIAMENTO	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	
Tessile, Abbigliamento, Calzature	
AMBITO DI ATTIVITA'	
Stiro, rifinitura, qualità	

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione delle tecniche di rammento differenziate a seconda del tipo di tessuto e del modello</p> <p>Applicazione delle tecniche di cuciture differenziate a seconda del tipo di tessuto e del modello</p> <p>Applicazione delle tecniche di stiro differenziate a seconda del tipo di tessuto e del modello</p> <p>Uso delle macchine di preparazione del cucito</p> <p>Uso delle macchine di preparazione dello stiro</p> <p>Applicazione delle tecniche di stiro al fine di eliminare i difetti sul prodotto finito</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito e dei semilavorati</p> <p>Applicazione delle tecniche di confezionamento, confezionamento, stoccaggio del prodotto finito</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche per la riproduzione di modelli</p> <p>Applicazione delle tecniche di confezionamento, confezionamento, stoccaggio del prodotto finito</p> <p>Uso delle macchine per la realizzazione del taglio e cucito</p> <p>Manutenzione ordinaria delle macchine</p>
	Insegnamento agli altri dipendenti di tecniche di lavorazione Comprensione del modello



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
		Conoscenza delle caratteristiche del prodotto finito	Inserimento in altre fasi della produzione in sostituzione di colleghi
ORGANIZZATIVA		Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	Conoscenza del camionario
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Preparazione dei materiali per lo stiro	Gestione degli ordini
		Preparazione dei materiali per la rifinitura	Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività
		Preparazione delle macchine per la realizzazione dello stiro	
		Preparazione delle macchine per la realizzazione della finitura	
uso di risorse esterne			
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le attività svolte dagli altri colleghi nello stesso ambito di attività	Insegnamento a gli altri dipendenti di tecniche di lavorazione
		Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle	Conoscenza delle modalità di lavoro dei colleghi al fine di ottimizzare la produzione
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			Rapporti con le imprese subfornitrici
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			Individuazione eriparazione guasti alle macchine
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Operare anche in altri ambiti di attività	



SETTORE MERCEOLOGICO	ABBIGLIAMENTO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Controllo qualità

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Verifica della qualità del prodotto finito Applicazione delle tecniche di controllo della corrispondenza capo realizzato-taglia
concettuale	Applicazione delle tecniche di rammando Conoscenza delle tecniche per la riparazione di difetti



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		
	uso di risorse esterne		
RELAZIONALE	interna (cura delle relazioni interpersonali)		
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Individuazione eriparazione guasti alle macchine
	individuazione di modi per innovare la produzione		
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Verifica delle qualità del prodotto finito	



SETTORE MERCEOLOGICO

	ABBIGLIAMENTO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 18.2	Confezione di vestiario in tessuto ed accessori
DB 17.7	Fabbricazione di articoli in maglieria
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Magazzino e logistica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Uso inventari</p> <p>Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione dello spazio</p> <p>Applicazione di tecniche di carico delle merci (sui camion) secondo le norme di sicurezza</p> <p>Applicazione di tecniche di trasferimento delle materie prime e dei prodotti finiti nei vari reparti</p>
concettuale	
ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza del ciclo produttivo e del prodotto
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata Capacità di coordinamento con gli altri settori della produzione
uso di risorse esterne	Gestione delle spedizioni/consegne Gestione ordini



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Gestione dei rapporti con i fornitori
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

ALIMENTARE

codice ISTAT

DA 15.81.2

Contratto collettivo di riferimento

Alimentare e panificazione

AMBITO DI ATTIVITA'

PasticcERIA fresca

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la lavorazione e lavorazione degli impasti</p> <p>Uso di strumenti e utensili necessari per la realizzazione degli impasti, sfoglie, creme....</p> <p>Applicazione di tecniche di cottura</p> <p>Applicazione di tecniche di decorazione di torte sulla base delle indicazioni del cliente o sulla base della propria fantasia</p> <p>Applicazione di tecniche di frittura</p> <p>Pulizia e sterilizzazione dei macchinari e strumenti per le diverse lavorazioni</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche per realizzare prodotti in breve tempo, in casi di emergenza</p> <p>Manutenzione delle macchine in caso di guasto</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime (farine, uova, lieviti, frutta...)</p> <p>Conoscenza delle diverse tipologie di prodotto dolce o salato da realizzare.</p> <p>Conoscenza di tecniche di lievitazione</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo	conoscenza dei prodotti e delle loro specificità Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici...)		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Pianificazione del lavoro in base alla programmazione stabilita e in base agli ordini urgenti		Gestione rapporti con colleghi esperti per avere consulenze esterne (es: ricevere suggerimenti in presenza di problemi di produzione)
uso di risorse esterne			
	RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività Individuazione di adeguate modalità di comunicazione interna		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
	STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Realizzazione di prodotti personalizzati, sulla base della propria fantasia		Gestione rapporti con colleghi esperti per avere consulenze esterne (es: ricevere suggerimenti in presenza di problemi di produzione)
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione	Realizzazione di prodotti personalizzati, sulla base della propria fantasia		Gestione rapporti con colleghi esperti per avere consulenze esterne (es: ricevere suggerimenti in presenza di problemi di produzione)
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Autoformazione attraverso riviste di settore, libri... (es: migliorare le conoscenze relative a dolci di altre regioni, alle materie prime e alle loro caratteristiche, ai processi di lievitazione, al cioccolato e alle relative tecniche di lavorazione....)		
	Scelta accurata dell'ambiente di lavoro		



SETTORE MERCEOLOGICO

ALIMENTARE

codice ISTAT

DA 15.52

Contratto collettivo di riferimento

Alimentare e panificazione

AMBITO DI ATTIVITA'

Produzione gelati

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per il dosaggio delle materie prime</p> <p>Applicazione di tecniche per la preparazione degli impasti</p> <p>Uso dei macchinari per le diverse lavorazioni</p> <p>Applicazione di tecnologie per la lavorazione del latte e del gelato (pastorizzazione, mantecazione, realizzazione variegati)</p> <p>Applicazione di tecniche per il confezionamento</p> <p>Pulizia e sterilizzazione dei macchinari e strumenti per la lavorazione</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime (latte, uova, zucchero, frutta...)</p> <p>Conoscenza delle diverse tipologie di prodotto da realizzare e delle loro caratteristiche</p>
concettuale	<p>Uso di un software per ricavare indicazioni relative agli ingredienti necessari per la produzione delle varie tipologie di gelato e al loro dosaggio</p> <p>Manutenzione delle macchine in caso di guasto</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza dei prodotti e delle loro specificità	Insegnamento ai nuovi assunti di tecniche di lavorazione
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici...)	
	uso di risorse esterne		
RELAZIONALE	interna (cura delle relazioni interpersonali)		
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Realizzazione di prodotti personalizzati, sulla base della propria fantasia	
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione	Realizzazione di prodotti personalizzati, sulla base della propria fantasia	
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Produzione di tipologie differenziate di prodotto	
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Autoformazione (lettura riviste di settore, confronto con altri colleghi)	



SETTORE MERCEOLOGICO	ALIMENTARE
codice ISTAT	DA 15.51.2
Contratto collettivo di riferimento	Alimentare e panificazione
AMBITO DI ATTIVITA'	Produzione paste filate

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per analizzare le caratteristiche chimiche del latte (carica batterica, acidità, grasso...)</p> <p>Applicazione di tecniche per il trattamento termico del latte</p> <p>Applicazione di tecniche differenziate nella lavorazione del latte, in base alla tipologia di formaggio da produrre</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione del caglio</p> <p>Applicazione di tecniche per la rottura del caglio</p> <p>Applicazione di tecniche per la filatura</p> <p>Applicazione di tecniche per la pezzatura</p> <p>Applicazione di tecniche per il confezionamento</p> <p>Pulizia e sterilizzazione dei macchinari e strumenti per le lavorazioni</p>
concettuale	<p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime (latte, fermenti lattici...)</p> <p>Conoscenza caratteristiche chimiche del latte</p> <p>Conoscenza delle diverse tipologie di prodotto da realizzare e delle loro caratteristiche</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	conoscenza dei prodotti e delle loro specificità Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici...)		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)			Planificazione del lavoro in base alla programmazione stabilita e in base alla materia prima disponibile
uso di risorse esterne			
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)			
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità delle materie prime e del prodotto finito		Individuazione di nuove tipologie di prodotto
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			



SETTORE MERCEOLOGICO

ALIMENTARE

codice ISTAT

DA 15.51.2

Contratto collettivo di riferimento

Alimentare e panificazione

AMBITO DI ATTIVITA'

Produzione formaggio stagionato di grande pezzatura

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per analizzare le caratteristiche chimiche del latte (carica batterica, acidità, grasso...)</p> <p>Applicazione di tecniche per il dosaggio delle materie prime</p> <p>Applicazione di tecniche per il trattamento termico del latte</p> <p>Applicazione di tecniche per la scrematura del latte</p> <p>Uso di strumenti e utensili necessari per la lavorazione del formaggio (caldaje, spino, forme, pale, tele, etc.)</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione del latte</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione del caglio</p> <p>Applicazione di tecniche per la rottura del caglio</p> <p>Applicazione di tecniche per l'estrazione e il taglio delle forme</p> <p>Applicazione di tecniche per la fasciatura delle forme</p> <p>Applicazione di tecniche per la salatura delle forme</p> <p>Applicazione di tecniche per la stagionatura delle forme</p> <p>Pulizia e sterilizzazione dei macchinari e degli strumenti per la lavorazione</p>
	AGGIUNTIVA
	<p>Manutenzione delle macchine in caso di guasto</p> <p>Applicazione di tecniche di raccolta del latte presso le aziende agricole.</p> <p>Applicazione di tecniche per il trasferimento del latte dal camion cisterna alle celle frigorifere del caseificio</p> <p>Applicazione di tecniche per il confezionamento in busta del parmigiano</p>



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime (latte, fermenti lattici...) Conoscenza caratteristiche chimiche del latte Conoscenza delle caratteristiche del prodotto	
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Conoscenza dei prodotti e delle loro specificità Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici...)	
uso di risorse esterne	Pianificazione del lavoro in base alla programmazione stabilita e in base agli ordini urgenti	
RELAZIONALE	Gestione dei rapporti con i responsabili delle stalle	
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i fornitori della materia prima (aziende agricole che forniscono latte)	
STRATEGICA	Gestione rapporti con colleghi esperti per avere consulenze esterne (es: scambio di consigli)	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Autoformazione attraverso il confronto con i colleghi	



SETTORE MERCEOLOGICO

ALIMENTARE

codice ISTAT

DA 15.13

Contratto collettivo di riferimento

Alimentare e panificazione

AMBITO DI ATTIVITA'

Produzione salumi, realizzazione sottovuoti

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per analizzare le caratteristiche della carne (temperatura, carica batterica, pulizia)</p> <p>Applicazione di tecniche per il sezionamento della carne</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione della carne (macinazione, impasto...)</p> <p>Applicazione di tecniche per la trasformazione della carne (speziatura e aggiunta di conservanti)</p> <p>Applicazione di tecniche per il trattamento termico della carne (cottura, raffreddamento, sterilizzazione)</p> <p>Applicazione di tecniche per l'insaccatura della carne</p> <p>Applicazione di tecniche per la legatura dei salumi</p> <p>Applicazione di tecniche per il disosso dei prosciutti</p> <p>Applicazione di tecniche per la fi nitura dei prosciutti</p> <p>Applicazione di tecniche per la pressatura dei prosciutti</p> <p>Pesatura dei prodotti</p> <p>Programmazione della bilancia in base al numero dei pezzi, alla data di scadenza, al codice a barre, al tipo di prodotto</p>
	Manutenzione delle macchine in caso di guasto Prezzatura dei prodotti



Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE AGGIUNTIVA
	<p>Uso di tecniche e strumenti per la realizzazione dei sottovuoti Uso di tecniche per l'applicazione sulle confezioni delle etichette indicanti le scadenze dei prodotti Uso di tecniche per l'inscatolamento dei prodotti Uso di macchinari e utensili necessari per la lavorazione della carne (coltello, impastatrice, insaccatrice, foratrice, etc) Pulizia e sterilizzazione dei macchinari e strumenti per la lavorazione</p>
concettuale	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei diversi tagli Conoscenza delle caratteristiche dei diversi prodotti Conoscenza delle potenzialità e delle modalità d'uso dei diversi macchinari (impastatrice, insaccatrice, foratrice, etc.)</p>
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	<p>Conoscenza dei prodotti e delle loro specificità Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici...)</p>
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Pianificazione del lavoro in base alla programmazione stabilita e in base agli ordini urgenti Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle</p>
uso di risorse esterne	
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività</p>
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	



Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
STRATEGICA	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	
individuazione di modi per innovare la produzione	Aggiornamento sui nuovi prodotti o sulle nuove tecnologie e sulla normativa
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento sui nuovi prodotti o sulle nuove tecnologie e sulla normativa



SETTORE MERCEOLOGICO

	ALIMENTARE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DA 15.81.2	Produzione di prodotti di pasticceria fresca
DA 15.52	Produzione di gelati
DA 15.51.2	Produzione di derivati del latte
DA 15.13	Lavorazione e conservazione di carne e prodotti a base di carne

Contratto collettivo di riferimento

Alimentare e panificazione
Controllo qualità materie prime, prodotto, ambiente

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche di raccolta del latte presso le aziende agricole</p> <p>Applicazione di tecniche per il trasferimento del latte dal camion cisterna alle celle frigorifere del caseificio</p> <p>Applicazione di tecniche per analizzare le caratteristiche chimiche del latte (carica batterica, acidità, grasso...) al momento dell'approvvigionamento e all'inizio del processo di lavorazione</p> <p>Verifica della qualità delle materie prime</p> <p>Verifica qualità dei semilavorati</p> <p>Prelievo di campioni di carne e di pesto da inviare all'Istituto</p> <p>Profiliattico per analizzare la carica batterica</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito</p> <p>Pulizia e sterilizzazione del camion cisterna</p> <p>Pulizia e sterilizzazione dei macchinari e strumenti per le lavorazioni</p>



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	Pulizia e sterilizzazione degli ambienti di lavorazione Pulizia del punto vendita	
concettuale	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime (latte, fermenti lattici, carne...) Conoscenza caratteristiche chimiche del latte (carica batterica, acidità, grasso...) Conoscenza delle diverse tipologie di prodotto da realizzare e delle loro caratteristiche	
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		
uso di risorse esterne		

di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità delle materie prime e del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO	ALIMENTARE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DA 15.81.2	Produzione di prodotti di pasticceria fresca
DA 15.52	Produzione di gelati
DA 15.51.2	Produzione di derivati del latte
DA 15.13	Lavorazione e conservazione di carne e prodotti a base di carne
Contratto collettivo di riferimento	Alimentare e panificazione
AMBITO DI ATTIVITA'	Magazzino, Logistica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di imballaggio Organizzazione degli spazi
concettuale	Scarico delle merci (dai camion) secondo le norme di sicurezza
ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Controllo e verifi ca scorte materie prime Programmazione delle attività Gestione degli approvvigionamenti e acquisto delle materie prime Trasporto e sistemazione delle forme di parmigiano nel magazzino Rifornimento del punto vendita dei prodotti mancanti	
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elemnti dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

ALIMENTARE	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DA 15.81.2	Produzione di prodotti di pasticceria fresca
DA 15.52	Produzione di gelati
DA 15.51.2	Produzione di derivati del latte
DA 15.13	Lavorazione e conservazione di carne e prodotti a base di carne
Contratto collettivo di riferimento	Alimentare e panificazione
AMBITO DI ATTIVITA'	Consegne

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di carico delle merci (sui camion) secondo le norme di sicurezza Applicazione di tecniche di imballaggio Uso di cartine, stradari... Preparazione dei documenti necessari alla spedizione
concettuale	Manutenzione del camion frigorifero
ORGANIZZATIVA	Conoscenza dei percorsi stradali
conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Pianificazione delle consegne sulla base delle priorità e del percorso più agevole
uso di risorse esterne	
	AGGIUNTIVA



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Comunicazione e collaborazione con i responsabili del magazzino	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione		
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

ALIMENTARE	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DA 15.81.2	Produzione di prodotti di pasticceria fresca
DA 15.52	Produzione di gelati
DA 15.51.2	Produzione di derivati del latte
DA 15.13	Lavorazione e conservazione di carne e prodotti a base di carne
Contratto collettivo di riferimento	Alimentare e panificazione
AMBITO DI ATTIVITA'	Servizio al pubblico, vendite

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	STRUMENTALE tecnica/tecnologica
	<p>Applicazione di tecniche per il servizio ai tavoli e al banco bar Uso di macchine per la caffetteria Applicazione di tecniche per la realizzazione di confezioni regalo (es. paste, cesti regalo, prodotti stagionali...) Applicazione di tecniche di memorizzazione (gli ingredienti dei prodotti, il gusto dei clienti...) Applicazione di tecniche di esposizione dei prodotti nel banco e nelle vetrine Uso del registratore di cassa Pulizia degli ambienti di vendita e di servizio bar Rifornimento dal magazzino dal punto vendita Uso di cataloghi, depliant...</p>
	Manutenzione del camion frigorifero
	AGGIUNTIVA



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza delle materie prime</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti in vendita, per rispondere alle richieste dei clienti</p> <p>Conoscenza di tecniche di comunicazione e di approccio al cliente</p>	
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	<p>Conoscenza dei prodotti nelle specifiche tecniche</p> <p>Conoscenza dei prezzi dei prodotti</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti indice di freschezza e qualità</p> <p>Conoscenza dei cataloghi e di tutti i prodotti in vendita</p>	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Gestione dei prodotti esposti nel banco vendita</p> <p>Pianificazione di visite regolari ai clienti nel caso della vendita "porta a porta"</p>	
	uso di risorse esterne	<p>Gestione dei rapporti con i clienti</p> <p>Ricerca di modalità effi caci di comunicazione</p> <p>Ricerca di fonti di informazione sul mercato e su possibili nuovi clienti</p>	
RELAZIONALE	interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordiinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività</p> <p>Coordiinamento con i colleghi del magazzino</p>	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	<p>Gestione dei rapporti con i clienti</p> <p>Conoscenza della tipologia di cliente</p> <p>Ricerca di modalità effi caci di comunicazione</p> <p>Interpretazione delle richieste e gusti dei clienti</p> <p>Memorizzazione dei gusti dei clienti</p>	



di base	tecnico professionale	
	STRATEGICA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Realizzazione di confezioni regalo sulla base della propria fantasia e sulla base delle indicazioni del cliente Interpretazione delle richieste e ordinativi dei clienti	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	individuazione di modi per innovare la produzione	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità delle materie prime e del prodotto finito Ricerca di modalità efficaci di comunicazione Ricerca di modalità efficaci per presentare i prodotti Cura e pulizia dei punti vendita	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Realizzazione di confezioni regalo sulla base della propria fantasia e sulla base delle indicazioni del cliente Interpretazione delle richieste e ordinativi dei clienti	

SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Metalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Amministrazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Uso del computer e della stampante Uso di moduli e registri
concettuale	Uso della calcolatrice Uso della macchina da scrivere
	Conoscenza delle procedure per l'aggiornamento dei registri dei rifiuti da smaltire
	Conoscenza di principi di ragioneria e contabilità Conoscenza del software (gestionale, amministrativo) Conoscenza delle procedure per la fatturazione Conoscenza delle procedure per la gestione degli atti di vendita e di finanziamento Conoscenza delle procedure per il versamento e l'incasso bancario Conoscenza delle procedure per la gestione delle pratiche di revisione Conoscenza delle procedure per la gestione dei rapporti con le assicurazioni



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi di lavorazione contabile e amministrativa dell'impresa Conoscenza delle fasi di lavorazione caratterizzanti la revisione dei veicoli Conoscenza delle modalità di realizzazione di servizio al cliente	Distribuzione delle commesse ai responsabili delle varie aree Conoscenza delle fasi caratterizzanti il ciclo di lavorazione	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Gestione pagamenti e scadenze Organizzazione e gestione del servizio di assistenza clienti (accoglienza, assistenza e registrazione esigenze e reclami del cliente)	Gestione degli ordini	
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con le banche, i commercialisti, i fornitori, i periti delle assicurazioni, le case produttrici di autoveicoli, la sede centrale di Roma CED per revisione veicoli	Gestione dei rapporti con le concessionarie auto	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Raccordo e collaborazione tra colleghi, con il titolare e i responsabili delle altre aree dell'impresa		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti, i fornitori, le banche, i commercialisti, i periti delle assicurazioni, le case produttrici di autoveicoli, la sede centrale di Roma CED per revisione veicoli	Gestione dei rapporti con le concessionarie auto	

di base		tecnico professionale	
STRATEGICA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			Valutazione di casi di urgenza nella gestione delle commesse Aggiornamento su questioni fiscali, economiche e normative
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Cura dei rapporti con la clientela	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Aggiornamento su questioni fiscali, economiche e normative



SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Matalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Magazzino e Logistica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	Utilizzo di appositi software per la gestione del magazzino (registrazione informatica dei pezzi di ricambio, caricamento bolle d'acquisto, scarico) Utilizzo di tecniche per rintracciare pezzi difficilmente reperibili Controllo dell'avanzamento degli ordini tramite computer Uso del software (excel, word) per fare listini e preventivi Visione del materiale arrivato e verifica della sua qualità
concettuale	Utilizzo del telefono e della rete per la ricerca dei ricambi Conoscenza dei materiali e dei pezzi da richiedere Conoscenza delle caratteristiche dei pezzi di ricambio Conoscenza delle modalità con cui inoltrare le richieste in base al codice del pezzo



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Controllo e verifica delle scorte e del materiale in arrivo Controllo dei livelli di scorte Coordinamento con i diversi settori della produzione Gestione degli spazi interni al magazzino Gestione approvvigionamento	Stesura inventario dei pezzi presenti in magazzino Gestione delle consegne Gestione degli ordini
uso di risorse esterne		Gestione della rete di interscambio di pezzi tra officine e concessionarie Gestione dei rapporti con la clientela per il rifornimento dei ricambi	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con i colleghi del medesimo reparto Coordinamento con i colleghi di reparti diversi Gestione delle richieste di pezzi di ricambio in base alle priorità Consegna ai richiedenti del materiale presente in magazzino o arrivato	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Gestione dei rapporti con i clienti, la casa madre i fornitori	
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Ricerca dei pezzi difficilmente reperibili presso le concessionarie e le altre officine per soddisfare i clienti	
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			



SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Matalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Diagnosi, Preventivazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso del computer (per preventivi e controllo valori gas di scarico)</p> <p>Uso di strumenti per il controllo sulla parte elettronica del veicolo (tester, examiner)</p> <p>Uso di strumenti per il controllo dei gas di scarico (analizzatore, opacimetro)</p> <p>Uso del banco prova a rulli per il controllo dei freni</p> <p>Uso del "ponte dima" per individuazione danno al veicolo</p>
concettuale	<p>Uso di strumenti per il controllo dell'usura irregolare dei pneumatici</p> <p>Conoscenza del software (programmi per preventivi, per rilevazione valori gas di scarico)</p> <p>Conoscenza delle tecniche di controllo sulle componenti elettroniche del veicolo (centraline, ABS, airbag, condizionatori, ecc.)</p> <p>Conoscenza delle tecniche di controllo sulle componenti meccaniche e di carrozzeria del veicolo</p> <p>Conoscenza delle procedure per la realizzazione di preventivi</p> <p>Conoscenza dei costi per il cliente delle parti del veicolo da sostituire e/o da riparare</p> <p>Conoscenza delle procedure per la realizzazione del controllo su strada del veicolo</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi di intervento sulle parti meccaniche, elettroniche e di carrozzeria del veicolo		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Gestione degli ordini dei pezzi da sostituire Calcolo dei tempi di realizzazione dell'intervento e delle lavorazioni necessarie Programmazione delle fasi di lavorazione necessarie		
uso di risorse esterne			
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Raccordo e collaborazione tra colleghi delle diverse aree dell'impresa e con il titolare		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti		Gestione dei rapporti con le concessionarie
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			Aggiornamento e informazione sulle novità e le caratteristiche del settore attraverso riviste specializzate
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Cura dei rapporti con la clientela		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Aggiornamento e informazione sulle novità e le caratteristiche del settore attraverso riviste specializzate



SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Metalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Meccanica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso di attrezzi per la riparazione meccanica e la manutenzione di veicoli (cric, chiavi, cacciaviti, attrezzo per montare e smontare gli ammortizzatori, attrezzo specifico per le valvole, pistole ad aria, estrattori per lo smontaggio degli ingranaggi e per svitare i perni, cavalletto, snodo, compressore, ecc.)</p> <p>Uso del ponte sollevatore per la revisione e riparazione di parti meccaniche del veicolo</p> <p>Uso del banco prova a rullo per la prova freni nella revisione periodica del veicolo</p> <p>Uso della pesa per controllo peso veicolo nella revisione periodica del veicolo</p> <p>Uso di strumenti per il controllo dei gas di scarico (analizzatore, opacimetro) nella revisione periodica del veicolo</p> <p>Uso del computer (con programma per prenotazione dei veicoli per la revisione periodica, la registrazione dei dati delle prove e la comunicazione dell'esito al CED di Roma) e della stampante (per stampa tagliando di avvenuta revisione)</p>
	<p>Uso del terminale barometrico per rilevare la temperatura, l'umidità e la pressione atmosferica durante la revisione periodica dei veicoli</p> <p>Uso delle apparecchiature per la verifica dell'assetto delle ruote</p>



tecnico professionale	
di base	AGGIUNTIVA
<p>concettuale</p>	<p>CENTRALE</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche del motore e delle altre parti meccaniche del veicolo (ammortizzatori, sospensioni, cambio, frizione, termostato, ganasce, candele, centralina, testine, sterzo, marmitta, freni, distribuzione, carburatore, pistoni, differenziale, impianto di scarico, ecc.)</p> <p>Conoscenza delle tecniche/modalità per la revisione (o il cambio) del motore</p> <p>Conoscenza delle tecniche/modalità per la riparazione o il cambio di parti meccaniche del veicolo</p> <p>Conoscenza delle modalità e dei tempi per la manutenzione ordinaria del veicolo (cambio e/o controllo livello olio, cambio candele, cambio pastiglie, cambio filtri, ecc.)</p> <p>Conoscenza delle tecniche necessarie per lo smontaggio, la sostituzione e il montaggio di parti meccaniche</p> <p>Conoscenza delle procedure e delle tecniche per effettuare la revisione meccanica dei veicoli</p> <p>Conoscenza delle procedure per l'effettuazione dei tagliandi e la messa a punto dei veicoli</p> <p>Conoscenza delle procedure e modalità per il recupero dei veicoli danneggiati</p>
<p>ORGANIZZATIVA</p> <p>conoscenza del ciclo produttivo</p>	<p>Conoscenza delle fasi di intervento sulle parti meccaniche del veicolo</p> <p>Conoscenza delle fasi della revisione completa del veicolo</p>
<p>uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)</p>	<p>Calcolo dei tempi di realizzazione dell'intervento e delle lavorazioni necessarie</p> <p>Programmazione delle fasi di lavorazione necessarie</p>
<p>uso di risorse esterne</p>	<p>Conoscenza delle modalità per il cambio delle batterie del veicolo</p> <p>Conoscenza delle modalità per il cambio delle gomme di veicoli</p> <p>Conoscenza delle procedure necessarie per effettuare il "bollino blu" al veicolo</p> <p>Conoscenza delle procedure necessarie per effettuare la convergenza pneumatici</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche meccaniche delle auto d'epoca</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		Raccordo e collaborazione tra colleghi e con il titolare nello svolgimento delle attività	Formazione mediante affiancamento a colleghi più anziani per apprendimento tecniche di lavorazione
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Gestione dei rapporti con clienti privati e con meccanici Comunicazione alla sede centrale di Roma CED esito della revisione del veicolo	
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione		Formazione e aggiornamento attraverso riviste specializzate Aggiornamento normativo attraverso circolari della Motorizzazione Formazione sui nuovi macchinari installati	Formazione e aggiornamento attraverso manuali e siti internet
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Pulizia e sistemazione dell'ambiente di lavoro Controllo della qualità della riparazione meccanica Cura dei rapporti con la clientela	Manutenzione e pulizia delle attrezzature
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Formazione e aggiornamento sulla nuova normativa in materia di revisione dei veicoli	

SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Matalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Elettromeccanica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	Utilizzo delle attrezzature per la sostituzione, ridefinizione e riparazione degli apparati elettronici Utilizzo del multimetro e del tester per la diagnosi del guasto elettronico Utilizzo di tecniche per la riparazione dell'autovettura dal lato elettronico Utilizzo di attrezzatura e cd per riprogrammare la centralina Utilizzo di strumenti quali il computer, la pinza amperometrica, l'oscilloscopio, la fastoneggiatrice, gli spinotti, il martello, le forbici.
concettuale	Utilizzo di manuali e reti di officine per la comprensione del funzionamento di nuove componenti elettroniche Usò della modulistica per le richieste dei ricambi da inoltrare
	Conoscenza delle tecniche per l'installazione di impianti stereo
	Conoscenza dei principi di funzionamento dei vari componenti della macchina, degli schemi e degli impianti elettrici Conoscenza dei sistemi ad iniezione elettronica Conoscenza dei principi dell'elettronica e delle autovetture (ABS, Air Bag, sistemi moderni di sicurezza, climatizzazione, raffreddamento dell'aria interna) Conoscenza delle nuove tecnologie attraverso corsi di aggiornamento Conoscenza delle procedure per l'effettuazione dei tagliandi Conoscenza delle procedure per l'installazione degli impianti a gas



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi di intervento sulle parti elettroniche del veicolo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Coordinamento con le fasi a monte e a valle del processo di lavorazione</p> <p>Pianificazione del lavoro da svolgere in base al calcolo dei tempi di realizzazione dell'intervento</p> <p>Programmazione delle fasi del lavoro nel proprio ambito di attività</p>	
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con i colleghi del medesimo reparto e con i colleghi del settore meccanica</p> <p>Coordinamento con il capo officina e il responsabile del magazzino</p>	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti finalizzata alla comprensione del guasto ed alle modifiche da apportare	<p>Individuazione di modalità di comunicazione con la clientela al fine di facilitare la comprensione del problema</p>



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Affiancamento con i colleghi del medesimo reparto o esperti in meccanica per la risoluzione di problemi	
individuazione di modi per innovare la produzione	Costante aggiornamento sulle innovazioni tecnologiche	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Metalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Verniciatura

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per il carteggio</p> <p>Applicazione di tecniche per la miscelatura delle tinte</p> <p>Applicazione di tecniche per la verniciatura</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura</p> <p>Uso di strumenti per il carteggio</p> <p>Uso di strumenti per la verniciatura</p> <p>Uso del forno</p> <p>Uso del tintometro</p> <p>Uso della lucidatrice</p> <p>Verifica della qualità della miscelatura e correzione delle tinte</p> <p>Pulizia e manutenzione ordinaria degli utensili (pistole per la verniciatura, spatole, etc.)</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di battitura</p> <p>Applicazione di tecniche di smontaggio e montaggio dei pezzi di un'autovettura</p> <p>Applicazione di tecniche per la pulizia e la lucidatura dell'autovettura</p> <p>Applicazione di tecniche per la saldatura</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi di lavorazione	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Organizzazione delle scadenze Programmazione delle fasi necessarie per la lavorazione Gestione del tempo in funzione delle fasi di consegna Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle	Gestione degli approvvigionamenti
uso di risorse esterne			
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Collaborazione all'interno dell'officina Scambio di consigli e suggerimenti	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Verifica della qualità del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Formazione ed aggiornamento (ad es. corso di colorimetria)	



SETTORE MERCEOLOGICO

MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI

codice ISTAT

G 50.20

Contratto collettivo di riferimento

Metalmeccanico e installazione impianti

AMBITO DI ATTIVITA'

Carrozzeria

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche di battitura</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura della battitura</p> <p>Applicazione di tecniche per la rimessa in dima delle autovetture</p> <p>Applicazione di tecniche per la saldatura</p> <p>Applicazione di tecniche per la riparazione di finestrini e serrature</p> <p>Applicazione di tecniche per la stuccatura</p> <p>Applicazione di tecniche per il carteggio</p> <p>Uso di strumenti per la battitura (martello, leve, tasselli, etc.)</p> <p>Costruzione di strumenti per la battitura</p> <p>Uso del ponte di dima</p> <p>Uso della saldatrice</p> <p>Sostituzione dei pezzi che non possono essere riparati</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di smontaggio e montaggio dei pezzi di un'autovettura</p> <p>Applicazione di tecniche per la pulizia e la lucidatura dell'autovettura</p>



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi di lavorazione	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Coordinamento con gli addetti alla verniciatura	Gestione degli approvvigionamenti
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Collaborazione all'interno dell'officina Scambio di consigli e suggerimenti	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione ed aggiornamento	



SETTORE MERCEOLOGICO		CALZATURE IN PELLE E PELLETTERIA
codice ISTAT	SUBSETTORI	
DC.19.2	Fabbricazione di articoli da viaggio, borse, marocchine e selleria	
DC.19.31	Fabbricazione di calzature non in gomma	
DC.19.32	Fabbricazione di parti e accessori per calzature non in gomma	
Contratto collettivo di riferimento		
Tessile, Abbigliamento, Calzature		
AMBITO DI ATTIVITA'		
Amministrazione		

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale CENTRALE	
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	STRUMENTALE tecnica/tecnologica	AGGIUNTIVA
	<p>Uso della modulisica (bolle, ordini, schede di programmazione, etc..)</p> <p>Uso del software (gestionale amministrativo)</p> <p>Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail)</p> <p>Applicazione di tecniche di catalogazione degli ordini e delle spedizioni</p> <p>Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione di spazi</p>	<p>Uso delle macchine per realizzare il taglio</p> <p>Uso delle macchine e degli strumenti di giunteria</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di cuciture</p> <p>Verifica della qualità delle materie prime (pellami)</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito e dei semilavorati</p> <p>Applicazione di tecniche per l'inscatolamento del prodotto finito</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza del software (gestionale amministrativo)</p> <p>Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità</p> <p>Conoscenza della normativa bancaria</p> <p>Conoscenza della legislazione fiscale</p>	
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo		<p>Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche, tecnologiche</p>	<p>Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto delle imprese presso le quali si esternalizzano fasi della produzione</p>
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		<p>Gestione degli ordini</p> <p>Gestione del campionario</p> <p>Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata</p> <p>Predisposizione del materiale necessario per l'evasione degli ordini</p> <p>Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. ambiti produttivi)</p> <p>Programmazione del piano consegne</p>	<p>Programmazione dell'ordine di evasione delle commesse</p> <p>Gestione dei tempi di produzione interna ed esterna nel rispetto delle scadenze</p> <p>Gestione degli approvvigionamenti</p>
uso di risorse esterne		<p>Gestione dei rapporti con banche, commercialisti</p> <p>Coordinamento con le imprese subfornitrici</p> <p>Controllo del flusso dei materiali e di semilavorati in entrata ed in uscita</p>	<p>Coordinamento con i fornitori di materie prime</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Coordinamento con le attività di organizzazione della produzione e di progettazione Coordinamento con le attività di magazzino e logistica	
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Rapporti con banche, commercialisti e subfornitori	
individuazione di modi per innovare la produzione	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Gestione delle scadenze di pagamento	Programmazione dell'ordine ed evasione delle commesse
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			

SETTORE MERCEOLOGICO		<p>CALZATURE IN PELLE E PELLETERIA</p>
codice ISTAT	SUBSETTORI	
DC 19.2	Fabbricazione di articoli da viaggio, borse, marocchine e selleria	
DC 19.31	Fabbricazione di calzature non in gomma	
DC 19.32	Fabbricazione di parti e accessori per calzature non in gomma	
Contratto collettivo di riferimento		
Tessile, Abbigliamento, Calzature		
AMBITO DI ATTIVITA'		
Taglio e Qualità		

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale CENTRALE	
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Verifica della qualità delle materie prime (pellami)</p> <p>Applicazione di tecniche di analisi della fattibilità del lavoro</p> <p>Applicazione di tecniche per lo sviluppo dei modelli</p> <p>Uso delle macchine e degli strumenti per realizzare il taglio (fustelle, tranciatrice, coltello)</p> <p>Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione del taglio al fine di minimizzare il consumo di pelle e gli scarti</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito e semilavorati</p>	<p>Applicazioni di tecniche per la riproduzione dei modelli</p> <p>Uso delle macchine e degli strumenti di giunteria</p> <p>Uso delle macchine per realizzare il montaggio</p>



tecnico professionale		AGGIUNTIVA	
di base	CENTRALE		
concettuale	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime e dei semilavorati Conoscenza e classificazione dei difetti riscontrabili sulle pezze di pellame Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo		
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Predisposizione del materiale necessario per la produzione Preparazione delle macchine degli strumenti per realizzare il taglio (fustelle, tranciatrice, coltello) Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Individuazione di tecniche più adeguate di lavorazione per la realizzazione di un prodotto di qualità nel rispetto dei tempi Individuazione degli strumenti necessari per la realizzazione di un prodotto di qualità nel rispetto dei tempi	Gestione ordini Pianificazione del lavoro in vari ambiti di attività Ottimizzazione dei tempi di produzione interna ed esterna nel rispetto delle scadenze	
uso di risorse esterne	Coordinamento con i fornitori di materie prime		Rapporto con i clienti

di base		tecnico professionale	
	RELAZIONALE	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte da altri colleghi	Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Rapporti con i fornitori	Rapporti con i clienti
	STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione	Individuazione di nuove modalità di utilizzo delle macchine e di nuove tecniche di lavorazione	
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Operare anche in altri ambiti di attività



SETTORE MERCEOLOGICO		CALZATURE IN PELLE E PELLETTERIA
codice ISTAT	SUBSETTORI	
DC.19.2	Fabbricazione di articoli da viaggio, borse, marocchine e selleria	
DC.19.31	Fabbricazione di calzature non in gomma	
DC.19.32	Fabbricazione di parti e accessori per calzature non in gomma	
Contratto collettivo di riferimento		
Tessile, Abbigliamento, Calzature		
AMBITO DI ATTIVITA'		
Assemblaggio, Fissaggio e Qualità		

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale CENTRALE	
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	STRUMENTALE	AGGIUNTIVA
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche di giunteria (sfibratura,premonta, oratura, assemblaggio di parti di scarpa</p> <p>Applicazione di tecniche di montaggio delle scarpe</p> <p>Applicazione di tecniche di fissaggio (pulitura, rifinitura, stiro, spazzolatura, lucidatura, infornatura, carteggio, tinteggiatura)</p> <p>Uso delle macchine e degli strumenti per il montaggio (pressa, calzera, martello, premonta)</p> <p>uso delle macchine e degli strumenti per la giunteria (premonta, oratrici, forbici, martello, rasaffio)</p>	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di riparazioni sul prodotto semilavorato e sul prodotto finito</p> <p>Applicazione di tecniche per l'inscatolamento e l'impacchettamento del prodotto finito</p> <p>Applicazione di tecniche di scarnitura delle pelli</p> <p>Applicazione di tecniche di colorazione delle pelli</p>



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	<p>uso delle macchine e degli strumenti per il finissaggio (spazzola, spazzolatrice, corteggiatrice, pressa, simulatore, sfilatrice, lucidatrice, spugna) Applicazione di tecniche di taglio e assemblaggio della piccola pelletteria Uso delle macchine e degli strumenti per il taglio e l'assemblaggio dei pezzi Applicazione di tecniche di riparazione e uso di strumenti adeguati in presenza di difetti del prodotto in fase di realizzazione</p> <p>Manutenzione ordinaria delle macchine Verifica della qualità dell'assemblaggio del prodotto in fase di lavorazione Verifica della qualità del prodotto finito e dei semilavorati</p>	
concettuale	<p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo Conoscenza e classificazione dei difetti riscontrabili sul prodotto finito</p>	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Predisposizione del materiale necessario per la produzione</p> <p>Preparazione delle macchine degli strumenti per la giunteria (premonta, orlatrici, forbici, martello, rasafilo)</p> <p>Preparazione delle macchine degli strumenti per il montaggio (pressa, calzera, martello, premonta)</p> <p>Preparazione delle macchine degli strumenti per il finissaggio (spazzola, spazzolatrice, corteggiatrice, pressa, simulatore, sfibratrice, lucidatrice, spugna)</p> <p>Coordinamento con le altre lavorazioni (nel caso del controllo su prodotto finito) per suggerire modifiche in fase di realizzazione</p>	<p>Collaborazione alla gestione degli ordini</p> <p>Collaborazione alla programmazione del piano consegne</p>
uso di risorse esterne		

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le attività svolte da altri colleghi nello stesso ambito di attività Coordinamento con le attività svolte a mante e a valle Coordinamento con le altre lavorazioni (nel caso del controllo su prodotto finito) per suggerire modifiche in fase di realizzazione	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Verifica della qualità del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Operare anche in altri ambiti di attività



SETTORE MERCEOLOGICO		CALZATURE IN PELLE E PELLETTERIA
codice ISTAT	SUBSETTORI	
DC 19.2	Fabbricazione di articoli da viaggio, borse, marocchine e selleria	
DC 19.31	Fabbricazione di calzature non in gomma	
DC 19.32	Fabbricazione di parti e accessori per calzature non in gomma	
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature	
AMBITO DI ATTIVITA'	Progettazione	

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale CENTRALE	
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE		AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche per l'analisi della fattibilità del lavoro (modello) Applicazione di tecniche per la realizzazione di nuovi modelli Applicazione di tecniche di disegno per la progettazione di modelli Applicazione di tecniche per la riproduzione di modelli Applicazione di tecniche per lo sviluppo di modelli Verifica della qualità del prodotto finito e dei semilavorati Verifica della qualità delle materie prime (pellami)	Applicazione di tecniche per la realizzazione del taglio



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime nelle relative modalità di lavorazione e semilavorati (pellami)</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di produzione</p> <p>Conoscenza del disegno tecnico</p> <p>Interpretazione di disegni (modello)</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p> <p>Comprensione del modello</p>	
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo		<p>Conoscenza delle fasi del ciclo del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche</p> <p>Conoscenza del campionario</p>	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		<p>Verifica della qualità delle materie prime</p> <p>Programmazione delle attività necessarie per lo sviluppo e la riproduzione di modelli</p> <p>Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. ambiti produttivi)</p>	Gestione degli ordini
uso di risorse esterne		<p>Analisi e sviluppo dei desideri del cliente</p> <p>Coordinamento con i fornitori di materie prime</p>	<p>Gestione dei rapporti con banche e commercialisti</p> <p>Coordinamento con le imprese subfornitrici</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività amministrative e di organizzazione della produzione Coordinamento con le attività di taglio e montaggio	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Rapporti con i clienti Rapporti con i fornitori	Rapporti con le imprese subfornitrici
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Comprensione del modello Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione		Individuazione di nuove tecniche per lo sviluppo dei modelli e per migliorare la qualità dei prodotti
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Individuazione di relazione e comunicazione con i clienti	
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Individuazione di occasioni formative e di aggiornamento (partecipazione a fiere, mostre)	

SETTORE MERCEOLOGICO	COSTRUZIONI
codice ISTAT	F 45
Contratto collettivo di riferimento	Edili
AMBITO DI ATTIVITA'	Amministrazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Uso della modulistica Uso dei software dedicati Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail)
concettuale	Applicazione di tecniche per la stesura di documenti e/o compilazione della modulistica per la partecipazione alle gare di appalto
	Conoscenza della modulistica Conoscenza di principi di ragioneria e contabilità edile Conoscenza della normativa bancaria Conoscenza della legislazione fiscale Conoscenza di tecniche per la gestione di registri Conoscenza di modalità di archiviazione Conoscenza di software dedicati
ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle varie fasi di lavorazione
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Gestione degli ordini Gestione degli approvvigionamenti Gestione scadenze fiscali e pagamenti Controllo e verifica del materiale mancante
	Elaborazione di preventivi



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione di rapporti con banche, commercialisti Gestione dei rapporti con i fornitori Gestione dei rapporti con i clienti	
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Cura del lavoro di amministrazione	
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Cura del lavoro di amministrazione Aggiornamento (es. nuovi software, normativa, gestione risorse)	

SETTORE MERCEOLOGICO

COSTRUZIONI

codice ISTAT

F 45

Contratto collettivo di riferimento

Edili

AMBITO DI ATTIVITA'

Gestione cantieri

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di misurazione sul campo Registrazione (produzione di documenti e aggiornamento dello stato di avanzamento dei lavori)
concettuale	Letture ed analisi del progetto e modifica dello stesso sulla base delle difficoltà e problematiche incontrate Conoscenza della topografia e delle costruzioni Anticipazione dell'immagine finale e del progetto Conoscenza delle caratteristiche dei materiali Conoscenza di elementi di contabilità Conoscenza della normativa relativa alla sicurezza dei cantieri
ORGANIZZATIVA	Contabilizzazione dei lavori
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza di tutte le fasi di lavorazione Individuazione dei materiali necessari per le varie lavorazioni
	Coordiamento con le imprese in sub appalto



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	<p>Planificazione iniziale ed in itinere del lavoro e delle attività da realizzare nel cantiere</p> <p>Organizzazione del lavoro del cantiere</p> <p>Organizzazione delle norme del cantiere nel rispetto delle norme sulla sicurezza</p> <p>Gestione delle risorse umane sulla base della tipologia delle lavorazioni e delle consegne</p> <p>Verifica e controllo dell'andamento dei lavori</p> <p>Gestione delle modifiche da apportare all'elaborazione</p>	<p>Controllo e verifica del materiale mancante</p> <p>Approvvigionamento di materiali in caso di emergenza (es. acquisto di materiale mancante)</p> <p>Gestione delle emergenze che richiedono modifiche rispetto al modello iniziale e alle lavorazioni intraprese (es. modificare la tecnica di scavo)</p>
uso di risorse esterne	Scelta dei materiali da utilizzare	Coordinamento con le imprese in sub appalto
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di ottimizzare le varie lavorazioni Individuazione di modalità efficaci di comunicazione	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti	

di base	tecnico professionale	
	STRATEGICA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
Individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
Individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Applicazione di tecniche per una buona gestione del lavoro	
Individuazione di modi per innovare la produzione		
Individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
Individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Applicazione di tecniche per una buona gestione del lavoro	Aggiornamento sui nuovi materiali e materiali



SETTORE MERCEOLOGICO	COSTRUZIONI
codice ISTAT	F 45
Contratto collettivo di riferimento	Edili
AMBITO DI ATTIVITA'	Movimento terra

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Guida ai mezzi meccanici (escavatori, ruspe, gru, ecc.)</p> <p>Applicazione di tecniche per la predisposizione del cantiere (es. pulizia del cantiere da piante, detriti, ecc.)</p> <p>Applicazione di tecniche per lo scavo delle fondamenta</p> <p>Applicazione di tecniche per lo scavo delle fogne</p> <p>Applicazione di tecniche per la demolizione e il disarmo dei pilastri</p> <p>Applicazione di tecniche per la posa delle tubature (metano, gas, ecc.)</p> <p>Applicazione di tecniche per ricoprire gli scavi a lavori ultimati</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche per la manutenzione e riparazione dei macchinari e delle attrezzature usate nei cantieri</p> <p>Riparazione di impianti elettrici e impianti idraulici in caso di necessità (es. rottura di una tubatura in fase di scavo)</p> <p>Applicazione di tecniche di muratura</p> <p>Applicazione di tecniche di carpenteria</p>
	<p>Conoscenza delle tecniche di lettura di disegni e progetti</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche tecniche dei macchinari</p>



di base		tecnico professionale	
	ORGANIZZATIVA	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle diverse fasi di lavorazione e intervento sulle stesse	
	uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	Coordinamento con le attività dei diversi cantieri in cui è impegnata l'impresa	
	uso di risorse esterne		Gestione dei rapporti con il direttore dei lavori o il responsabile tecnico (geometri, ingegneri, architetti)
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività a monte e valle della propria	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Collaborazione con i colleghi nei diversi stadi della lavorazione	
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione		
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Confronto continuo con i lavoratori più esperti	



SETTORE MERCEOLOGICO	COSTRUZIONI
codice ISTAT	F 45
Contratto collettivo di riferimento	Edili
AMBITO DI ATTIVITA'	Carpenteria

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la lavorazione e la legatura del ferro</p> <p>Realizzazione di gabbie in ferro</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione del legno (realizzazione di cassieri, etc.)</p> <p>Uso di macchinari e strumenti (martello, frullino, sega circolare, etc.) per la lavorazione del ferro e del legno</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di tetti e solai</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di muratura</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione e ristrutturazione di ponti</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di opere per il contenimento di montagne</p> <p>Applicazione di tecniche per la manutenzione delle condotte degli acquedotti</p> <p>Applicazione di tecniche per la demolizione</p> <p>Applicazione di tecniche d'escavazione</p>
	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche delle diversi tipi di lavorazioni da realizzare (cassieri, scale, ecc.)</p> <p>Conoscenza delle tecniche di lettura di disegni e progetti</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche tecniche dei macchinari</p>



di base	tecnico professionale	
	ORGANIZZATIVA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle diverse fasi di lavorazione e intervento sulle stesse	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	Pianificazione del lavoro in base alla programmazione stabilita	Riordino e pulizia del cantiere
uso di risorse esterne		Gestione dei rapporti con il direttore dei lavori o il responsabile tecnico (geometri, ingegneri, architetti)
RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività a monte e valle della propria	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Collaborazione con i colleghi nei diversi stadi della lavorazione	
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Confronto continuo con i lavoratori più esperti	



SETTORE MERCEOLOGICO	COSTRUZIONI
codice ISTAT	F 45
Contratto collettivo di riferimento	Edili
AMBITO DI ATTIVITA'	Muratura

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso di diversi macchinari e strumenti (compressore, betoniera, pala, cazzuola, scalpello, etc.) nelle diverse fasi di lavorazione in base alla situazione tecnica e al contesto</p> <p>Applicazione di tecniche per la preparazione della malta perimetrali</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di vespai</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di intonaci</p> <p>Applicazione di tecniche per la rimozione e la posa di marmo e piastrelle</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di rivestimenti esterni</p> <p>Applicazione di tecniche per l'esecuzione di demolizioni</p> <p>Applicazione di tecniche per la messa a punto di segnaletica stradale orizzontale e verticale</p> <p>Applicazione di tecniche di lavorazione nell'idraulica e nell'elettricità (realizzazione di impianti idraulici ed elettrici)</p>
	AGGIUNTIVA
	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di interventi idraulici ed elettrici</p> <p>Applicazione di tecniche di carpenteria</p> <p>Applicazione di tecniche d'escavazione</p> <p>Applicazione di tecniche per il montaggio di gru</p> <p>Applicazione di tecniche per il montaggio di ponteggi</p> <p>Applicazione di tecniche per la rilevazione di impronte (es: di fregi) per la costruzione di calchi</p> <p>Applicazione di tecniche per la costruzione e montaggio di manufatti in cemento (es.: panchine, camini, ringhiere...)</p> <p>Applicazione di tecniche di pittura</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	Conoscenza delle tecniche di lettura di disegni e progetti Conoscenza delle caratteristiche tecniche di strumenti e utensili usati nelle lavorazioni Conoscenza delle caratteristiche dei materiali (cemento, calce, etc.) Conoscenza delle caratteristiche dei diversi tipi di lavorazioni da realizzare (muri, intonaci, etc.) Conoscenza delle norme per la sicurezza nel cantiere		
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle diverse fasi di lavorazione e intervento sulle stesse	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)		Pianificazione del lavoro in base alla programmazione stabilita	Formazione degli apprendisti Riordino e pulizia del cantiere
uso di risorse esterne			Gestione dei rapporti con il direttore dei lavori o il responsabile tecnico (geometri, ingegneri, architetti)
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)			
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Coordinamento con le attività a monte e valle della propria Collaborazione con i colleghi nei diversi stadi della lavorazione	
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Confronto continuo con i lavoratori più esperti	



SETTORE MERCEOLOGICO	COSTRUZIONI
codice ISTAT	F 45
Contratto collettivo di riferimento	Edili
AMBITO DI ATTIVITA'	Pittura

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la predisposizione degli ambienti da imbiancare (es.: applicazioni di protezioni a battiscopa, ai bordi delle finestre...)</p> <p>Applicazione di tecniche per la preparazione delle pareti prima della pittura (es: stuccatura, rasatura...)</p> <p>Uso di tecniche per la preparazione delle vernici</p> <p>Uso di tecniche di pittura (es.: buccia d'arancia, spugnato...)</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di stucchi veneziani</p> <p>Uso di tecniche per l'applicazione di carte da parati</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di stucchi veneziani</p>
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	
uso di risorse esterne	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO	COSTRUZIONI
codice ISTAT	F 45
Contratto collettivo di riferimento	Edili
AMBITO DI ATTIVITA'	Approvvigionamento cantieri

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di carico e scarico delle merci (dai camion) secondo le norme di sicurezza Applicazione di tecniche di trasferimento dei materiali presso i cantieri Uso di automezzi per il trasporto dei materiali Manutenzione degli automezzi
concettuale	Applicazione di tecniche di raccolta e scarico dei rifiuti Manovalanza
ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Gestione delle consegne Pianificazione del piano delle consegne
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con i fornitori dei materiali
	AGGIUNTIVA



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i fornitori dei materiali	
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

GRAFICA

codice ISTAT

Contratto collettivo di riferimento

Editoria e grafica

AMBITO DI ATTIVITA'

Progettazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso di internet</p> <p>Applicazione di tecniche per la scansione, il trattamento e la lavorazione delle immagini</p> <p>Applicazione di tecniche di impaginazione</p> <p>Applicazione di principi e tecniche del disegno artistico</p> <p>Applicazione di tecniche di composizione grafica</p> <p>Applicazione di tecniche di progettazione grafica</p>
concettuale	<p>Uso di macchine per la stampa</p> <p>Uso di macchine per il taglio dei materiali</p> <p>Applicazione di tecniche di programmazione</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione dei materiali</p> <p>Applicazione di tecniche di analisi di fattibilità del lavoro</p>
	<p>Conoscenza dei software per il trattamento e la lavorazione delle immagini</p> <p>Conoscenza delle varie materie prime (carta, cartone) e delle relative modalità di lavorazione</p> <p>Conoscenza di tecniche di progettazione grafica</p> <p>Capacità di anticipazione dell'immagine del prodotto finito</p> <p>Capacità di ideazione del prodotto finito</p> <p>Conoscenza delle diverse gradazioni e sfumature dei colori e della loro realizzazione</p> <p>Traduzione delle esigenze del cliente in combinazioni di immagini, testi, e colori.</p> <p>Verifica della qualità della progettazione</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle caratteristiche del prodotto (specifiche tecniche, tecnologiche e comunicative)	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Individuazione delle fasi e delle modalità di lavorazione necessarie per la realizzazione dei prodotti (aspetti tecnici, tecnologici...) Organizzazione delle fasi di lavorazione nel proprio ambito di attività	
uso di risorse esterne		Interpretazione dei materiali forniti dai clienti (immagini, testi, schizzi)	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Interpretazione e creazione dell'immagine dell'impresa attraverso la cura dell'aspetto grafico dei prodotti	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Capacità di interpretazione del messaggio che i clienti vorrebbero trasmettere attraverso i prodotti	
		Comunicazione con i clienti	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea individuazione di modi per fronteggiare una crisi individuazione di modi per innovare la produzione individuazione di modi per allocare meglio i prodotti individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Capacità di interpretazione del messaggio che i clienti vorrebbero trasmettere attraverso i prodotti Traduzione delle aspettative del cliente in combinazioni di immagini, testi, e colori. Ricerca di nuovi testi e di nuove immagini da elaborare Ricerca di nuovi testi e di nuove immagini da elaborare Ricerca di nuovi testi e di nuove immagini da elaborare Verifica della qualità del progetto grafico Verifica della qualità del prodotto finito Aggiornamento (internet, mostre, riviste)	

SETTORE MERCEOLOGICO

GRAFICA

codice ISTAT

Contratto collettivo di riferimento

Editoria e grafica
Preparazione

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per lo sviluppo delle pellicole</p> <p>Applicazione di tecniche di montaggio riducendo al minimo i livelli di scarto della carta.</p> <p>Applicazione di tecniche di programmazione e controllo delle macchine per la realizzazione delle lastre</p> <p>Verifica della qualità delle pellicole, dei montaggi (allineamenti pellicole), e delle lastre</p> <p>Applicazione di tecniche di riparazione e uso di strumenti adeguati, in presenza di danneggiamento delle pellicole e/o dei montaggi</p> <p>Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di taglio della carta destinata alla stampa</p> <p>Conoscenza delle varie materie prime e delle relative modalità di lavorazione</p> <p>Capacità di anticipazione dell'immagine del prodotto finito</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici....)	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Individuazione di tecniche più adeguate di lavorazione per la realizzazione di un prodotto di qualità Coordinamento con il reparto stampa finalizzato allo scambio di informazioni utili per ottimizzare la realizzazione del prodotto da stampare. Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	
uso di risorse esterne			
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le attività svolte dagli altri colleghi dello stesso reparto e del reparto stampa, di altre aziende che intervengono a monte e a valle Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			

di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione	Individuazione di nuove tecniche di lavorazione	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

GRAFICA

codice ISTAT

Contratto collettivo di riferimento

Editoria e grafica

AMBITO DI ATTIVITA'

Stampa

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di programmazione e controllo delle macchine per la stampa Verifica del corretto andamento delle stampanti Verifica della qualità dello stampato Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine (es: pulizia dei calamai)
concettuale	Applicazione di tecniche di taglio della carta destinata alla stampa
	Conoscenza delle varie materie prime (carta, inchiostri) e delle relative modalità di lavorazione Capacità di anticipazione dell'immagine del prodotto finito
	Conoscenza delle caratteristiche tecniche di nuovi prodotti (carte, inchiostri)



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici. ...)	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		<p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività, in base alla tipologia del prodotto da stampare, in base alla tipologia di colori.</p> <p>Individuazione di tecniche più adeguate di lavorazione per la realizzazione di un prodotto di qualità</p> <p>Coordinamento con il reparto prestampa, o con altre aziende che svolgono tale fase, finalizzato allo scambio di informazioni utili per ottimizzare la realizzazione del prodotto</p> <p>Coordinamento con il reparto confezionamento, o con altre aziende che svolgono tale fase, finalizzato allo scambio di informazioni utili per ottimizzare la confezione dei prodotti (es: tipologie di taglio)</p> <p>Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti</p>	Insegnamento (da parte degli addetti più esperti) ai dipendenti meno esperti di tecniche di lavorazione attraverso affiancamento diretto.
uso di risorse esterne			



di base		tecnico professionale	
RELAZIONALE		CENTRALE	AGGIUNTIVA
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con i colleghi dello stesso reparto e dei reparti prestampa e confezionamento o con le aziende che svolgono tali fasi	Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			Gestione dei rapporti con i fornitori per raccogliere informazioni sui nuovi prodotti (carte, inchiostratori)
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Controllo e correzione della lavorazione della macchina per evitare problemi in fase di stampa		Ottimizzazione della produzione, sfruttando le potenzialità delle macchine e riducendo al minimo i livelli di scarto della carta
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Formazione e aggiornamento (nuovi prodotti)

SETTORE MERCEOLOGICO

GRAFICA

codice ISTAT

Contratto collettivo di riferimento

Editoria e grafica
 Confezionamento, Controllo qualità

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso di macchine per il taglio</p> <p>Uso di macchine per la piegatura</p> <p>Uso di macchine e strumenti per la legatura (telaio, punto metallico, brossura, spiratura)</p> <p>Uso di macchine stampanti</p> <p>Uso di macchine per la realizzazione di copertine di libri, fascicoli, ecc..(copertina, accoppiatrice)</p> <p>Verifica del corretto andamento delle macchine per la stampa, per il taglio, per la piegatura, per la legatura, per la realizzazione di copertine di libri</p> <p>Verifica della qualità dello stampato</p> <p>Verifica della qualità dello taglio</p> <p>Verifica della qualità della piegatura</p> <p>Verifica della qualità della legatura</p> <p>Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine</p> <p>Applicazione di tecniche per l'impacchettamento dei prodotti</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito</p>
	<p>Applicazione di tecniche di composizione grafica</p> <p>Uso delle macchine per la realizzazione delle lastre</p> <p>Applicazione di tecniche di decorazione di copertine di libri</p> <p>Verifica della qualità della lavorazione delle copertine dei libri</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	Conoscenza delle varie materie prime (carta, inchiostri) e delle relative modalità di lavorazione Capacità di anticipazione dell'immagine del prodotto finito	Conoscenza di tecniche di progettazione grafica Conoscenza delle caratteristiche tecniche di nuovi prodotti (carte, inchiostri)	
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici....)		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Verifica della qualità del materiale lavorato in fasi precedenti della produzione. Predisposizione del materiale necessario per la produzione (carta, colla, inchiostro, ecc..) Preparazione delle macchine per la stampa, per il taglio, per la piegatura, per la legatura, per la realizzazione di copertine di libri Individuazione di tecniche più adeguate di lavorazione per la realizzazione di un prodotto di qualità Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione attraverso affiancamento diretto. Coordinamento con la fase di stampa finalizzato allo scambio di informazioni utili per ottimizzare la realizzazione del prodotto da confezionare Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività, in base alla tipologia e alle dimensioni del materiale utilizzato, e alle caratteristiche del prodotto finito	
uso di risorse esterne			

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le attività svolte dagli altri colleghi dello stesso reparto Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			Coordinamento con le attività svolte in altri contesti organizzativi (stampa)
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Controllo e correzione delle modalità di lavorazione della macchine	Ottimizzazione della produzione, sfruttando le potenzialità delle macchine e riducendo al minimo i livelli di scarto della carta
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			Verifica della qualità del prodotto finito
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Formazione e aggiornamento (nuovi prodotti)



SETTORE MERCEOLOGICO	GOMMA PLASTICA
codice ISTAT	DH 25
Contratto collettivo di riferimento	Chimica gomma plastica e vetro
AMBITO DI ATTIVITA'	Progettazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la progettazione di stampi</p> <p>Applicazione di principi e tecniche per la progettazione di modelli (es. : sagome in gomma per l'imbottitura di salotti, materassi)</p> <p>Applicazioni di tecniche per la progettazione operativa</p> <p>Applicazione di tecniche di programmazione operativa dei macchinari necessari alla produzione</p> <p>Applicazioni di tecniche per il collaudo degli stampi</p>
concettuale	<p>Conoscenza di tecniche di progettazione grafica ed operativa</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime, delle relative modalità di lavorazione e dei semilavorati</p> <p>Conoscenza dei costi delle forniture per la realizzazione del progetto</p> <p>Conoscenza di tecniche di disegno</p> <p>Capacità di anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p> <p>Tradizione delle esigenze del cliente in progetti da realizzare</p> <p>Conoscenza dei macchinari e attrezzi utilizzati nell'impresa</p>
	<p>Uso di software per la progettazione e per la realizzazione di disegni tecnici</p> <p>Applicazione di tecniche per l'archiviazione informatica di nuovi modelli</p>
	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti forniti dalle imprese</p> <p>Conoscenza di procedure per la stesura di preventivi per la realizzazione di stampi</p>



di base	tecnico professionale	
	ORGANIZZATIVA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza dei vari prodotti e delle loro specificità Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e delle loro specifiche tecniche e tecnologiche e di costo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanze)	Individuazione delle fasi e delle modalità per la realizzazione degli stampi Programmazione delle attività necessarie per la realizzazione dei modelli	Gestione degli approvvigionamenti e acquisto delle materie prime
uso di risorse esterne	Traduzione delle esigenze del cliente in progetti da realizzare	
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Gestione dei rapporti con gli addetti alla produzione	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione rapporti con attrezzisti che realizzano gli stampi Capacità di interpretazione delle esigenze dei clienti	



di base	tecnico professionale CENTRALE		AGGIUNTIVA
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Interpretazione delle esigenze del cliente		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione e i processi prodotti	Interpretazione dei desideri dei clienti		Conoscenza di nozioni di ortopedia per la progettazione di materassi
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Cura dei rapporti con la clientela		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Collaudo degli stampi		Conoscenza di nozioni di ortopedia per la progettazione di materassi

SETTORE MERCEOLOGICO

GOMMA PLASTICA

codice ISTAT

DH 25

Contratto collettivo di riferimento

Chimica gomma plastica e vetro
Produzione lavorazioni gomma plastica o vetro
Controllo qualità

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche di attrezzaggio</p> <p>Applicazione di tecniche di preparazione e caricamento della materia prima nella macchina</p> <p>Applicazione di tecniche per lo stampaggio della gomma</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione della gomma</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione di materiali plastici (termoplastici, termoindurenti, polimeri) per la realizzazione di prodotti vari (es. ganci, scatole, accessori vari)</p> <p>Uso di macchine e strumenti per la lavorazione della gomma e materiali plastici (es. pressa, pinze, pistola ad aria, forbici, tornio, comparatore, calibro, taglierini, chiavi, spazzole, macchina da cucire, puntatrice, macchina da taglio, metro, bilancia, macchina sbavatrice ecc..)</p>
	AGGIUNTIVA
	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione dei disegni tecnici di stampi</p> <p>Applicazione di tecniche di programmazione a bordo macchina</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione, finitura e finitura di stampi</p> <p>Applicazione di tecniche di collaudo stampi</p> <p>Applicazione di tecniche di ammodernamento delle macchine finalizzate all'ottimizzazione della produzione (realizzazione di piccole modifiche)</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione della colorazione delle materie prime</p>



tecnico professionale		AGGIUNTIVA	
di base	CENTRALE		
	<p>Applicazione di tecniche di saldatura (es. gomma e metallo)</p> <p>Applicazione di tecniche di montaggio di pezzi semilavorati (es. antenne marine, maschere da sub)</p> <p>Applicazione di tecniche di taglio, cucitura e montaggio di rivestimenti in gomma (es. sagome salotti)</p> <p>Applicazione di tecniche di taglio della plastica (es. realizzazione scatole)</p> <p>Applicazione di tecniche di verniciatura</p> <p>Applicazione di tecniche di floccaggio</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura (eliminazione di prodotto in eccesso)</p> <p>Verifica della qualità delle materie prime, del semilavorato, del prodotto in fase di realizzazione e del prodotto finito</p> <p>Pulizia e manutenzione delle macchine</p>	<p>Verifica della qualità del prodotto finito attraverso l'ausilio di microscopio connesso ad un computer per registrare le immagini del prodotto stesso</p> <p>Applicazione di tecniche di imballaggio</p> <p>Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail)</p> <p>Applicazione di tecniche per la comunicazione con la clientela</p> <p>Applicazione di tecniche di vendita</p> <p>Applicazione di tecniche per il recupero e il riciclo di materiali di scarto</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di pezzi cilindri in plastica</p> <p>Pulizia dei locali</p>	
concettuale	<p>Conoscenza delle materie prime e semilavorate</p> <p>Conoscenza delle tecniche di controllo delle macchine per la realizzazione del prodotto e/o di lavorazione del semilavorato</p> <p>Conoscenza delle tecniche per la lavorazione di materiali plastici, gomma e vetroresina</p> <p>Conoscenza delle tecniche di miscelazione della verniciatura</p> <p>Conoscenza delle tecniche per la manutenzione ordinaria delle macchine</p>	<p>Conoscenza del disegno tecnico (lettura del disegno, misure..)</p>	
ORGANIZZATIVA	<p>conoscenza del ciclo produttivo</p>		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanza)	<p>Conoscenza del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche</p> <p>Conoscenza delle materie prime e loro specificità</p> <p>Conoscenza di semilavorati e loro specificità</p> <p>Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività</p> <p>Coordinamento con le varie lavorazioni per correggere eventuali difetti di lavorazione (es. realizzazione stampi, stampaggio e controllo qualità)</p>	<p>Supervisione del lavoro svolto dai dipendenti</p> <p>Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione anche attraverso affiancamento diretto</p>	
uso di risorse esterne			<p>Gestione dei rapporti con i tecnici per la riparazione delle macchine</p>

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività	
uso di risorse esterne		Coordinamento con le varie lavorazioni per correggere eventuali difetti di lavorazione (es. realizzazione stampi, stampaggio e controllo qualità)	
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Verifica delle qualità del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Formazione e aggiornamento sulla qualità sui materiali e nuove tecnologie



SETTORE MERCEOLOGICO

GOMMA PLASTICA

codice ISTAT

DH 25

Contratto collettivo di riferimento

Chimica gomma plastica e vetro

AMBITO DI ATTIVITA'

Magazzino

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	
	AGGIUNTIVA	
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE		
STRUMENTALE		
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di carico e scarico dei materiali e dei prodotti finiti secondo le norme di sicurezza Applicazione di tecniche per la gestione degli spazi del magazzino Uso di modulisitica per ordini e spedizioni Verifica della qualità del prodotto finito Verifica della qualità dei materiali in entrata Applicazione di tecniche di imballaggio	Applicazione di tecniche per la pesatura del prodotto finito Uso di automezzi per il trasporto di materie prime e prodotti Applicazione di tecniche per il recupero ed il riciclo di materiali di scarto
concettuale	Conoscenza delle caratteristiche dei materiali Conoscenza delle caratteristiche del prodotto finito Conoscenza delle schede tecniche per l'evasione delle commesse Conoscenza delle tecniche di imballaggio dei prodotti	



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA		
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenze delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto Conoscenze degli ordini effettuati	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanza)	Gestione degli spazi interni al magazzino Gestione ordini Controllo dell scorte e del materiale in entrata Coordinamento con gli altri settori della produzione	Gestione spedizioni/consegne
	uso di risorse esterne		Gestione dei rapporti con fornitori e clienti
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con i colleghi dello stesso ambito di attività Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti per la consegna dei prodotti	Gestione dei rapporti alla consegna dei prodotti in entrata ed in uscita
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione	Gestione delle scorte in relazione alle richieste da evadere	Ottimizzazione degli spazi del magazzino
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Controllo della qualità dei prodotti finiti	



SETTORE MERCEOLOGICO	INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE
codice ISTAT	K 72
Contratto collettivo di riferimento	Servizi alle imprese
AMBITO DI ATTIVITA'	Amministrazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
aggiuntiva	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Uso del software (gestionale amministrativo)</p> <p>Uso della modulistica</p> <p>Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, email)</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di registrazione delle chiamate di richiesta di assistenza clienti (uso di un software gestionale)</p> <p>Conoscenza di modalità di archiviazione</p>
	<p>Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità</p> <p>Conoscenza del software (gestionale amministrativo)</p> <p>Conoscenza delle procedure di fatturazione</p> <p>Conoscenza di procedure per la realizzazione dei preventivi</p> <p>Conoscenza della normativa bancaria</p> <p>Conoscenza della legislazione fiscale</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti e/o servizi forniti e/o venduti dall'impresa</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle varie lavorazioni e dei prodotti e delle loro specificità tecniche e tecnologiche Conoscenza dei prezzi e delle caratteristiche dei prodotti e/o servizi		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Gestione degli ordini Gestione scadenze fiscali e pagamenti		Attribuzione delle chiamate di richiesta di assistenza ai tecnici competenti Formazione dei dipendenti (es: certificazione di qualità)
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti Gestione dei rapporti con i fornitori Gestione dei rapporti con i clienti		
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Raccordo con il lavoro dei colleghi d altri settori dell'impresa		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti Gestione dei rapporti con i fornitori Gestione dei rapporti con i clienti		



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Aggiornamento in materia fiscale	
individuazione di modi per innovare la produzione	Applicazione e uso della documentazione relativa alla certificazione ISO	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Cura dei rapporti con la clientela	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento (es.: nuovi software, normativa, gestione risorse)	

SETTORE MERCEOLOGICO	INFORMATICA E ATTIVITA'
codice ISTAT	CONNESSE
Contratto collettivo di riferimento	K 72
AMBITO DI ATTIVITA'	Servizi alle imprese
	Commerciale, vendite

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	aggiuntiva
<p>inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE</p>	<p>tecnico professionale CENTRALE</p>
<p>STRUMENTALE tecnica/tecnologica</p>	<p> Applicazione di tecniche per la definizione di prezzi, offerte e promozioni Applicazione di tecniche di archiviazione (es: dati relativi ai nuovi clienti) Applicazione di tecniche per la realizzazione di Cd dimostrativi (es: cd relativi ai software offerti) Applicazione di tecniche per la segmentazione del mercato per individuare nuovi clienti sulla base dei prodotti e/o servizi offerti dall'impresa Applicazione di tecniche di registrazione delle chiamate di richiesta di assistenza clienti (uso di un software gestionale) Applicazione di tecniche di assistenza clienti presso il punto vendita (es: riparazione di piccoli problemi tecnici) </p>



tecnico professionale	
di base	AGGIUNTIVA
<p>concettuale</p>	<p>CENTRALE</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti e/o servizi forniti e/o venduti dall'impresa</p> <p>Conoscenza di procedura per la stesura di preventivi</p> <p>Conoscenza di tecniche di comunicazione e di approccio al cliente</p> <p>Conoscenza di tecniche di vendita</p>
<p>ORGANIZZATIVA</p> <p>conoscenza del ciclo produttivo</p>	<p>Conoscenza delle varie lavorazioni e dei prodotti e delle loro specificità tecniche e tecnologiche</p> <p>Conoscenza dei prezzi e delle caratteristiche dei prodotti e/o servizi</p>
<p>uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)</p>	<p>Pianificazione di telefonate ai clienti di fiducia per presentare le offerte e/o promozioni</p> <p>Pianificazione di telefonate a possibili nuovi clienti per presentare offerte e/o promozioni</p> <p>Pianificazione delle visite dei tecnici presso i clienti per presentare i prodotti</p> <p>Collaborazione con i colleghi del settore tecnico</p>
<p>uso di risorse esterne</p>	<p>Programmazione e controllo del piano consegne</p> <p>Attribuzione delle chiamate di richiesta di assistenza ai tecnici competenti</p>

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Individuazione di modalità efficaci di comunicazione interna Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività Collaborazione con i colleghi nel settore tecnico		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti Conoscenza delle tipologie di cliente Interpretazione delle richieste del cliente Individuazione di modalità efficaci di comunicazione		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Interpretazione delle richieste dei clienti Cura del portfolio delle offerte		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Aggiornamento sulle tecniche di marketing e di gestione commerciale Ricerca di modalità efficaci di comunicazione Ricerca di modalità efficaci per presentare i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento sulle tecniche di marketing e di gestione commerciale Aggiornamento sulle varie innovazioni dei prodotti e/o servizi offerti Interpretazione delle richieste dei clienti		



INFORMATICA E ATTIVITA'
CONNESSE

SETTORE MERCEOLOGICO

codice ISTAT

K 72

Contratto collettivo di riferimento

Servizi alle imprese

AMBITO DI ATTIVITA'

Sviluppo software

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
aggiuntiva	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Uso di linguaggi di programmazione</p> <p>Uso di applicativi (es: Toolbok, Flash)</p> <p>Conoscenza di tecniche di progettazione software</p> <p>Applicazione di tecniche di progettazione sulla base delle richieste dei clienti</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di fattibilità del lavoro</p> <p>Applicazione di tecniche di archiviazione (es: informazioni e dati per la realizzazione di software didattici)</p> <p>Conoscenza di tecniche per la segmentazione del mercato per individuare nuovi clienti sulla base dei prodotti e/o servizi offerti dall'impresa</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle varie lavorazioni e dei prodotti e delle loro specificità tecniche e tecnologiche		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Individuazione delle fasi e delle modalità di lavorazione necessarie per la realizzazione dei prodotti (aspetti tecnici, tecnologici...) Organizzazione delle fasi di lavorazione nel proprio ambito di attività Pianificazione iniziale e in itinere del lavoro da svolgere Collaborazione con i colleghi nel settore tecnico Programmazione del lavoro nel rispetto delle scadenze		Programmazione e controllo del piano Attribuzione delle chiamate di richiesta di assistenza ai tecnici competenti
uso di risorse esterne	Formazione dei clienti (es: uso dei software installati) Ricerca di informazioni utili per la risoluzione di problemi tecnici attraverso internet (forum, bancheche elettroniche)		
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Individuazione di modalità efficaci di comunicazione interna Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Interpretazione delle esigenze del cliente Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...		



SETTORE MERCEOLOGICO	INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE
codice ISTAT	K 72
Contratto collettivo di riferimento	Servizi alle imprese
AMBITO DI ATTIVITA'	Realizzazione siti web

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
aggiuntiva	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Uso di internet</p> <p>Applicazioni di principi e di tecniche di grafica artistica</p> <p>Applicazione di tecniche di composizione grafica</p> <p>Applicazione di tecniche di progettazione grafica sulla base delle richieste dei clienti</p> <p>Uso di software per il trattamento e la lavorazione delle immagini</p> <p>Applicazione di tecniche per l'aggiornamento dei siti web</p>
concettuale	<p>Conoscenza di software per il trattamento e la lavorazione delle immagini</p> <p>Conoscenza di tecniche di progettazione grafica</p> <p>Capacità di anticipazione dell'immagine del prodotto finito</p> <p>Traduzione delle richieste del cliente in combinazione di immagini, testi e color</p>
	Applicazione di tecniche per la valutazione della fattibilità di un progetto grafico



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA		
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle varie fasi e modalità di lavorazione per la realizzazione dei prodotti	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Individuazione delle fasi e delle modalità di lavorazione necessarie per la realizzazione dei prodotti (aspetti tecnici, tecnologici...) Organizzazione delle fasi di lavorazione nel proprio ambito di attività Pianificazione iniziale e in itinere del lavoro da svolgere Collaborazione con i colleghi nel settore tecnico Programmazione del lavoro nel rispetto delle scadenze	
	uso di risorse esterne	Ricerca di informazioni utili per la risoluzione di problemi tecnici attraverso internet (forum, bancheche elettroniche) Capacità d'interpretazione del messaggio che i clienti vogliono trasmettere	
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)		
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Capacità d'interpretazione del messaggio che i clienti vogliono trasmettere	
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Interpretazione delle esigenze del cliente Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi... Ricerca di nuovi immagini da elaborare	
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	



SETTORE MERCEOLOGICO	INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE
codice ISTAT	K 72
Contratto collettivo di riferimento	Servizi alle imprese
AMBITO DI ATTIVITA'	Gestione sistemi operativi

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
aggiuntiva	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Uso di tecniche per l'assemblaggio dei computer</p> <p>Applicazione di tecniche per l'individuazione del problema sul quale intervenire</p> <p>Uso di tecniche per la riparazione dell'hardware</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di reti</p> <p>Applicazione di tecniche per la gestione di reti</p> <p>Applicazione di tecniche per l'installazione e gestione dei sistemi operativi</p> <p>Applicazione di tecniche per l'installazione di sistemi di sicurezza</p> <p>Applicazione di tecniche per il controllo di qualità del lavoro effettuato</p>
concettuale	<p>Conoscenza delle caratteristiche tecniche dei diversi prodotti (computer, stampanti, etc.)</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei sistemi operativi</p>
	<p>Applicazione di tecniche per la riparazione e la manutenzione di macchine per ufficio</p> <p>Compilazione di schede di lavorazione</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle varie lavorazioni e dei prodotti e delle loro specificità tecniche e tecnologiche		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Individuazione delle fasi e delle modalità di lavorazione Organizzazione delle fasi di lavorazione nel proprio ambito di attività Programmazione del lavoro nel rispetto delle scadenze Pianificazione giornaliera delle attività di assistenza		Formazione dei clienti (es: uso dei software installati) Controllo e verifica delle scorte Ottimizzazione degli spazi interni al magazzino
uso di risorse esterne	Ricerca di informazioni utili per la risoluzione di problemi tecnici attraverso internet (forum, bacheche elettroniche)		Consulenza commerciale presso i clienti (es: fornire suggerimenti per l'acquisto di prodotti adatti al cliente, realizzazione di implementazione ai programmi...)
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Individuazione di modalità efficaci di comunicazione interna Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Interventi presso i clienti per la risoluzione di problemi relativi al sistema gestionale		Consulenza commerciale presso i clienti
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Controllo di qualità del lavoro effettuato		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...		



SETTORE MERCEOLOGICO	INFORMATICA E ATTIVITA' CONNESSE
codice ISTAT	K 72
Contratto collettivo di riferimento	Servizi alle imprese
AMBITO DI ATTIVITA'	Assistenza clienti

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	STRUMENTALE
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di installazione programmi Applicazione di tecniche di assistenza (diretta, telefonica, on line) software Applicazione di tecniche di assistenza (diretta, telefonica, on line) relativamente alle reti
concettuale	Interpretazione delle richieste di assistenza tecnica del cliente (es: individuazione del problema)
	Applicazione di tecniche di assistenza hardware
	Contabilizzazione dei lavori
	AGGIUNTIVA



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle varie lavorazioni e dei prodotti e delle loro specificità tecniche e tecnologiche	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Individuazione delle fasi e delle modalità di lavorazione necessarie per la risoluzione del problema tecnico Pianificazione del lavoro da svolgere Collaborazione con i colleghi nel settore tecnico Formazione dei clienti (es: uso di un software, uso di particolari funzioni del software)	Formazione a distanza dei clienti (es: uso di un software, uso di particolari funzioni del software)
uso di risorse esterne		Ricerca di informazioni utili per la risoluzione di problemi tecnici attraverso internet (forum, bacheche elettroniche, case madri che forniscono i software)	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Individuazione di modalità efficaci di comunicazione interna Coordinamento con le attività di assistenza svolte dai colleghi Collaborazione con i colleghi nel settore tecnico	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Interpretazione delle richieste di assistenza tecnica del cliente Individuazione di modalità efficaci di comunicazione	
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Interpretazione delle richieste di assistenza tecnica del cliente	
individuazione di modi per innovare la produzione		Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	



INFORMATICA E ATTIVITA'
CONNESSE

SETTORE MERCEOLOGICO

codice ISTAT K 72

Contratto collettivo di riferimento	Servizi alle imprese
AMBITO DI ATTIVITA'	Formazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di progettazione didattica Applicazione di tecniche di valutazione Applicazione di tecniche di formazione Applicazione di tecniche per la predisposizione di aule attrezzate con Pc (es: installare software, mettere in rete i Pc)
concettuale	Conoscenza dei contenuti oggetto di formazione
ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Formazione dei clienti (es: uso di un software, uso di particolari funzioni del software)
uso di risorse esterne	Formazione a distanza dei clienti (es: uso di un software, uso di particolari funzioni del software)
	Contabilizzazione dei lavori



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Interpretazione delle richieste di chiarimenti da parte degli utenti Individuazione di modalità efficaci di comunicazione	
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento attraverso Internet (forum, focus group), riviste di settore, confronto con colleghi...	



SETTORE MERCEOLOGICO

LEGNO	
SUBSETTORI	
codice ISTAT DN 36.13	Fabbricazione di mobili da cucina
DN 36.14.1	Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
DN 36.11.2	Fabbricazione di poltrone e divani
Contratto collettivo di riferimento Legno, Arredamento e Boschivi	
AMBITO DI ATTIVITA' Amministrazione e contabilità	

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale CENTRALE	
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE		AGGIUNTIVA
STRUMENTALE		
tecnica/tecnologica	Uso del computer Uso di moduli e registri Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail)	Uso della macchina da scrivere Uso della calcolatrice
concettuale	Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità Conoscenza delle procedure per la fatturazione Conoscenza del software (amministrativo, gestionale) Conoscenza della legislazione fiscale	Conoscenza delle procedure per la stesura dei documenti per il trasporto dei prodotti Conoscenza della documentazione necessaria alla certificazione dei materiali richiesti per allestire stand



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo	conoscenza delle fasi del ciclo produttivo Conoscenza delle fasi di lavorazione amministrativa e contabile		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Gestione degli ordini Gestione pagamenti e scadenze Gestione della segreteria e assistenza ai clienti		
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con la clientela		Gestione dei rapporti con i commercialisti Coordinamento con i fornitori
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Raccordo con le attività di organizzazione della produzione Collaborazione con i responsabili e i colleghi delle altre aree di produzione		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti		Gestione dei rapporti con i fornitori Gestione dei rapporti con i commercialisti
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Gestione delle scadenze di pagamento		
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			



SETTORE MERCEOLOGICO

LEGNO

codice ISTAT SUBSETTORI

DN 36.13 Fabbricazione di mobili da cucina

DN 36.14.1 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico

DN 36.11.2 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento

Legno, Arredamento e Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'

Magazzino e Logistica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di carico e scarico delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti finiti (sui e dai camion) Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione dello spazio
concettuale	Uso di automezzi per il trasporto di materie prime e semilavorati
	Applicazione di tecniche di verifica delle caratteristiche verifica delle caratteristiche Uso di mezzi per lo spostamento interno delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti finiti
	Conoscenza delle caratteristiche del prodotto finito
	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime e dei semilavorati Conoscenza delle tecniche di stoccaggio delle materie prime e dei semilavorati Conoscenza delle caratteristiche del prodotto finito
	Conoscenza delle modalità per individuare rapidamente i modelli nella zona di deposito



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA		
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza degli ordini effettuati (tipo di prodotto/materiale, quantità e qualità)	
	uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	Controllo e verifica delle scorte e delle materie prime in entrata Preparazione del materiale e degli accessori per la produzione sulla base delle commesse da evadere Gestione delle spedizioni/consegne	Coordinamento con gli altri settori della produzione
	uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime Gestione dei rapporti con i fornitori di semilavorati	
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime Gestione dei rapporti con i fornitori di semilavorati	
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Controllo del livello delle scorte Verifica della qualità delle materie prime in entrata	
	individuazione di modi per innovare la produzione		
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

LEGGNO

codice ISTAT

SUBSETTORI

DN 36.13 Fabbricazione di mobili da cucina

DN 36.14.1 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico

DN 36.11.2 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento

Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'

Progettazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche di misurazione</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di nuovi modelli</p> <p>Applicazione di tecniche per il disegno a mano dei modelli</p> <p>Applicazione di principi e tecniche di disegno per la progettazione dei modelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di cartamodelli</p> <p>Applicazione di tecniche per l'analisi della fattibilità del progetto</p> <p>Applicazione di tecniche per la scomposizione del progetto in schede dettagliate di lavorazione (materiali e misure) secondo varie prospettive</p> <p>Applicazione di tecniche per la schedatura dei nuovi modelli</p> <p>Applicazione delle tecniche per creare e colorare disegni tridimensionali (rendering)</p> <p>Uso di strumenti per la misurazione e il disegno di modelli (matita, metro, goniometro, calibro, tecnigrafo, ecc.)</p> <p>Uso di software per il trattamento e la lavorazione delle immagini (cad/cam, autocad, programmi di rendering, etc.)</p>
	Verifica della qualità del progetto Applicazione di tecniche per la determinazione dei prezzi

125 di 210



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	<p>Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime, delle relative modalità di lavorazione e dei semilavorati</p> <p>Conoscenza dei costi delle forniture per l'analisi di fattibilità del progetto</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di produzione</p> <p>Conoscenza del disegno tecnico e delle tecniche di interpretazione dei disegni</p> <p>Capacità di anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p> <p>Conoscenza dei software per il trattamento e la lavorazione delle immagini</p> <p>Conoscenza di tecniche di progettazione grafica ed operativa</p> <p>Conoscenza delle tecniche del rendering</p> <p>Conoscenza delle tecniche per la programmazione della macchina a controllo numerico</p> <p>Traduzione delle esigenze del cliente in progetti da realizzare</p> <p>Studio dell'esecutività del mobile</p>	<p>Conoscenza delle tecniche di disegno della sagoma sul legno a partire da un modello iniziale</p>	
	ORGANIZZATIVA	<p>Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche e di costo</p> <p>Conoscenza dei modelli disponibili nel catalogo</p>	
	uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	<p>Selezione delle materie prime</p> <p>Programmazione delle attività necessarie per lo sviluppo e la riproduzione di modelli</p> <p>Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (ambiti produttivi)</p> <p>Raccordo dell'attività con l'area falegnameria</p>	<p>Coordinamento con il reparto produzione per la messa a punto di un nuovo modello in base al livello di fattibilità</p> <p>Supervisione della progettazione eseguita con l'ausilio di software per il trattamento e la lavorazione delle immagini</p> <p>Revisione dei progetti con i responsabili delle altre aree</p>
	uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con i progettisti e i consulenti esterni per la progettazione	
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività di produzione e di organizzazione della produzione	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti	Gestione dei rapporti con i progettisti esterni

di base	tecnico professionale CENTRALE		AGGIUNTIVA
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Realizzazione di nuovi modelli Individuazione di idee nuove attraverso riviste del settore, partecipazione a fiere, etc		Realizzazione di migliorie a progetti a disposizione Studio di soluzioni nuove per realizzare il mobile
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione	Realizzazione di nuovi modelli e di mobili non in serie		Realizzazione di migliorie a progetti a disposizione Individuazione di occasioni formative e di aggiornamento (corsi di formazione, partecipazione a fiere) Interpretazione dei desideri dei clienti e delle tendenze di mercato
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Realizzazione di progetti specifici secondo determinate richieste		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			Individuazione di occasioni formative e di aggiornamento (corsi di formazione, partecipazione a fiere)

SETTORE MERCEOLOGICO

LEGNO

- codice ISTAT
- SUBSETTORI
- DN 36.13 Fabbricazione di mobili da cucina
- DN 36.14.1 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
- DN 36.11.2 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento
 Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'
 Taglio e rifinitura del legno

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	
	Applicazione di tecniche di taglio Applicazione di tecniche di ottimizzazione del taglio al fine di garantire la qualità del prodotto Applicazione di tecniche per la squadatura del legno tagliato Applicazione di tecniche di piallatura del legno tagliato Applicazione di tecniche di carteggiatura del legno tagliato Applicazione di tecniche per l'impiallacciatura del legno tagliato Applicazione di tecniche per la bordatura e la levigatura del legno tagliato Applicazione di tecniche per la curvatura e la sagomatura del legno Applicazione di tecniche per la ritoccatura degli angoli dello scheletro di poltrone e divani
	Applicazione di tecniche per la realizzazione operativa dei disegni di progetto dei manufatti Applicazione di tecniche per l'impostazione delle misure nella macchina a controllo numerico per il taglio



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
		<p>Uso dei macchinari e degli strumenti per il taglio e la rifinitura del legno per la produzione (in particolare sega circolare, sega a nastro, pialla a filo, pialla a spessore, sezionatrice, bordatrice, scartatrice, pressa, calibratrice, fresatrice, squadratrice, lamello, seghetti)</p>	
concettuale		<p>Conoscenza delle caratteristiche del legno impiegato per la produzione e dei tipi di legno da scegliere in base al modello da realizzare Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di lavorazione del legno Conoscenza delle modalità di interpretazione dei disegni di progetto dei manufatti Conoscenza delle modalità di realizzazione dei tagli in base al disegno Conoscenza delle tecniche del taglio e della rifinitura del legno grezzo</p>	<p>Conoscenza di tecniche di taglio per l'effettuazione di mobili o pareti tonde</p>
		ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo		<p>Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto</p>	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)		<p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Programmazione delle fasi necessarie per la lavorazione Predisposizione del materiale necessario per la produzione Preparazione delle macchine e degli strumenti per la realizzazione delle attività Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle</p>	
uso di risorse esterne			

di base	tecnico professionale	
	RELAZIONALE	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte dagli altri colleghi	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti	
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Realizzazione di migliorie a progetti a disposizione
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Individuazione delle modalità di rifinitura di imperfezioni o guasti prima della lucidatura del mobile	
individuazione di modi per innovare la produzione		Aggiornamento sulle caratteristiche dei nuovi macchinari installati. Introduzione di migliorie nei progetti.
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Individuazione di occasioni formative e di aggiornamento (corsi di formazione, partecipazione a fiere)



SETTORE MERCEOLOGICO **LEGNO**

SUBSETTORI
 codice ISTAT
 DN 36.13 Fabbricazione di mobili da cucina
 DN 36.14.1 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
 DN 36.11.2 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento
 Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'
 Montaggio e rifinitura del mobile

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	Applicazione di tecniche per l'assemblaggio dei pezzi lavorati manufatti prodotti Uso di strumenti specifici per la lavorazione del legno Applicazione di tecniche per il montaggio dei prodotti in azienda	Uso di strumenti di misurazione Verifica della qualità del prodotto
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	Uso di macchine ed attrezzi per il montaggio (pistola per le graffette, frullino per stendere gli angoli, apri canale, collanti e avvitatori...) Uso di tecniche per la preparazione al montaggio (inserimento di chiavarde, mussoline, perni, cerniere) Uso di strumenti e materiali per la rifinitura dei mobili assemblati	
	Applicazione di tecniche e uso di strumenti specifici per la realizzazione delle cornici dei mobili prodotti (es. topi con diverse frese, piallette elettriche)	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	<p>Conoscenza delle modalità di lettura del progetto iniziale e delle relative misure</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali e dei semilavorati</p> <p>Conoscenza delle varie parti che compongono il prodotto finito</p> <p>Conoscenza di tecniche di assemblaggio</p> <p>Conoscenza delle tecniche di rifinitura dei prodotti montati</p> <p>Conoscenza delle tecniche per la realizzazione di manufatti e delle fasi e degli strumenti necessari per ottenere il prodotto finito</p> <p>Conoscenza dei vari tipi di lavorazione del legno al fine di rifinire i mobili (realizzazione di porte o mobili tondi, cornici, legno tamburato, effetto radica, etc.)</p> <p>Conoscenza delle tecniche di lavorazione delle giunture</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito</p>	<p>Conoscenza delle tecniche di fabbricazione dei cassetti a code di rondine</p> <p>Conoscenza dei mobili antichi e delle varie tecniche per il restauro</p>
ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo		
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	<p>Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto</p> <p>Pianificazione del lavoro in relazione a quello svolto in altri ambiti di attività</p> <p>Programmazione delle fasi necessarie per la lavorazione</p> <p>Preparazione degli strumenti per l'assemblaggio (viti, chiavi, trapano, ecc.)</p> <p>Predisposizione dei pezzi semilavorati e degli accessori necessari per l'assemblaggio</p> <p>Preparazione dei prodotti finiti e degli strumenti necessari per il montaggio</p> <p>Individuazione di tecniche, strumenti e materiali di qualità per realizzare un prodotto di qualità</p>	
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività</p> <p>Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle</p>	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Individuazione di nuove tecniche per la lavorazione del mobile Individuazione delle modalità di realizzazione di prodotti non in serie a partire da un'idea o un progetto nuovo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Coordinamento delle fasi di montaggio qualora emergano problemi
individuazione di modi per innovare la produzione	Individuazione di tecniche di lavorazione, strumenti e materiali adeguati per realizzare un prodotto di qualità	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Individuazione di suggerimenti per proporre possibili composizioni di mobili Verifica della qualità del prodotto
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Realizzazione di mobili non in serie in base alle richieste del cliente	

SETTORE MERCEOLOGICO

LEGNO

codice ISTAT
 DN 36.13
 DN 36.14.1
 DN 36.11.2

SUBSETTORI

Fabbricazione di mobili da cucina
 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento

Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'

Verniciatura

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche per la preparazione e la miscelatura delle tinte Applicazione di tecniche per la levigatura Applicazione di tecniche per la lucidatura del legno Applicazione di tecniche per la verniciatura Applicazione di tecniche per rendere omogeneo il colore su tutta la superficie Applicazione di tecniche per l'utilizzo di colori speciali Uso di macchinari e strumenti per la levigatura (carta vetrata, lana d'acciaio) e la verniciatura (pompa per il lucido fisso e opaco, pistola a spruzzo, aspiratori, maschera)
	Applicazione di tecniche per mantenere liquida la miscela attraverso l'uso di ritardante Applicazione di tecniche per la lucidatura di un pianoforte antico



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	<p>Conoscenza delle tecniche per la preparazione e la miscelatura delle tinte</p> <p>Conoscenza delle quantità di prodotto da miscelare</p> <p>Conoscenza di tecniche per la levigatura, lucidatura e verniciatura del legno</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche delle tinte da utilizzare</p> <p>Conoscenza delle tecniche per realizzare determinati colori</p> <p>Conoscenza delle tecniche per ricomporre il colore e renderlo unitario su tutto il prodotto</p>	<p>Conoscenza di tecniche per l'applicazione di patine</p>
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	<p>Conoscenza delle fasi di lavorazione</p> <p>Raccordo dell'attività con l'area falegnameria</p> <p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito</p> <p>Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle</p>	
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE	<p>interna (cura delle relazioni interpersonali)</p> <p>esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)</p>	<p>Collaborazione con i rifinitori del legno</p>

di base	tecnico professionale	
	STRATEGICA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
Individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
Individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Verifica dell'esistenza di imperfezioni, difetti prima della lucidatura del mobile Verifica della qualità della verniciatura	
Individuazione di modi per innovare la produzione	Realizzazione di miscele particolari per la verniciatura	
Individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
Individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

LEGGNO

SUBSETTORI

codice ISTAT
DN 36.13
Fabbricazione di mobili da cucina
DN 36.14.1
Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
DN 36.11.2
Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento
Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'
Realizzazione poltrone e divani

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	CENTRALE
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per l'imbozzitura</p> <p>Applicazione di tecniche per il rivestimento (con pelle o tessuto)</p> <p>Applicazione di tecniche per la riproduzione di modelli</p> <p>Applicazione di tecniche di ottimizzazione del taglio al fine di minimizzare il consumo di materie prime</p> <p>Applicazione delle tecniche per la cucitura dei tessuti o della pelle di rivestimento</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura della cucitura dei tessuti o della pelle di rivestimento</p> <p>Uso di macchine e strumenti per la cucitura (macchina da cucire, forbici, tagliafilo con pedale)</p> <p>Uso degli strumenti per il taglio dei tessuti o della pelle di rivestimento (forbici, taglierina, gesso, metro)</p>
	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di riparazioni sul prodotto semilavorato e sul prodotto finito</p> <p>Applicazione di tecniche di restauro di poltrone e divani antichi</p>
	AGGIUNTIVA



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	<p>Uso degli attrezzi per il montaggio e il fissaggio della pelle o del tessuto di rivestimento (pistola spara punti, seghina taglia gomma, pistola per il mastice) Applicazione di tecniche per la cucitura e il fissaggio dei bottoni Verifica della qualità del prodotto finito e dei semilavorati</p> <p>Conoscenza delle modalità di lettura del progetto iniziale e delle relative misure Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime e dei semilavorati Conoscenza delle modalità di taglio dei tessuti e della pelle per il divano, i cuscini, le spalliere Conoscenza delle tecniche di cucito a macchina di spalliere e cuscini per poltrone e divani in pelle o in tessuto Conoscenza delle modalità per la copertura della struttura con i tessuti e per il loro fissaggio Conoscenza delle modalità di imbottitura della struttura</p>	Conoscenza delle modalità di realizzazione del capitonné
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	<p>Coordinamento con le varie lavorazioni nel proprio ambito di attività Programmazione delle fasi di lavorazione necessarie</p>	
uso di risorse esterne		Gestione dei rapporti con i fornitori
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività</p>	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Gestione dei rapporti con i fornitori



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Aggiornamento dei modelli in produzione
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Verifica della qualità del prodotto	
individuazione di modi per innovare la produzione		Aggiornamento dei modelli in produzione
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità del prodotto	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		

SETTORE MERCEOLOGICO

LEGNO

codice ISTAT
 DN 36.13
 DN 36.14.1
 DN 36.11.2

SUBSETTORI

Fabbricazione di mobili da cucina
 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento

Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'

Imballaggio, trasporto e montaggio esterno

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
aggiuntiva	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche per il montaggio dei prodotti finiti presso i clienti Uso di automezzi per il trasporto dei prodotti finiti Uso di automezzi per il trasporto delle materie prime e dei semilavorati Applicazione di tecniche di imballaggio
concettuale	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime e dei semilavorati Conoscenza delle tecniche di imballaggio dei prodotti finiti Conoscenza delle modalità di lettura del progetto iniziale e delle relative misure Conoscenza delle tecniche di montaggio dei mobili presso i clienti Conoscenza delle tecniche di montaggio delle porte presso i clienti
	Applicazione di tecniche di misurazione Conoscenza dei principi e delle tecniche per la guida di automezzi pesanti Conoscenza della rete stradale per le consegne con il camion



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto		
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	Pianificazione del lavoro in relazione a quello svolto in altri ambiti di attività Individuazione di tecniche adeguate di lavorazione per il montaggio esterno del prodotto finito Individuazione di strumenti e materiali necessari per la realizzazione di un prodotto di qualità Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle		
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con i clienti nel corso del montaggio esterno		
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte dagli altri colleghi		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti		
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	Aggiornamento dei modelli in produzione	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Conoscenza dello stato di avanzamento dei lavori nei cantieri presso i quali si devono montare i prodotti finiti	
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			

SETTORE MERCEOLOGICO

LEGNO

codice ISTAT
 DN 36.13
 DN 36.14.1
 DN 36.11.2

SUBSETTORI

Fabbricazione di mobili da cucina
 Fabbricazione di altri mobili in legno per arredo domestico
 Fabbricazione di poltrone e divani

Contratto collettivo di riferimento

Legno, Arredamento, Boschivi

AMBITO DI ATTIVITA'

Pulizia locali e manutenzione straordinaria

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la manutenzione ordinaria della cabina, della pompa e della pistola per la verniciatura</p> <p>Applicazione di tecniche per la sostituzione delle spire alle cabine</p> <p>Applicazione di tecniche per la sostituzione dei filtri della pompa e della pistola</p> <p>Applicazione di tecniche per la pulizia dello spillo e dell'augello della pistola a spruzzo</p> <p>Applicazione di tecniche per la pulizia dell'asta girevole</p> <p>Applicazione di tecniche per la pulizia ordinaria della cabina prima di rimettere i filtri</p> <p>Applicazione di tecniche per la chiusura e la pulizia quotidiana dei rubinetti della patina</p> <p>Utilizzo di strumenti (chiavi) per smontare i filtri</p>
	Applicazione di tecniche per smontare e rimontare i filtri della cabina, della pistola e della pompa per la verniciatura



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	Conoscenza del funzionamento delle macchine e degli strumenti per la verniciatura Conoscenza delle tecniche per la sostituzione dei filtri delle macchine e degli strumenti per la verniciatura Conoscenza delle tecniche per rimuovere residui di vernice dalle macchine	Conoscenza delle tecniche di pulizia degli ambienti di lavoro Conoscenza delle tecniche per smontare e rimontare i filtri sulle macchine
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	Coordinamento con le fasi di lavorazione del proprio ambito	
uso di risorse esterne		Gestione dei rapporti con i fornitori dei pezzi per la riparazione delle pistole per la verniciatura
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le fasi di lavorazione del proprio ambito	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Gestione dei rapporti con i fornitori dei pezzi per la riparazione delle pistole per la verniciatura
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		

SETTORE MERCEOLOGICO

METALMECCANICO	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DJ 28.1	Fabbricazione di elementi da costruzione in metallo
DK 29	Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici
Contratto collettivo di riferimento	
Metalmeccanico e installazione impianti	
AMBITO DI ATTIVITA'	
Amministrazione	

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di promozione e comunicazione delle caratteristiche dei prodotti Uso della modulistica (bolle, ordini, schede di programmazione, ecc..) Uso del software (gestionale amministrativo) Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail) Applicazione di principi e tecniche di ragioneria e contabilità Applicazione di tecniche di catalogazione degli ordini, dei disegni e delle spedizioni
concettuale	Applicazione di tecniche per l'elaborazione di preventivi Applicazione di tecniche per la determinazione dei prezzi Applicazione di tecniche per l'analisi di fattibilità dei lavori (tecnologie, costi, tempi) Applicazione e uso della documentazione relativa alla certificazione ISO
	Conoscenza delle metodologie per lo sviluppo tecnico dei prodotti



tecnico professionale		AGGIUNTIVA	
di base		CENTRALE	
ORGANIZZATIVA			
conoscenza del ciclo produttivo	<p>Conoscenza delle fasi di lavorazione nelle loro specifiche tecniche e tecnologiche e di costo</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche tecniche, tecnologiche ed estetiche che contraddistinguono i prodotti e la lavorazione dei materiali</p> <p>Conoscenza del catalogo e/o di tutte le varianti possibili dei prodotti</p>	<p>Applicazione e uso della documentazione e delle procedure di certificazione ISO9000 e Vision</p>	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività</p> <p>Programmazione del piano spedizioni e consegne</p> <p>Gestione pagamenti e scadenze</p> <p>Organizzazione del servizio di assistenza clienti (accoglienza, assistenza e registrazione esigenze e reclami dei clienti)</p> <p>Individuazione di modalità di diffusione di informazioni circa la qualità dei materiali utilizzati e delle lavorazioni</p>	<p>Gestione degli approvvigionamenti e acquisto del materiale</p> <p>Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata</p> <p>Definizione delle modalità di vendita (promozioni, sconti agevolazioni,)</p> <p>Gestione di azioni pubblicitarie (locandine, manifesti, inserzioni...)</p>	
uso di risorse esterne	<p>Gestione dei rapporti con banche e commercialisti.</p> <p>Gestione dei rapporti con i clienti</p> <p>Gestione dei rapporti con i rappresentanti</p>	<p>Contrattazione dei prezzi con i clienti</p> <p>Gestione del rapporto con i fornitori</p> <p>Coordinamento con i fornitori di materie prime</p>	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con le attività di organizzazione della produzione e di progettazione</p> <p>Coordinamento con le attività di magazzino e logistica</p> <p>Rapporti con banche, commercialisti e fornitori</p> <p>Rapporti con i clienti</p>	<p>Cura del rapporto con i dipendenti addetti alla produzione e sensibilizzazione degli stessi alle caratteristiche del prodotto e dei materiali</p>	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			<p>Rapporti con altre aziende che operano in altri settori (informatica)</p>

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Individuazione e sviluppo di modalità di promozione e comunicazione delle caratteristiche del prodotto a partire dalle esigenze del cliente	Anticipazione di mode relative al prodotto (colore, forma, pannelli esterni)	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Gestione delle scadenze di pagamento Individuazione di modi per ridurre le spese	Individuazione di modalità di diffusione dell'immagine dell'azienda	
individuazione di modi per innovare la produzione	Interpretazione delle tendenze del mercato	Individuazione di possibilità di miglioramento dei prodotti a partire dalle informazioni raccolte attraverso il servizio di assistenza clienti (accoglienza, assistenza e registrazione esigenze e reclami dei clienti)	
	Individuazione di modalità di comunicazione della qualità dei materiali utilizzati e delle lavorazioni		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Interpretazione delle tendenze del mercato Individuazione di modalità di diffusione di informazioni circa la qualità dei materiali utilizzati e delle lavorazioni	Individuazione di modalità di creazione dell'immagine dell'azienda Individuazione di strategie di vendita (promozioni, sconti, agevolazione) Individuazione di strategie pubblicitarie (locandine, manifesti, inserzioni...) (promozioni, sconti, agevolazione) Anticipazione di mode relative al prodotto (colore, forma, pannelli esterni,...)	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Cura delle tecniche di comunicazione e dell'immagine dell'azienda e di sé al fine di aumentare la credibilità da parte di clienti reali e potenziali	Aggiornamento sull'evoluzione della normativa fiscale e contabile	



SETTORE MERCEOLOGICO	METALMECCANICO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DJ 28.1	Fabbricazione di elementi da costruzione in metallo
DK 29	Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici
Contratto collettivo di riferimento	Metalmeccanico e installazione impianti
AMBITO DI ATTIVITA'	Progettazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per lo sviluppo dei modelli/profilati a partire dalle misure</p> <p>Applicazione di tecniche di disegno per la progettazione dei modelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la riproduzione di modelli (tecnologie, costi, tempi)</p> <p>Applicazione di metodologie per lo sviluppo tecnico e tecnologico dei prodotti</p> <p>Uso di macchine utensili</p> <p>Uso dei software (disegno, programmazione percorso utensili...)</p> <p>Uso di tecniche di realizzazione di disegno operativo (uso CAD)</p> <p>Applicazione di tecniche di programmazione (CAD-CAM, a bordo macchina)</p>
	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di preventivi</p> <p>Applicazione di tecniche per la determinazione dei prezzi</p> <p>Applicazione di tecniche di misurazione</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali, delle relative modalità di lavorazione</p> <p>Conoscenze delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di produzione</p> <p>Conoscenza del disegno tecnico</p> <p>Conoscenza di metodologie per lo sviluppo tecnico dei prodotti</p> <p>Conoscenza di metodologie per lo sviluppo meccanico dei prodotti</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p>	<p>Conoscenza del software per lo sviluppo del modello mediante supporto informatico</p>
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	<p>Conoscenza del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche e di costo</p> <p>Conoscenza delle modalità di acquisizione e di sviluppo delle commesse nello loro specifiche tecniche e tecnologiche e di costo a partire dalla fase di misurazione</p> <p>Conoscenza del catalogo</p>	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Programmazione delle attività necessarie per lo sviluppo e la riproduzione di modelli</p> <p>Programmazione dell'ordine di evasione delle commesse nel proprio ambito di attività</p>	<p>Ottimizzazione dei tempi di produzione interna ed esterna nel rispetto delle scadenze</p> <p>Gestione degli approvvigionamenti</p> <p>Programmazione del piano consegne</p> <p>Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. ambiti produttivi)</p> <p>Verifica della qualità del prodotto</p>
	uso di risorse esterne	<p>Coordinamento con il committente al fine di definire la specificità tecniche e la qualità del prodotto</p>	<p>Confronto con consulenti esterni (es: ingegneri) e cliente per la definizione di un prototipo</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività amministrative e di organizzazione della produzione Gestione dei rapporti di collaborazione tra imprenditore, capo officina Individuazione di modalità di comunicazione e di chiarimento con gli addetti alla macchine utensili Spiegazione dei disegni agli addetti alle lavorazioni		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Confronto con il cliente per la definizione del disegno (proposta di possibili soluzioni, scelta accessori adatti...)		Rapporti con i fornitori
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo		Realizzazione di nuovi modelli-prototipi
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Controllo e correzione del programma macchina per evitare problemi in fase di lavorazione		
individuazione di modi per innovare la produzione	Interpretazione dei desideri dei clienti		Realizzazione di nuovi modelli-prototipi
	Interpretazione delle tendenze del mercato		Individuazione e utilizzo di versioni aggiornate di software per lo sviluppo dei modelli
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			Individuazione e promozione di sistemi di comunicazione all'interno dell'azienda (rete)
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento relativi ai software e alle caratteristiche tecniche dei materiali		Individuazione e sviluppo di modalità di promozione e comunicazione delle caratteristiche tecniche del prodotto

SETTORE MERCEOLOGICO

METALMECCANICO	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DJ 28.1	Fabbricazione di elementi da costruzione in metallo
DK 29	Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici
Contratto collettivo di riferimento	
Metalmeccanico e installazione impianti	
Produzione officina e lavorazione dei metalli, controllo qualità	

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione del taglio dei materiali (con macchine tradizionali e/o a controllo numerico)</p> <p>Applicazione di tecniche di attrezzaggio</p> <p>Verifica della qualità dell'attrezzaggio</p> <p>Verifica della qualità dei materiali</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di incassi sulle barre di metallo</p> <p>Applicazione di tecniche per la riproduzione dei disegni</p> <p>Applicazione di tecniche di tornitura</p> <p>Applicazione di tecniche di fresatura</p> <p>Applicazione di tecniche di saldatura (tig, mig, ad elettrodi...)</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura</p> <p>Verifica della qualità dei semilavorati</p>
	<p>Applicazione di tecniche per l'assemblaggio dei pezzi lavorati</p> <p>Applicazione di tecniche di misurazione</p> <p>Applicazione di tecniche per l'elaborazione di preventivi</p> <p>Uso di tecniche per l'assemblaggio</p> <p>Uso del software per lo sviluppo del modello mediante supporto informatico (a bordo macchina)</p> <p>Ricerca delle cause dell'errato funzionamento delle macchine dell'officina</p> <p>Individuazione degli interventi necessari per correggere l'errato funzionamento delle macchine dell'officina</p>



tecnico professionale		AGGIUNTIVA
di base	CENTRALE	
	<p>Uso delle macchine per la lavorazione dei metalli (tradizionali e/o controllo numerico)</p> <p>Uso di strumenti di misurazione (calibro, comparatore)</p> <p>Manutenzione ordinaria delle macchine</p>	Insegnamento agli altri dipendenti di tecniche di lavorazione Conoscenza di tecniche di assemblaggio
concettuale	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali e dei semilavorati (ferro, alluminio, ecc..)</p> <p>Conoscenza delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di produzione</p> <p>Conoscenza delle tecniche per la realizzazione del taglio</p> <p>Conoscenza di tecniche per la lavorazione dei metalli (con macchine tradizionali e/o a controllo numerico)</p> <p>Conoscenza di tecniche di saldatura</p> <p>Conoscenza di elementi di base del disegno tecnico (realizzazione schizzi, lettura disegni e misure..)</p> <p>Conoscenza di elementi base del disegno meccanico (realizzazione schizzi, lettura disegni e misure)</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p>	
	ORGANIZZATIVA	
	<p>conoscenza del ciclo produttivo</p>	Conoscenza del catalogo
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	<p>Preparazione del materiale per la produzione (barre di metallo)</p> <p>Preparazione degli utensili per la produzione</p> <p>Preparazione delle macchine per la lavorazione dei metalli</p> <p>Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti</p>	Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività
uso di risorse esterne		
	RELAZIONALE	
interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con le attività svolte dai colleghi nello stesso ambito di attività</p> <p>Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle</p> <p>Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti</p>	Insegnamento agli altri dipendenti di tecniche di lavorazione Conoscenza delle modalità di lavoro dei colleghi al fine di ottimizzare la produzione
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		Rapporti con le imprese edili

di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		Individuazione e riparazione guasti alle macchine
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Operare anche in altri ambiti di attività Formazione e aggiornamento (acquisizione del patentino per la saldatura, formazione in tecniche di programmazione delle macchine a controllo numerico, corso CAD)	



SETTORE MERCEOLOGICO	METALMECCANICO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DJ 28.1	Fabbricazione di elementi da costruzione in metallo
DK 29	Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici
Contratto collettivo di riferimento	Metalmecchanico e installazione impianti
AMBITO DI ATTIVITA'	Montaggio e controllo qualità

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	STRUMENTALE tecnica/tecnologica
	<p>Applicazione di tecniche per la riproduzione dei disegni</p> <p>Applicazione di tecniche per l'assemblaggio dei pezzi lavorati</p> <p>Applicazione di tecniche per il montaggio dei prodotti in cantiere</p> <p>Uso di strumenti di misurazione</p> <p>Uso di strumenti per l'assemblaggio</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito</p> <p>Verifica della qualità del prodotto montato in cantiere</p>
	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione del taglio dei materiali (con macchine tradizionali e/o a controllo numerico)</p> <p>Verifica della qualità dei materiali</p> <p>Applicazione di tecniche di tornitura</p> <p>Applicazione di tecniche di fresatura</p> <p>Applicazione di tecniche di saldatura</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura</p> <p>Verifica della qualità dei semilavorati</p> <p>Uso delle macchine per la realizzazione del taglio (tradizionali e/o a controllo numerico)</p> <p>Uso delle macchine per la lavorazione dei metalli (tradizionali e/o a controllo numerico)</p> <p>Uso degli strumenti per la realizzazione di saldature di vario tipo</p> <p>Uso di strumenti per la rifinitura</p> <p>Uso di automezzi per il trasporto del materiale</p> <p>Applicazione di tecniche di misurazione</p>



tecnico professionale	
di base	AGGIUNTIVA
	Applicazione di tecniche per l'elaborazione di preventivi Applicazione di tecniche per l'assemblaggio dei pezzi lavorati
concettuale	Insegnamento agli altri dipendenti di tecniche di lavorazione Conoscenza di tecniche per la realizzazione del taglio Conoscenza di tecniche per la lavorazione dei metalli (con macchine tradizionali e/o a controllo numerico) Conoscenza di tecniche di saldatura Inserimento in altre fasi della produzione in sostituzione di colleghi
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività
uso di risorse esterne	
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Insegnamento agli altri dipendenti di tecniche di assemblaggio Conoscenza delle modalità di lavoro dei colleghi al fine di ottimizzare la produzione



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Rapporti con le imprese edili	
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto lavorato e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Operare anche in altri ambiti di attività

SETTORE MERCEOLOGICO	METALMECCANICO
codice ISTAT	SUBSETTORI
DJ 28.1	Fabbricazione di elementi da costruzione in metallo
DK 29	Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici
Contratto collettivo di riferimento	Metalmecanico e installazione impianti
AMBITO DI ATTIVITA'	Montaggio e Manutenzione delle macchine prodotte

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	CENTRALE
STRUMENTALE	AGGIUNTIVA
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche e uso di strumenti adeguati per la manutenzione ordinaria delle macchine prodotte Applicazione di tecniche di montaggio Applicazione di tecniche per interventi di riparazione-rettifica (all'interno dell'officina e/o presso il cliente) delle macchine (es. sostituzione testate, dischi etc..) Uso di saldatrici tig, mig, ad elettrodi.... Uso di strumenti tradizionali (sega, martello, chiavi...) Applicazione di tecniche di collaudo (all'interno dell'officina e/o presso il cliente) delle macchine prodotte
concettuale	Conoscenza delle materie prime Conoscenza delle tecniche del prodotto



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA		
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	
	uso di risorse esterne	Organizzazione di interventi formativi rivolti al cliente per fornire informazioni sul corretto uso della macchina e delle sostanze necessarie per il funzionamento della macchina	
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le varie lavorazioni per suggerire modifiche in presenza di difetti	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Organizzazione di interventi formativi rivolti al cliente per fornire informazioni sul corretto uso della macchina e delle sostanze necessarie per il funzionamento della macchina	
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione		
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento (acquisizione del patentino per la saldatura)	

SETTORE MERCEOLOGICO

METALMECCANICO
SUBSETTORI
Fabbricazione di elementi da costruzione in metallo
Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici
Metalmeccanico e installazione impianti
Magazzino

Contratto collettivo di riferimento

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione dello spazio</p> <p>Applicazione di tecniche di carico e scarico merci (sui camion) e secondo norme di sicurezza</p> <p>Applicazione di tecniche di imballaggio</p> <p>Verifica della qualità dei materiali</p> <p>Uso della documentazione relativa agli ordini e alle spedizioni (ordini, bolle..)</p> <p>Applicazione di tecniche per il trasferimento dei materiali nei vari reparti</p>
concettuale	<p>Applicazione di tecniche di misurazione</p> <p>Applicazione di tecniche per l'elaborazione di preventivi</p> <p>Uso di automezzi per il trasporto di materiale</p> <p>Applicazione di tecniche di montaggio</p>
	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche del prodotto finito</p> <p>Conoscenza delle schede tecniche e di sviluppo materiale relative alle commesse da evadere</p>



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza degli ordini effettuati (tipo di prodotto e quantità) Conoscenza dei prodotti (tipologia e caratteristiche tecniche e tecnologiche)		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata Controllo e verifica della qualità dei materiali in entrata in base alle procedure ISO Capacità di coordinamento con gli altri settori della produzione Gestione delle spedizioni/consegne		
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime		
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le varie attività di lavorazione dei pezzi che, assemblati, compongono la macchina utensile		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime		
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Gestione dei rapporti con i fornitori (gestione dei ritardi e disguidi nelle consegne, o in presenza di materiale con difetti)		
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			

SETTORE MERCEOLOGICO

ODONTOTECNICO

codice ISTAT

DL 33.10.3

Contratto collettivo di riferimento

Odontotecnici

AMBITO DI ATTIVITA'

Amministrazione e contabilità

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso di computer, calcolatrici e programmi contabili (Loruslab e Picam)</p> <p>Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail)</p> <p>Uso della modulistica (bolle, ordini, schede di programmazione lavoro, contabilità, ecc...)</p> <p>Uso di tecniche per la registrazione informatica delle commesse ricevute</p> <p>Utilizzo di tecniche per l'imballaggio dei prodotti da consegnare e la predisposizione alla spedizione</p> <p>Utilizzo di tecniche per la stesura dei documenti di conformità e di certificazione dei prodotti</p> <p>Uso di tecniche per la stesura di fatture da inviare ai clienti e per la loro registrazione</p>
	<p>Utilizzo di tecniche per la stesura delle schede di lavorazione</p> <p>Uso di tecniche per l'attribuzione di codici identificativi alle commesse ricevute</p> <p>Utilizzo dei programmi di gestione del laboratorio</p> <p>Utilizzo di tecniche per il pagamento on-line dei bollettini</p>



tecnico professionale	
di base	CENTRALE
<p>concezionale</p>	<p>Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità</p> <p>Conoscenza del software (amministrativo, gestionale)</p> <p>Conoscenza delle tecniche per la fatturazione e per la registrazione dei pagamenti</p> <p>Conoscenza di modalità di archiviazione di dati e di registrazione informatica delle commesse ricevute</p> <p>conoscenza delle modalità di predisposizione dei documenti di conformità e di certificazione</p> <p>Conoscenza delle modalità per la preparazione alla spedizione dei prodotti</p> <p>Conoscenza delle procedure per la gestione dei rapporti con le banche, le assicurazioni, le asl</p>
	<p>AGGIUNTIVA</p> <p>Conoscenza delle procedure per l'aggiornamento dei registri dei rifiuti da smaltire</p> <p>Conoscenza delle scadenze per il pagamento delle imposte</p> <p>Conoscenza delle modalità di archiviazione informatica delle foto dei prodotti</p>
<p>ORGANIZZATIVA</p> <p>conoscenza del ciclo produttivo</p>	<p>Conoscenza delle fasi di lavorazione amministrativa e contabile</p> <p>Conoscenza delle modalità di programmazione e registrazione delle commesse</p>
<p>uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)</p>	<p>Gestione pagamenti e scadenze</p> <p>Raccordo e collaborazione con i responsabili delle diverse aree produttive</p>
<p>uso di risorse esterne</p>	<p>Gestione dei rapporti con commercialisti, assicurazioni, banche, uffici postali e asl</p> <p>Gestione dei rapporti con le aziende che si occupano dello smaltimento dei rifiuti speciali</p> <p>Cura dei rapporti burocratici-finanziari con i clienti e i fornitori</p>
	<p>Insegnamento da parte degli addetti più esperti ai dipendenti meno esperti di procedure di gestione del lavoro</p>
<p>RELAZIONALE</p> <p>interna (cura delle relazioni interpersonali)</p>	<p>Raccordo e collaborazione con i colleghi e i capi reparto di ciascuna area</p>
<p>esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)</p>	<p>Gestione dei rapporti con clienti, commercialisti, fattorini, assicurazioni, banche e asl</p> <p>Gestione dei rapporti con le aziende che si occupano dello smaltimento dei rifiuti speciali</p> <p>Cura dei rapporti burocratici-finanziari con i clienti e i fornitori</p>

di base		tecnico professionale	
STRATEGICA		CENTRALE	
AGGIUNTIVA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			Gestione dei rapporti con la clientela qualora emergano problemi burocratici
individuazione di modi per innovare la produzione	Formazione e aggiornamento attraverso corsi per l'utilizzo del computer	Formazione attraverso corsi di contabilità, stenodattilografia e per segreteria Formazione su specifico programma-software per gestione del laboratorio con aggiornamenti annuali da internet gestiti dal fornitore	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Archiviazione di studi, relazioni fotografiche su lavori particolari eseguiti	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento attraverso corsi per l'utilizzo del computer	Formazione attraverso corsi di contabilità, stenodattilografia e per segreteria Formazione su specifico programma-software per gestione del laboratorio con aggiornamenti annuali da internet gestiti dal fornitore	



SETTORE MERCEOLOGICO	ODONTOTECNICO
codice ISTAT	DL 33.10.3
Contratto collettivo di riferimento	Odontotecnici
AMBITO DI ATTIVITA'	Realizzazione protesi fisse e mobili

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche e strumenti per la progettazione operativa delle protesi</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione di modelli in gesso</p> <p>Applicazione di tecniche, uso di strumenti e materiali adeguati per la realizzazione di protesi metalliche</p> <p>Applicazione di tecniche di sabbiatura ossidazione e opacizzazione delle protesi metalliche</p> <p>Applicazione di tecniche e uso di materiali adeguati per la riparazione di protesi danneggiate</p> <p>Uso di strumenti e macchinari per la modellazione del gesso (spatole, macchine sottovuoto per modellare il gesso, miscelatori, macchine per la colatura e rifinitura del modello, manipoli-trapani, impastatrice, frese, coltello per gesso, pennelli, vibratori, squadra modelli, guanti, ciotole, cucchiaini, vaporizzatrice) e la verifica del modello (articolatori)</p>
	Utilizzo del computer per la preparazione della scheda tecnica del prodotto



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	<p>Uso di strumenti , macchinari e materiali per la preparazione e rifinitura delle protesi metalliche (per la preparazione e fusione dei modelli in cera, per la realizzazione e rifinitura della protesi metallica : spatole per modellare, spatole elettriche, vari tipi di cera , cilindro, forni, fonditrice, materiali come oro, cromo, titanio, trapani, manipolo a micromotore, frese, presse, siringhe per la resina, centrifuga, cannello, vaporizzatrice, aspiratore, occhiali di protezione, fresatore, paralleometro, pentole, lucidatrici, sabbiatrici, bunsen-erogatore di fiamma ecc...)</p> <p>Applicazioni di tecniche per la saldatura con il laser</p> <p>Verifica della qualità del prodotto in fase di realizzazione</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di protesi provvisorie</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di modelli in combinata</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione e la rifinitura delle protesi nelle diverse fasi</p> <p>Applicazione di tecniche per la lavorazione e rifinitura dei ganci estetici e degli ancoraggi</p> <p>Applicazione di tecniche di assemblaggio dei componenti delle protesi mobili</p> <p>Applicazione di tecniche per il montaggio di denti preformati</p> <p>Applicazione di tecniche di cottura delle protesi</p> <p>Applicazione di tecniche di lavaggio e sgrassaggio delle protesi</p> <p>Applicazione di tecniche di rimodellazione e ridefinizione delle protesi mobili</p> <p>Applicazione di tecniche di preparazione della resina e di resinatura delle protesi</p>	



tecnico professionale	
di base	CENTRALE
concettuale	<p>Conoscenza delle procedure di lavorazione e delle caratteristiche del gesso (duro, morbido, extraduro)</p> <p>Conoscenza delle procedure di lavorazione e delle caratteristiche dei vari tipi di cera</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali metallici impiegati per la realizzazione delle protesi (cromocobalto, oro, titanio.)</p> <p>Conoscenza dei tempi di lavorazione dei metalli e della cera</p> <p>Conoscenza delle tecniche di fusione dei materiali impiegati per la realizzazione delle protesi</p> <p>Conoscenza delle tecniche di cottura delle protesi durante le fasi di realizzazione</p> <p>Conoscenza delle procedure e dei materiali per la preparazione al rivestimento estetico delle protesi</p> <p>Conoscenza delle procedure di analisi e preparazione alla modellazione delle impronte fatte dagli odontoiatri</p> <p>Conoscenza delle procedure di lavorazione, di rifinitura e di assemblaggio delle protesi nelle diverse fasi</p> <p>Conoscenza delle tecniche di realizzazione della protesi combinata</p> <p>Conoscenza delle tecniche di preparazione della resina e per la resinatura delle protesi</p>
	<p>AGGIUNTIVA</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p> <p>Conoscenza di tecniche di saldatura</p> <p>Conoscenza di procedure per la ricreazione dell'impronta</p>

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione del prodotto	
	uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Coordinamento con le fasi a monte e a valle del processo di lavorazione Calcolo dei tempi necessari per la realizzazione delle lavorazioni nel proprio ambito di attività Preparazione degli strumenti e dei materiali per la realizzazione del prodotto nelle diverse fasi	Uso di materiali innovativi per la realizzazione di un prodotto di qualità Insegnamento da parte degli addetti più esperti ai dipendenti meno esperti di tecniche di lavorazione e uso di materiali attraverso affiancamento nelle fasi di realizzazione del prodotto Consegna dei prodotti agli studi dentistici o ricezione delle commesse da eseguire
	uso di risorse esterne	Pianificazione del lavoro in relazione alle esigenze e aspettative degli studi dentistici (clienti) Coordinamento con il committente dentista al fine della realizzazione adeguata del prodotto	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime e attrezzature Consegna dei prodotti agli studi dentistici o ricezione delle commesse da eseguire
	RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle Raccordo e collaborazione tra colleghi e con il titolare nello svolgimento delle attività	Formazione mediante affiancamento a colleghi più esperti per apprendimento di tecniche di lavorazione e uso di materiali
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Interpretazione delle indicazioni dei dentisti (clienti) Analisi e sviluppo delle richieste dei dentisti (clienti) Collaborazione con il committente dentista a conclusione di alcune fasi del ciclo di lavorazione al fine di realizzare un prodotto adeguato	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime e attrezzature Gestione dei rapporti con i clienti dentisti



di base		tecnico professionale	
STRATEGICA		CENTRALE	
		AGGIUNTIVA	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Ricerca di materiali nuovi biocompatibili e performanti	Ricerca di prodotti di sintesi polimerici che possono sostituire un metallo	Collaborazione, scambio di consigli con colleghi di altri laboratori
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Ricerca di nuovi sistemi di saldatura e coesione tra metalli		Sperimentazione di nuovi materiali e prodotti
individuazione di modi per innovare la produzione	Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature		Aggiornamento attraverso la lettura di riviste specializzate del settore Partecipazione a incontri di formazione organizzati da fornitori di materie prime e attrezzature Collaborazione, scambio di consigli con colleghi di altri laboratori
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità del prodotto in fase di realizzazione e a conclusione delle diverse fasi di lavorazione		Cura dei rapporti con gli studi dentistici
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature Corsi di aggiornamento su implantologia, masticazione, scienza dei materiali, metallurgia, chimica specifica per l'odontotecnica		Sperimentazione di nuovi materiali e prodotti Aggiornamento attraverso la lettura di riviste specializzate del settore Partecipazione a incontri di formazione organizzati da fornitori di materie prime e attrezzature Collaborazione, scambio di consigli con colleghi di altri laboratori

SETTORE MERCEOLOGICO

ODONTOTECNICO

codice ISTAT

DL 33.10.3

Contratto collettivo di riferimento

Odontotecnici

AMBITO DI ATTIVITA'

Realizzazione scheletrati

Profili professionali di riferimento

area di competenza

di base	tecnico professionale CENTRALE		AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE			
STRUMENTALE			
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la progettazione operativa dello scheletrato</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di protesi scheletriche</p> <p>Applicazione di tecniche per l'assemblaggio dei componenti delle protesi scheletriche</p> <p>Applicazione di tecniche di rifinitura e lucidatura di scheletrati</p> <p>Applicazione di tecniche di saldatura di attacchi</p> <p>Applicazione di tecniche per l'elettrofusione</p> <p>Applicazione di tecniche per il montaggio di capsule su scheletrati</p> <p>Uso di materiali, tecniche e strumenti adeguati per la lavorazione e l'assemblaggio dei componenti delle protesi scheletriche (spatole d'acciaio, spatola elettrica, trapani, punte per lucidare lo scheletrato, macchina per elettrofusioni, bombole di ossigeno e acetilene, cannello, macchina per sabbiatrici, isoparelleometro, vibromotore, ecc.)</p>	<p>Applicazione di tecniche di sabbiatura del prodotto fuso</p>	



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale	<p>Conoscenza delle procedure di lavorazione, di rifinitura e lucidatura degli scheletrati</p> <p>Conoscenza delle procedure di assemblaggio dei componenti e delle tecniche di saldatura</p> <p>Conoscenza delle tecniche di montaggio delle capsule sulle protesi scheletriche</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali impiegati per la realizzazione delle protesi scheletriche</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei denti - capsule impiegati per la realizzazione delle protesi scheletriche</p> <p>Conoscenza del funzionamento delle macchine e degli strumenti per la realizzazione di scheletrati</p>	<p>Conoscenza delle modalità per la progettazione operativa degli scheletrati</p> <p>Conoscenza delle modalità per la ridefinizione operativa del progetto degli scheletrati</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p>
ORGANIZZATIVA conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione del prodotto	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)	<p>Planificazione del lavoro nel proprio ambito di attività</p> <p>Calcolo dei tempi necessari per la realizzazione delle lavorazioni nel proprio ambito di attività</p> <p>Preparazione degli strumenti e dei materiali per la realizzazione del prodotto nelle diverse fasi</p>	
uso di risorse esterne	Planificazione del lavoro in relazione alle esigenze e aspettative degli studi dentistici (clienti)	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime e attrezzature

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Raccordo con le attività svolte da colleghi in altri reparti	Formazione mediante affiancamento a colleghi più esperti per apprendimento di tecniche di lavorazione e uso di materiali
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Interpretazione delle indicazioni dei dentisti (clienti) Analisi e sviluppo delle richieste dei dentisti (clienti)	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime e attrezzature
	STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione	Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature	Partecipazione a incontri di formazione organizzati da fornitori di materie prime e attrezzature
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità del prodotto in fase di realizzazione e a conclusione delle diverse fasi di lavorazione	Cura dei rapporti con gli studi dentistici
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature	Partecipazione a incontri di formazione organizzati da fornitori di materie prime e attrezzature



SETTORE MERCEOLOGICO	ODONTOTECNICO
codice ISTAT	DL 33.10.3
Contratto collettivo di riferimento	Odontotecnici
AMBITO DI ATTIVITA'	Rivestimento estetico

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di ceramizzazione delle protesi metalliche Applicazione di tecniche di rivestimento in resina delle protesi metalliche Applicazione di tecniche di rifinitura e lucidatura delle protesi Applicazione di tecniche per la colorazione del rivestimento Uso di strumenti per il rivestimento estetico e per la rifinitura delle protesi (spatole di metallo per impastare la ceramica, pennelli, forni per la cottura, trapani, frese, micromotori, ecc.)
concettuale	Conoscenza delle procedure di lavorazione e delle caratteristiche della ceramica Conoscenza delle procedure di lavorazione e delle caratteristiche delle resine Conoscenza delle modalità per la corretta definizione operativa del colore finale Conoscenza delle tecniche di cottura delle protesi in fase di lavorazione del rivestimento estetico
	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo Conoscenza delle modalità di personalizzazione della colorazione in base al cliente



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione del prodotto	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)		<p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività</p> <p>Coordinamento con le fasi a monte e a valle del processo di lavorazione</p> <p>Calcolo dei tempi necessari per la realizzazione delle lavorazioni nel proprio ambito di attività</p> <p>Preparazione degli strumenti e dei materiali per la realizzazione del prodotto nelle diverse fasi</p>	<p>Uso di materiali innovativi per la realizzazione di un prodotto di qualità</p> <p>Insegnamento da parte degli addetti più esperti ai dipendenti meno esperti di tecniche di lavorazione e uso di materiali attraverso affiancamento nelle fasi di realizzazione del prodotto</p>
uso di risorse esterne		Pianificazione del lavoro in relazione alle esigenze e aspettative degli studi dentistici (clienti)	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime e attrezzature
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		<p>Coordinamento con le attività svolte a monte e a valle</p> <p>Raccordo con le attività svolte da colleghi in altri reparti</p>	<p>Formazione mediante affiancamento a colleghi più esperti per apprendimento di tecniche di lavorazione e uso di materiali</p>
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		<p>Interpretazione delle indicazioni dei dentisti (clienti)</p> <p>Analisi e sviluppo delle richieste dei dentisti (clienti)</p>	Gestione dei rapporti con i fornitori di materie prime e attrezzature



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Verifica della qualità del prodotto	
individuazione di modi per innovare la produzione	Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature	Sperimentazione di nuovi materiali e prodotti Aggiornamento attraverso la lettura di riviste specializzate del settore e internet Partecipazione a incontri di formazione e aggiornamento organizzati dai fornitori sulle novità relative a prodotti, attrezzature e tecniche
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Verifica della qualità del prodotto in fase di realizzazione e a conclusione delle diverse fasi di lavorazione Cura dei dettagli della protesi (segnetti sui denti, definizione delle forme) Personalizzazione del colore della protesi in base al cliente	Cura dei rapporti con gli studi dentistici Cura dell'estetica del prodotto per la soddisfazione del cliente
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature Corsi di aggiornamento su ceramica estetica, colori ceramica e ceratura diagnostica	Sperimentazione di nuovi materiali e prodotti Aggiornamento attraverso la lettura di riviste specializzate del settore e internet Partecipazione a incontri di formazione organizzati da fornitori di materie prime e attrezzature

SETTORE MERCEOLOGICO

ODONTOTECNICO

codice ISTAT

DL 33.10.3

Contratto collettivo di riferimento

Odontotecnici

AMBITO DI ATTIVITA'

Ortodonzia

Profili professionali di riferimento

area di competenza

di base	tecnico professionale CENTRALE		AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE			
STRUMENTALE			
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di componenti per apparecchi per denti</p> <p>Applicazione di tecniche per l'assemblaggio, la rifinitura e la lucidatura dei componenti degli apparecchi per denti</p> <p>Applicazione di tecniche di resinatura per la struttura base dell'apparecchio ortodontico</p> <p>Uso di materiali, tecniche e strumenti adeguati per la lavorazione e l'assemblaggio dei componenti degli apparecchi per denti (pinze, tronchesine, cera calda, trapani, resina, spazzole per lucidare, sidoli, gommini, pomice, spatole, pentole, puntatrice, saldatrice, laser, biostat, vaporizzatrice, lucidatrice, ecc.)</p> <p>Applicazione di tecniche di piegatura dei ferri</p> <p>Applicazione di tecniche di disinfettazione del prodotto</p>	<p>Verifica della qualità del prodotto in fase di realizzazione</p> <p>Verifica della qualità del prodotto finito</p> <p>Predisposizione di modelli da archivio in gesso per l'analisi dei risultati della cura</p> <p>Applicazione di tecniche per la colorazione della resina o dei fili o l'aggiunta di brillantini e immagini</p>	



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza delle procedure di lavorazione, di assemblaggio, rifinitura e lucidatura dei componenti degli apparecchi per denti</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei materiali impiegati per la realizzazione degli apparecchi per denti</p> <p>Conoscenza delle modalità di utilizzo e delle caratteristiche delle resine</p> <p>Conoscenza delle tecniche di colorazione della resina</p> <p>Conoscenza delle tecniche di piegatura dei fili metallici</p> <p>Conoscenza delle modalità di trasposizione operativa delle richieste di lavoro degli studi dentistici</p>	<p>Conoscenza di tecniche di saldatura</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo</p>
	ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione del prodotto	
uso di risorse interne (materie prime, umane, di tempo e finanze)		<p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività</p> <p>Calcolo dei tempi necessari per la realizzazione delle lavorazioni nel proprio ambito di attività</p> <p>Preparazione degli strumenti e dei materiali per la realizzazione del prodotto nelle diverse fasi</p>	
uso di risorse esterne		Pianificazione del lavoro in relazione alle esigenze e aspettative degli studi dentistici (clienti)	<p>Coordinamento nella progettazione operativa delle attività con il dentista committente</p> <p>Consegna dei prodotti agli studi dentistici o ricezione delle commesse da eseguire</p>
	RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Raccordo tra colleghi e con il titolare nello svolgimento dell'attività	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		<p>Interpretazione delle indicazioni dei dentisti (clienti)</p> <p>Analisi e sviluppo delle richieste dei dentisti (clienti)</p>	<p>Coordinamento nella progettazione operativa delle attività con il dentista committente</p> <p>Gestione dei rapporti con i clienti dentisti</p>

di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA		Colorazione della resina o dei fili o aggiunta di brillantini e immagini per gli apparecchi destinati a bambini	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature	Aggiornamento e informazione sulle novità e le caratteristiche del settore attraverso la visione di videocassette
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Aggiornamento e informazione sulle novità e le caratteristiche del settore attraverso riviste specializzate e libri sulla materia	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Verifica della qualità del prodotto a conclusione delle diverse fasi di lavorazione	Cura dei rapporti con gli studi dentistici
		Formazione e aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di lavorazione, materiali e attrezzature	Aggiornamento e informazione sulle novità e le caratteristiche del settore attraverso la visione di videocassette
		Aggiornamento e informazione sulle novità e le caratteristiche del settore attraverso riviste specializzate e libri sulla materia	
		Colorazione della resina o dei fili o aggiunta di brillantini e immagini per gli apparecchi destinati a bambini	



SETTORE MERCEOLOGICO		Servizi alla persona -Acconciatura - Estetica -
codice ISTAT		O 93.04
Contratto collettivo di riferimento		Acconciatura, Estetica e tricologia non curativa
AMBITO DI ATTIVITA'		Diagnosi e pianificazione di trattamenti estetici

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	
	AGGIUNTIVA	
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di planning sulla base dei dipendenti, delle cabine disponibili e delle richieste del cliente(es. scelta dell'estetista o del parrucchiere di fiducia)</p> <p>Uso registratore di cassa</p> <p>Realizzazione di fatture</p> <p>Uso di strumenti di comunicazione (Fax, telefono, e-mail)</p> <p>Applicazione di tecniche per la comunicazione con la clientela</p>	<p>Applicazione di tecniche per la compilazione e la gestione delle schede clienti (informazioni relative ai trattamenti in fase di realizzazione e/o servizi forniti) alle caratteristiche del cliente e a informazioni cliniche necessarie.</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di vetrine</p> <p>Uso del computer</p> <p>Uso di un software gestionale per la registrazione degli accessi</p> <p>Applicazione di tecniche per la gestione delle iscrizioni</p> <p>Gestione dei pagamenti dei trattamenti</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza delle caratteristiche dei trattamenti forniti per rispondere alle richieste dei clienti.</p> <p>Conoscenza di tecniche di marketing, di comunicazione e di approccio al cliente</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e delle abitudini dei clienti abituali</p> <p>Definizione dei trattamenti corpo e capelli che rispondano ai bisogni del cliente</p> <p>Conoscenza dei costi dei diversi trattamenti</p>	<p>Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità</p> <p>Conoscenza delle procedure di fatturazione</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e dei prezzi dei prodotti venduti</p>
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei trattamenti forniti, per rispondere alle richieste dei clienti</p> <p>Coordinamento con i colleghi nel proprio ambito di lavoro</p> <p>Conoscenza delle fasi e della tempistica dei diversi trattamenti</p>	<p>Conoscenza dei prodotti estetici</p> <p>Conoscenza dei prodotti</p> <p>Conoscenza dei cataloghi e di tutti i prodotti in vendita</p>
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanze)	<p>Coordinamento delle attività svolte dai colleghi degli altri ambiti di attività</p> <p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività</p> <p>Pianificazione del lavoro nei vari ambiti di attività</p> <p>Ottimizzazione dei tempi nel rispetto della durata dei trattamenti</p> <p>Distribuzione del lavoro in base alla disponibilità dei colleghi</p> <p>Gestione del piano degli appuntamenti in caso di richieste urgenti</p>	<p>Controllo e verifica scorte materie prime</p> <p>Gestione del magazzino</p>
	uso di risorse esterne	<p>Gestione dei rapporti con i clienti</p> <p>Ricerca di modalità efficaci di comunicazione</p>	<p>Gestione dei rapporti con i fornitori</p>
RELAZIONALE	interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Individuazione di adeguate modalità di comunicazione interna</p> <p>Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di ottimizzare i trattamenti</p> <p>Raccordo e collaborazione con i colleghi degli altri ambiti di attività</p>	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	<p>Gestione dei rapporti con i clienti</p> <p>Conoscenza della tipologia di cliente</p> <p>Ricerca di modalità efficaci di comunicazione</p> <p>Interpretazione delle richieste dei clienti</p>	<p>Gestione delle consegne</p> <p>Gestione degli ordini</p>



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	interpretazione delle richieste dei clienti	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione (processi prodotti)		Formazione su elementi di base di funzionamento del corpo umano
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Ricerca di modalità efficaci di comunicazione	
	Ricerca di modalità efficaci per presentare i trattamenti Cura dei rapporti con la clientela Conoscenza delle caratteristiche e delle abitudini dei clienti abituali Individuazione di politiche di marketing (es. organizzazione e/o partecipazione a sfilate di moda come responsabili dell'immagine, promozione. etc.)	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Interpretazione delle richieste dei clienti Frequenza di corsi di aggiornamento (sulla comunicazione, il marketing, etc.)	

Servizi alla persona -Acconciatura - Estetica -
O 93.04
Acconciatura, Estetica e tricologia non curativa
Trattamenti Estetici per i capelli

SETTORE MERCEOLOGICO

codice ISTAT

Contratto collettivo di riferimento

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
di base	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche e uso di prodotti (shampoo) per il lavaggio dei capelli</p> <p>Applicazione di tecniche di taglio dei capelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la messa in piega dei capelli</p> <p>Applicazione di tecniche di preparazione delle tinte e di colorazione dei capelli</p> <p>Uso di strumenti e prodotti per la colorazione dei capelli (cartine, spatole, applicatori e spruzzatori, becchi e pinze, pennelli, pettini, colori, ecc.)</p> <p>Uso di strumenti per il taglio e la messa in piega dei capelli (forbici, phon, pettini, rasoi, macchinette per sfoltire, piastra, casco)</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di permanenti</p> <p>Uso di strumenti e prodotti per la realizzazione di permanenti</p> <p>Applicazione di tecniche di preparazione delle tinte e di colorazione dei capelli</p>
	<p>Applicazione di tecniche di disegno per la creazione di modelli di pettinatura</p> <p>Applicazione di tecniche per la creazione di acconciature per eventi particolari (per sposa e storiche)</p> <p>Uso di strumenti e prodotti per la creazione di acconciature per eventi particolari (per sposa e storiche)</p> <p>Uso di strumenti e prodotti per la pulizia dei locali</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di trattamenti anticaduta per i capelli</p> <p>Applicazione di tecniche per l'allungamento dei capelli</p> <p>Applicazione di tecniche per la rasatura</p>



tecnico professionale		AGGIUNTIVA
di base	CENTRALE	
	<p>Uso di strumenti e prodotti per la colorazione dei capelli (cartine, spatole, applicatori, e spruzzatori, beccchi e pinze, pennelli, pettini, colori, ecc.)</p> <p>Uso di strumenti per il taglio e la messa in piegadei capelli (forbici, phon, pettini, rasoi, macchinette per sfoltire, piastra, casco)</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di permanenti</p> <p>Uso di strumenti e prodotti per la realizzazione di permanenti</p> <p>Applicazione di tecniche per la comunicazione con la clientela</p>	
concettuale	<p>Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti per il trattamento dei capelli</p> <p>Conoscenza dei tipi di taglio e di messa in piega dei capelli</p> <p>Anticipazione dell'immagine finale del lavoro sul cliente e delle fasi e strumenti necessari per realizzarlo</p> <p>Conoscenza di tecniche di comunicazione e di approccio al cliente</p>	<p>Conoscenza di tipologie di acconciature per la sposa e storiche</p> <p>Conoscenza di tecniche per l'analisi tricologica</p> <p>Definizione dei trattamenti per i capelli che rispondono ai bisogni del cliente</p> <p>Conoscenza elementi di chimica</p>
	ORGANIZZATIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	<p>Conoscenza delle fasi dei vari trattamenti dei capelli nelle loro specificità</p>	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanza)	<p>Coordinamento con le varie lavorazioni nel proprio ambito di attività</p> <p>Pianificazione delle fasi di lavorazione necessarie</p>	<p>Pianificazione del lavoro nei vari ambiti di attività del reparto donna o uomo</p>
uso di risorse esterne		<p>Gestione dei rapporti con altri parrucchieri per aggiornamenti e consigli</p> <p>Gestione dei rapporti con medici esperti del cuoio capelluto</p>
	RELAZIONALE	
interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Coordinamento con le attività svolte dal titolare e dagli altri colleghi</p>	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	<p>Gestione dei rapporti con i clienti</p>	



di base		tecnico professionale	
STRATEGICA		CENTRALE	
AGGIUNTIVA			
Individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Studio e sperimentazione di nuovi stili di taglio e modelli di pettinatura		
Individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
Individuazione di modi per innovare la produzione (processi-prodotti)	Studio e sperimentazione di nuovi stili di taglio e modelli di pettinatura Aggiornamento attraverso riviste del settore Partecipazione a manifestazioni, incontri, e seminari del settore Cura dei rapporti con altri parrucchieri esperti e professionisti del settore per aggiornamenti e consigli Gestione dei rapporti con medici esperti del cuoio capelluto		
Individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Consiglio ai clienti sul tipo di taglio e trattamenti da fare		Formazione su tecniche di lavorazione e trattamento dei capelli
Individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Consiglio ai clienti sul tipo di taglio e trattamenti da fare Aggiornamento attraverso corsi periodici su nuove tecniche di taglio, colorazione, piega, acconciature, prodotti, tecniche di comunicazione e gestione dei rapporti con i clienti		Studio e sperimentazione di nuovi stili di taglio e modelli di pettinatura Pubblicazione di articoli su riviste specializzate del settore Partecipazione a gare di acconciatura Gestione dei rapporti con medici esperti del cuoio capelluto



Servizi alla persona -Acconciatura - Estetica -
O 93.04
Acconciatura, Estetica e tricologia non curativa
Trattamenti Estetici per il corpo

SETTORE MERCEOLOGICO

codice ISTAT

Contratto collettivo di riferimento

AMBITO DI ATTIVITA'

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Applicazione di tecniche manicure</p> <p>Applicazione di tecniche pedicure (curativo ed estetico)</p> <p>Applicazione di tecniche e di prodotti per trattamenti corpo (fanghi, ceretta, elettrodepilazione, elettrostimolazione, pressoterapie, cromoterapia etc.)</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di massaggi (infodrenaggio , ayurvedico , etc.)</p> <p>Uso dei diversi strumenti e macchinari presenti in istituto per il trattamento viso e corpo</p> <p>Pulizia, sterilizzazione e manutenzione ordinaria strumenti e macchinari presenti in istituto (tronchesine, limette etc.)</p> <p>Applicazione di tecniche per la comunicazione con la clientela</p> <p>Applicazione di tecniche per trattamenti viso (pulizia, massaggio, trattamento antiacne, etc.)</p>
	AGGIUNTIVA
	<p>Applicazione di tecniche per la ricostruzione delle unghie</p> <p>Applicazione di tecniche di trucco</p> <p>Applicazione di tecniche per la realizzazione di tatuaggi</p> <p>Consulenza cosmetica per i clienti</p>



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza di elementi di anatomia</p> <p>Conoscenza di elementi di biologia e di chimica</p> <p>Conoscenza di tecniche per il massaggio</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine, degli strumenti e dei prodotti presenti in istituto</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche dei diversi trattamenti</p> <p>Conoscenza di elementi di dermatologia</p> <p>Conoscenza di tecniche di comunicazione e di approccio al cliente</p>	<p>Definizione dei trattamenti corpo che rispondono ai bisogni del cliente</p> <p>Conoscenza di modalità per far fronte a reazioni allergiche</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche e dei prezzi dei prodotti venduti</p>
ORGANIZZATIVA	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle caratteristiche e della durata dei diversi tipi di trattamento	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanza)	<p>Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività</p> <p>Programmazione delle fasi necessarie per il trattamento</p> <p>Gestione del tempo in funzione degli appuntamenti giornalieri</p>	<p>Gestione schedario relativo ai trattamenti dei clienti</p> <p>Pulizia locali</p>
	risorse esterne	Individuazione di modalità efficaci di comunicazione con i clienti	Gestione dei rapporti con dermatologi per consigli e suggerimenti
RELAZIONALE	interna (cura delle relazioni interpersonali)	<p>Collaborazione all'interno dell'istituto</p> <p>Scambio di consigli e suggerimenti con i colleghi</p>	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	<p>Capacità di interpretare la richiesta del cliente</p> <p>Conoscenza della tipologia di cliente</p>	<p>Gestione degli ordini</p> <p>Vendita di prodotti cosmetici</p> <p>Gestione dei rapporti con dermatologi per consigli e suggerimenti</p>



di base		tecnico professionale	
STRATEGICA		CENTRALE	
AGGIUNTIVA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Interpretazione delle richieste dei clienti	Cura del look della clientela	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Aggiornamento sulle varie innovazioni relativamente ai macchinari, trattamenti, prodotti e tecniche di comunicazione e gestione dei rapporti con i clienti		
individuazione di modi per innovare la produzione	Frequenza corsi di aggiornamento per l'acquisizione di nuove tecniche di massaggio, di nuove tecniche per i trattamenti per i trattamenti viso e corpo e di conoscenze sui nuovi prodotti.	Partecipazione a fiere e convegni	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Interpretazione delle richieste dei clienti Cura dei rapporti con la clientela Conoscenza delle caratteristiche e delle abitudini dei clienti abituali	Allestimento vetrine	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Aggiornamento sulle varie innovazioni relativamente ai macchinari, trattamenti, prodotti e tecniche di comunicazione e gestione dei rapporti con i clienti Interpretazione delle richieste dei clienti		

Servizi alla persona -Acconciatura - Estetica -
codice ISTAT O 93.04
Contratto collettivo di riferimento Acconciatura, Estetica e tricotologia non curativa
AMBITO DI ATTIVITA' Attività fisica e fitness

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale
	CENTRALE
	AGGIUNTIVA
inglese livello base normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche per l'insegnamento di esercizi fisici (aerobica, tonificazione, ginnastica leggera, stretching) Applicazione di tecniche per l'insegnamento di esercizi di danza e hip hop Applicazione di tecniche di nuoto e acquagym Uso di stereo e microfono per l'accompagnamento delle lezioni in palestre in piscina Uso di computer con software per la stesura di schede -clienti per gli esercizi in sala pesi
	Applicazioni di tecniche per intervenire in caso di malori o infortuni dei clienti



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
concettuale		<p>Conoscenza delle caratteristiche degli attrezzi e macchinari per gli esercizi di sollevamento pesi</p> <p>Conoscenza dei tempi di mantenimento degli obiettivi negli esercizi in sala pesi</p> <p>Conoscenza delle modalità per lo svolgimento degli esercizi in sala pesi</p> <p>Conoscenza di base dei sistemi di preparazione e allenamento fisico</p> <p>Conoscenza medica delle caratteristiche di base e di funzionamento dell'organismo</p> <p>Conoscenza delle modalità per la corretta esecuzione degli esercizi fisici (aerobica, tonificazione, ginnastica leggera, stretching)</p>	<p>Conoscenza delle problematiche legate alle articolazioni</p>
	ORGANIZZATIVA		
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi in cui si articola il programma annuale dei corsi	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime, finanza)	Articolazione degli orari e della tipologia dei corsi nella palestra	
	risorse esterne	Programmazione delle lezioni sulla base delle caratteristiche dei clienti	Gestione di corsi esterni (acquagym e spinning) in piscine convenzionate
			Gestione dei rapporti con i referenti di strutture per attività estive esterne alla palestra (manifestazioni sportive, giochi per bambini, acquagym, stretching sulle spiagge, ecc)
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)	Raccordo e collaborazione con i colleghi, il titolare e gli addetti alla ricezione dei clienti	
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con i clienti	

di base		tecnico professionale	
STRATEGICA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			Gestione dei rapporti con i referenti di strutture per attività estive esterne alla palestra (manifestazioni sportive, giochi per bambini, acquagym, stretching sulle spiagge, ecc)
individuazione di modi per innovare la produzione		Formazione e aggiornamento attraverso corsi per istruttore di diverse discipline	Consultazione di riviste specializzate del settore (per l'acquisto di cd per l'aerobica e lo step) Aggiornamento per l'organizzazione di corsi per la terza età Aggiornamento periodico attraverso siti internet (sui programmi dei corsi o dei cd per la musica hip hop) Formazione e aggiornamento attraverso l'udizione di esami universitari ISEF Partecipazione a corsi organizzati da aziende che fanno prodotti per l'attività fisica
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			Gestione dei rapporti con i referenti di strutture per attività estive esterne alla palestra (manifestazioni sportive, giochi per bambini, acquagym, stretching sulle spiagge, ecc) Gestione di manifestazioni sportive all'interno della struttura



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	Formazione e aggiornamento attraverso corsi per istruttore di diverse discipline	<p>Gestione dei rapporti con i referenti di strutture per attività estive esterne alla palestra (manifestazioni sportive, giochi per bambini, acquagym, stretching sulle spiagge, ecc)</p> <p>Aggiornamento per l'organizzazione di corsi per la terza età</p> <p>Aggiornamento periodico attraverso siti internet (sui programmi dei corsi o dei cd per la musica hip hop)</p> <p>Formazione e aggiornamento attraverso l'udizione di esami universitari ISEF</p> <p>Partecipazione a corsi organizzati da aziende che fanno prodotti per l'attività fisica</p>

SETTORE MERCEOLOGICO	TESSILE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Amministrazione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Uso del software (gestionale amministrativo) Uso della modulisica (bolle, ordini, schede di programmazione, etc..) Uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail) Applicazioni di tecniche per l'ottimizzazione degli spazi
concettuale	Uso del software (gestionale amministrativo) Applicazione di tecniche per la confezione, imbustaggio, stoccaggio del prodotto finito
	Conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità Conoscenza della normativa bancaria Conoscenza della legislazione fiscale Conoscenza del campionario
	Conoscenza del software (gestionale amministrativo)



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	
AGGIUNTIVA		AGGIUNTIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione	Conoscenza del ciclo di lavorazione delle imprese presso le quali si esternalizzano fasi della produzione	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Gestione degli ordini Gestione degli approvvigionamenti Pianificazione del lavoro in altri ambiti di attività (es. magazzino) Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata Programmazione del piano consegne	Programmazione dell'ordine di evasione delle commesse Gestione dei tempi di produzione interna ed esterna nel rispetto delle scadenze Preparazione dei materiali e delle macchine per la lavorazione	
uso di risorse esterne	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti Coordinamento con le imprese subfornitrici Controllo del flusso dei materiali e di semilavorati in entrata ed in uscita Gestione delle relazioni con associazioni esterne	Coordinamento con i fornitori di materie prime	
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	Individuazione di adeguate modalità di comunicazione interne Coordinamento con le attività di organizzazione della produzione e di progettazione		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Gestione dei rapporti con banche, commercialisti e subfornitori		

di base	tecnico professionale	
	STRATEGICA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Comprensione del modello
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	Gestione delle scadenze di pagamento Individuazione di modi per limitare le spese	
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO	TESSILE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Progettazione tessuto

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di normativa lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Messa a punto dei campionari Applicazione di tecniche per la realizzazione di nuove trame
concettuale	Realizzazione di strumenti (schede tecniche) a sostegno della messa a punto del campionario Gestione archivi relativi a prodotti realizzati Capacità di individuare (anche a tatto) la composizione di tessuti
	Conoscenza delle varie materie prime e delle relative modalità di lavorazione Conoscenza delle strategie di abbinamento colori Capacità di anticipazioni delle trame del prodotto finito



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
	ORGANIZZATIVA		
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche e tecnologiche	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Selezione delle materie prime	
	uso di risorse esterne		
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)		Gestione approvvigionamento materie prime
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	Interpretazione delle tendenze del mercato	Gestione dei rapporti con i fornitori
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine del prodotto finito	
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione	Interpretazione dei desideri dei clienti	
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	Interpretazione delle tendenze del mercato	
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO	TESSILE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Programmazione della produzione

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche per il trattamento e la lavorazione dei filati Applicazione di tecniche di programmazione e di monitoraggio delle macchine (computerizzate e non) Uso delle macchine per la tessitura
concettuale	Conoscenza delle materie prime Conoscenza del funzionamento delle macchine di produzione
	Interpretazione schede tecniche (utilizzate per la programmazione delle macchine)



di base		tecnico professionale	
ORGANIZZATIVA		CENTRALE	AGGIUNTIVA
conoscenza del ciclo produttivo	conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto (aspetti tecnici, tecnologici...)	Messa in produzione di una tipologia di tessuto	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Programmazione delle attività	Coordinamento dei diversi turni	Ottimizzazione della produzione, fruttando le potenzialità delle macchine e riducendo al minimo i livelli di scarto del filato
uso di risorse esterne	Gestione dei tempi di produzione nel rispetto delle scadenze	Gestione delle emergenze	
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento delle diverse attività	Individuazione di modalità di comunicazione comuni	Conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di ottimizzare la produzione
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			Ottimizzazione della produzione, sfruttando le potenzialità delle macchine e riducendo al minimo i livelli di scarto del filato
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			



SETTORE MERCEOLOGICO	TESSILE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Realizzazione filato

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche per il trattamento e la lavorazione delle fibre tessili Applicazione di tecniche di programmazione e di controllo delle macchine per la realizzazione del filato Verifica della qualità del filato in fase di produzione Applicazione di tecniche di riparazione e uso di strumenti adeguati in presenza di rottura o difetto del filato Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine
concettuale	Applicazione di strategie per creare le condizioni ambientali adatte a favorire la lavorazione delle fibre tessili Conoscenza delle materie prime



di base	tecnico professionale	
	ORGANIZZATIVA	CENTRALE
	AGGIUNTIVA	
conoscenza del ciclo produttivo	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto
uso di risorse esterne	uso di risorse esterne	
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)	
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi	individuazione di modi per fronteggiare una crisi	
individuazione di modi per innovare la produzione	individuazione di modi per innovare la produzione	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto	



SETTORE MERCEOLOGICO	TESSILE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Realizzazione tessuto

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE tecnica/tecnologica	<p>Uso delle macchine per la tessitura Coordinamento della lavorazione di più macchine contemporaneamente Verifica del corretto funzionamento delle macchine Verifica della qualità dei tessuti in fase di produzione Pulizia e manutenzione ordinaria delle macchine Applicazione di tecniche di riparazione e uso di strumenti adeguati in presenza di rottura o difetto del tessuto</p>
concettuale	<p>Programmazione delle macchine Applicazione delle tecniche di rammando</p> <p>Interpretazione schede tecniche (utilizzate per la programmazione delle macchine) Conoscenza delle tecniche di rammando</p>



di base	tecnico professionale	
	ORGANIZZATIVA	AGGIUNTIVA
	CENTRALE	
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Coordinamento con il turno precedente	Coordinamento con il reparto addetto alla riparazione di tessuto
uso di risorse esterne		
RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		Interpretazione schede tecniche (utilizzate per la programmazione delle macchine) Programmazione delle macchine



SETTORE MERCEOLOGICO

TESSILE	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	
Tessile, Abbigliamento, Calzature	
AMBITO DI ATTIVITA'	
Cimatura, vaporizzo, roccatura, qualità	

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche di cimatura Applicazione di tecniche di vaporizzo Applicazione di tecniche di roccatura Preparazione e uso delle macchine di cimatura Preparazione ed uso delle macchine di vaporizzo Uso delle macchine per la cimatura Uso delle macchine per il vaporizzo Uso delle macchine per la roccatura Verifica della qualità delle materie prime e del prodotto lavorato
concettuale	Applicazione di tecniche per la realizzazione di cuciture Applicazione di tecniche per la riproduzione dei modelli Applicazione di tecniche di ramatura
	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime e dei semilavorati (fibre tessili, filati, tessuti) Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità di utilizzo delle macchine e degli strumenti di lavorazione Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo
	Comprensione del modello



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione (aspetti tecnici e tecnologici)	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Verifica della qualità delle materie prime Preparazione delle macchine per la cimatura Preparazione delle macchine per il vaporizzo Preparazione delle macchine per la roccatura	
uso di risorse esterne		Coordinamento con le imprese subfornitrici
RELAZIONALE		
interna (cura delle relazioni interpersonali)	Coordinamento con le attività svolte da altri colleghi	
esterna (cogliere gli elemnti dei contesti di riferimento)		Rapporti con le imprese subfornitrici
STRATEGICA		
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea	Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

TESSILE	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Rammendo qualità

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Verifica della qualità delle materie prime Applicazione di tecniche di pinzatura Applicazione di tecniche di taglio Applicazione di tecniche di cucitura Uso degli strumenti per il rammendo (lente d'ingrandimento, luce e pinze) Uso degli strumenti per il taglio Uso degli strumenti per la cucitura Applicazione di tecniche di valutazione della qualità del tessuto lavorato Applicazione di tecniche di valutazione della fattibilità del rammendo
concettuale	Conoscenza delle caratteristiche delle materie prime e dei semilavorati (fibre tessili, filati, tessuti) Conoscenza e classificazione dei difetti riscontrabili sulle pezze di tessuto Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi e degli strumenti necessari per realizzarlo



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
ORGANIZZATIVA			
consocenza del ciclo produttivo		Conoscenza delle fasi del ciclo di lavorazione (aspetti tecnici e tecnologici)	
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		Pianificazione del lavoro nel proprio ambito di attività Individuazione di tecniche più adeguate di lavorazione per la realizzazione di un prodotto di qualità nel rispetto dei tempi Individuazione degli strumenti necessari per la realizzazione di un prodotto di qualità nel rispetto dei tempi	Insegnamento agli altri dipendenti di tecniche di lavorazione
uso di risorse esterne			Coordinamento con le imprese subfornitrici
RELAZIONALE			
interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le attività svolte da altri colleghi	Insegnamento ai dipendenti di tecniche di lavorazione
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			Rapporti con i fornitori
STRATEGICA			
individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		Anticipazione dell'immagine finale del prodotto finito e delle fasi degli strumenti necessari per realizzarlo	
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione		Individuazione di nuove tecniche di lavorazione	
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti			
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			



SETTORE MERCEOLOGICO

TESSILE	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Pulizia e manutenzione delle macchine

Profili professionali di riferimento

area di competenza		
di base	tecnico professionale CENTRALE	AGGIUNTIVA
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE		
STRUMENTALE		
tecnica/tecnologica	Applicazione di tecniche e uso di strumenti adeguati per la pulizia delle macchine Applicazione di tecniche e uso di strumenti adeguati per la manutenzione ordinaria delle macchine	Applicazione di tecniche e uso di strumenti adeguati per la manutenzione in caso di gravi danni delle macchine
concettuale	Conoscenza delle materie prime Conoscenza delle tecniche di controllo delle macchine per la realizzazione del tessuto	
ORGANIZZATIVA		
conoscenza del ciclo produttivo		
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)		
uso di risorse esterne		



di base	tecnico professionale	
	CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
individuazione di modi per innovare la produzione		
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



SETTORE MERCEOLOGICO

TESSILE	
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Controllo qualità

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Verifica della qualità delle materie prime Verifica della qualità del tessuto nelle fasi di produzione Verifica della qualità del prodotto finito
concettuale	Conoscenza delle materie prime Conoscenza delle tecniche di controllo delle macchine per la realizzazione del prodotto (fiato, tessuto)
ORGANIZZATIVA	Conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto
uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Conoscenza del ciclo produttivo
uso di risorse esterne	Coordinamento con le varie lavorazioni (nel caso del controllo sul prodotto finito) per suggerire modifiche in fase di produzione
	Applicazione delle tecniche di rammando
	Conoscenze delle tecniche di rammando



di base		tecnico professionale	
		CENTRALE	AGGIUNTIVA
RELAZIONALE interna (cura delle relazioni interpersonali)		Coordinamento con le varie lavorazioni (nel caso del prodotto finito) per suggerire modifiche in fase di produzione	
esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)			
STRATEGICA individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea			
individuazione di modi per fronteggiare una crisi			
individuazione di modi per innovare la produzione			
individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		Verifica della qualità del prodotto finito	
individuazione dei modi per promuoversi come soggetto			



SETTORE MERCEOLOGICO	TESSILE
codice ISTAT	SUBSETTORI
DB 17.1	Preparazione e filatura di fibre e tessuti
DB 17.2	Tessitura di materiali tessili
DB 17.3	Finissaggio dei tessuti
Contratto collettivo di riferimento	Tessile, Abbigliamento, Calzature
AMBITO DI ATTIVITA'	Magazzino e logistica

Profili professionali di riferimento

area di competenza	
di base	tecnico professionale CENTRALE
inglese livello intermedio normativa in materia di sicurezza lineamenti di diritto del lavoro sistemi operativi (windows), pacchetto OFFICE	AGGIUNTIVA
STRUMENTALE	
tecnica/tecnologica	Uso inventari Applicazione di tecniche per l'ottimizzazione dello spazio Applicazione di tecniche di carico delle merci (sui camion) secondo le norme di sicurezza Applicazione di tecniche di trasferimento delle materie prime e dei prodotti finiti nei vari reparti
concettuale	Applicazione di tecniche di imballaggio del prodotto finito



di base		tecnico professionale	
	ORGANIZZATIVA	CENTRALE	AGGIUNTIVA
	conoscenza del ciclo produttivo	Conoscenza del ciclo produttivo e del prodotto	
	uso di risorse interne (umane, di tempo, materie prime e finanze)	Controllo e verifica delle scorte e del materiale in entrata Capacità di coordinamento con gli altri settori della produzione	Gestione delle spedizioni/consegne
	uso di risorse esterne		
	RELAZIONALE		
	interna (cura delle relazioni interpersonali)		
	esterna (cogliere gli elementi dei contesti di riferimento)		
	STRATEGICA		
	individuazione di procedure applicative a partire da un progetto o da un'idea		
	individuazione di modi per fronteggiare una crisi		
	individuazione di modi per innovare la produzione		
	individuazione di modi per allocare meglio i prodotti		
	individuazione dei modi per promuoversi come soggetto		



