

## PREMESSA

Ebinfop ha ricevuto mandato dalle parti datoriali e sindacali, che hanno sottoscritto il vigente CCNL per la Formazione Professionale (2011 – 2013), di individuare le competenze tecnico professionali e specialistiche in funzione dei profili professionali definiti nel CCNL - Allegato 11- per la definizione dei Piani Formativi degli Apprendisti assunti con il contratto di Apprendistato Professionalizzante (Art. 4 DECRETO LEGISLATIVO 14 settembre 2011 , n. 167) secondo quanto indicato nell'Allegato 5 - punto G, del citato CCNL.

Allo scopo è stata costituita una commissione formata da rappresentanti delle parti (FORMA, CENFOP, FLCGIL, CISL-SCUOLA, UIL-SCUOLA e SNALS-CONFSAL). La Commissione ha definito di procedere ad identificare le competenze tecnico-professionali, ritenute caratterizzanti di ogni profilo, avendo a riferimento la descrizione degli stessi presente nel testo contrattuale (parte iniziale di ciascuna scheda di profilo) e tenendo conto di:

- identificare tramite un'analisi condivisa le competenze caratterizzanti ciascun profilo;
- strutturare le competenze descritte in Conoscenze e Abilità.

Per quanto riguarda le competenze di Base e Trasversali sono state date indicazioni di metodo e contenuto.

### Elenco delle schede elaborate

OPERATORE TECNICO AUSILIARIO  
OPERATORE TECNICO DELLA LOGISTICA  
OPERATORE DI SEGRETERIA  
TECNICO DEI SERVIZI  
COLLABORATORE AMMINISTRATIVO  
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO- ORGANIZZATIVO  
FORMATORE  
FORMATORE - TUTOR  
FORMATORE - ORIENTATORE  
FORMATORE - COORDINATORE  
RESPONSABILE DEI PROCESSI

LA FORMAZIONE DELLE COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI: INDICAZIONI

## ALLEGATO n. 11: PROFILI E LIVELLI

### AREA FUNZIONALE 1: SEGRETERIA, LOGISTICA E SERVIZI DI SUPPORTO

#### OPERATORE TECNICO AUSILIARIO

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

L'Operatore Ausiliario, nell'ambito delle direttive dell'Ente, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla piccola manutenzione generale della struttura operativa, all'apertura e chiusura dei locali ed alla loro pulizia; cura la vigilanza degli allievi in casi particolari e la riproduzione di materiali; provvede alle commissioni esterne assegnate.

b) Qualifica Professionale: Operatore Ausiliario

c) Requisiti per l'assunzione: Diploma di scuola secondaria di 1° grado

d) Livello di inquadramento: I - II

#### COMPETENZE

##### Spazi

Assicurare l'agibilità e la funzionalità della struttura realizzando, in base alle direttive ricevute, l'apertura e la chiusura, la pulizia e l'igienizzazione degli spazi e provvedendo a operazioni di mantenimento e manutenzione ordinaria.

##### Conoscenze

Elementi di igiene personale e di igiene ambientale

Tecniche e procedure di pulizia ed igienizzazione

Tecniche e procedure di manutenzione ordinaria di immobili e attrezzature

Sistemi e procedure di controllo degli spazi accessi e allarmi.

Procedure di controllo degli accessi e degli spazi

##### Abilità

Applicare procedure di pulizia, sanificazione, sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature

Utilizzare attrezzature e prodotti per la pulizia, la sanificazione degli ambienti, materiali ed apparecchiature

Usare attrezzi e utensili manuali, meccanici o elettrici per la manutenzione ordinaria di immobili o attrezzature

Applicare procedure di controllo degli accessi e allarme degli spazi.

##### Vigilanza

Realizzare in base alle direttive ricevute, la vigilanza degli allievi.

##### Conoscenze

Caratteristiche degli adolescenti e dei gruppi

Tecniche di relazione e comunicazione

La gestione dei comportamenti

##### Abilità

Applicare modalità di comunicazione e relazione adeguate ai gruppi di giovani adolescenti

Applicare procedure di comunicazione e segnalazione di anomalie e problemi rilevati

##### Ufficio

Eseguire, in base alle indicazioni ricevute, lavori esecutivi d'ufficio (fax, fotocopie, stampe, ...) e le commissioni esterne assegnate.

##### Conoscenze

Procedure di controllo e compilazione di documenti di trasporto

Normativa in materia di tutela della Privacy

Strumenti di scansione, stampa e duplicazione di documenti

La gestione della corrispondenza e delle merci

Relazione con i clienti

##### Abilità

Realizzare scansioni, fotocopie, stampe e fascicolazione di documenti

Applicare modalità di consegna delle merci

Applicare modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci

Applicare tecniche di interazione col cliente

Utilizzare modalità di smistamento della posta.

## OPERATORE TECNICO DELLA LOGISTICA

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

L'Operatore Tecnico, nell'ambito delle direttive dell'Ente, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; ha compiti di organizzazione e conduzione dei servizi di cucina; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento; provvede alla conduzione dei pullman per il trasporto allievi; cura la gestione del magazzino.

b) Qualifica Professionale: Operatore Tecnico

c) Requisiti per l'assunzione: Diploma di scuola secondaria di 1° grado+ esperienza professionale o qualifica di formazione professionale

d) Livello di inquadramento: I - II

## COMPETENZE

### Manutenzione

Effettuare semplici operazioni di mantenimento, ripristino della funzionalità e manutenzione ordinaria degli impianti, macchinari, arredi, infissi, spazi.

#### Conoscenze

Tecniche e procedure di manutenzione ordinaria di immobili e attrezzature.

Caratteristiche dei dispositivi e degli impianti elettrici, elettromeccanici, meccanici, idraulici e termici

Caratteristiche costruttive degli infissi e degli arredi.

Tecniche di verniciatura e imbiancatura

#### Abilità

Usare attrezzi e utensili manuali, meccanici o elettrici per la manutenzione ordinaria di immobili, attrezzature, impianti

Intervenire su dispositivi e impianti elettrici, elettromeccanici, meccanici, idraulici e termici

Intervenire su infissi e arredi

Effettuare verniciature e imbiancature

Applicare procedure di manutenzione ordinaria

Utilizzare dispositivi di protezione

### Magazzino e commissioni esterne

Effettuare la gestione del magazzino e la spedizione delle merci

#### Conoscenze

Tecniche di gestione del magazzino e di stoccaggio dei materiali

Tipologie di imballaggio e di packaging

Applicazioni software e modulistica per la gestione del magazzino ed il trasporto merci

#### Abilità

Applicare tecniche di gestione del magazzino e stoccaggio delle merci

Realizzare imballaggi delle merci

Utilizzare software e modulistica per la gestione del magazzino ed il trasporto merci

Effettuare la consegna/ritiro di merci o comunicazioni presso uffici o organizzazioni esterne

### Organizzazione e conduzione servizi di cucina

Effettuare la conservazione degli alimenti di cucina

#### Conoscenze

Organizzazione della cucina

Metodologie di controllo dei prodotti alimentari

Modalità e apparecchiature per la conservazione dei cibi

Normativa di igiene e standard di qualità dei prodotti alimentari

Processi di cottura degli alimenti

Processi di preparazione di piatti

Modalità e processi di stoccaggio degli alimenti

Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare

Applicare tecniche di conservazione e procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti.

Effettuare la preparazione di materiali e ingredienti

Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari

Applicare tecniche di taglio, miscelazione, dosaggio, degli alimenti

Utilizzare apparecchiature, utensili e attrezzi per la pulizia, trasformazione, preparazione dei cibi

**Conduzione di mezzi per il trasporto allievi**

Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei veicoli adibiti al trasporto di persone

Procedure di manutenzione e riparazione dei mezzi

Mappe e sistemi di navigazione con dispositivi elettronici

Elementi di customer care, comunicazioni e relazioni con i clienti

Norme giuridiche relative al trasporto Passeggeri

Abilità

Effettuare la verifica delle condizioni ottimali e di sicurezza del mezzo

Applicare tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo

Utilizzare apparecchiature, utensili e attrezzi per la pulizia, manutenzione e riparazione degli autoveicoli

Applicare tecniche di interazione con i clienti

Applicare criteri di pianificazione e di selezione degli itinerari

Applicare tecniche di guida sicura

## OPERATORE DI SEGRETERIA

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

L'Operatore di Segreteria, nell'ambito delle direttive dell'Ente, esercita la gestione amministrativa dei progetti e la gestione del flusso delle informazioni:

- L'Operatore di Segreteria addetto a mansioni d'ordine assolve a compiti operativi: Provvede al protocollo e all'archiviazione degli atti; ha relazioni di prima informazione con gli utenti; smista la documentazione affidata ai vari settori; predispone e redige atti amministrativi, documenti e verbali; gestisce il servizio di centralino telefonico; provvede alle commissioni esterne assegnate.
- L'Operatore di Segreteria addetto a mansioni di concetto, con autonomia operativa e determinante iniziativa, nell'ambito delle proprie mansioni, predispone atti e provvedimenti relativi all'iter burocratico di gestione dei progetti; cura la gestione del flusso delle informazioni, gli aspetti logistici e l'impiego delle risorse strumentali; ha relazioni di prima informazione con gli utenti; provvede alle commissioni esterne assegnate e cura la gestione dell'archivio.

b) Qualifica Professionale: Operatore di Segreteria

c) Requisiti per l'assunzione: Diploma di scuola secondaria di 2° grado o qualifica professionale

d) Livello di inquadramento: II – III - IV

## COMPETENZE

### Front office

Gestire le comunicazioni e le informazioni sulle attività

#### Conoscenze

Caratteristiche degli strumenti di comunicazione (telefono, pc, fax, ...)

Tecniche di gestione della comunicazione e delle informazioni

La gestione della posta

Caratteristiche delle attività e dei servizi offerti

Software di gestione delle attività e del front office

Normativa in materia di tutela della Privacy

#### Abilità

Fornire informazioni sia tramite strumenti informatici o elettronici che direttamente

Applicare tecniche per la predisposizione di mailing list

Utilizzare modalità di smistamento della posta anche tramite applicazioni software

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, centralino, pc)

Applicare tecniche di customer care con i clienti

Utilizzare applicazioni software per la gestione delle attività e del front office

### Back office

Effettuare la rilevazione e l'archiviazione delle attività svolte, le comunicazioni da e verso l'esterno

#### Conoscenze

Tecniche di classificazione e archiviazione dei documenti in formato cartaceo ed elettronico

Applicazioni software di pianificazione, rilevazione e archiviazione documentale

Strumenti a supporto del lavoro d'ufficio

#### Abilità

Applicare metodi di catalogazione e archiviazione anche tramite strumenti informatici

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività ( pc, scanner, applicazione software, fotocopiatrice,...)

Predisporre e redigere atti amministrativi, documenti, verbali e comunicazioni anche in lingua straniera

#### Conoscenze

Strumenti informatici per il trattamento dei testi e dei dati

Elementi di organizzazione e amministrazione aziendale

Tecniche e norme di impostazione dei documenti (verbale, relazione, bolle, fatture, ...) e delle comunicazioni (lettere, mail, ...)

Vocaboli e terminologia in lingua italiana e straniera normalmente usata nella redazione dei documenti e delle comunicazioni

Abilità

Applicare tecniche di scrittura di documenti e comunicazioni anche utilizzando applicazioni software di elaborazione testi  
Utilizzare strumenti e software di gestione per la produzione dei documenti  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, stampante, ..)

Gestire l'impiego degli spazi, della strumentazione e delle commissioni esterne

Conoscenze

Tecniche di calendarizzazione e gestione degli spazi  
Tecniche di gestione delle prenotazioni e delle commissioni esterne

Abilità

Applicare tecniche di impiego degli spazi in relazione alle attività di formazione o servizio previste  
Realizzare la calendarizzazione delle attività pianificate  
Organizzare pianificazione di itinerari di commissioni esterne

## TECNICO DEI SERVIZI

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Tecnico dei Servizi, nell'ambito delle direttive dell'Ente, svolge compiti tecnici operativamente autonomi con funzioni di coordinamento e controllo. Rientrano in questo profilo il Tecnico di Sistemi Informatici che progetta, sviluppa e gestisce il funzionamento e la sicurezza della rete informatica e informativa; il Tecnico Sistema Qualità che cura le politiche della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione, l'elaborazione e l'aggiornamento dei manuali di qualità e si occupa dei collegamenti con gli Enti di certificazione.

- Il Tecnico dei Sistemi Informatici attiva e rende efficace la rete informatizzata e ne cura la manutenzione; individua le attrezzature informatiche da utilizzare nelle Istituzioni Formative; concorre alla realizzazione dei progetti riguardanti i sistemi informatizzati e all'aggiornamento delle risorse umane, provvede all'analisi e alla realizzazione dei progetti riguardanti i sistemi informatici e informativi e all'installazione dei nuovi software e ne attua i controlli di sicurezza; cura la documentazione relativa alle licenze in uso e l'installazione e il funzionamento delle apparecchiature informatiche, assiste gli utenti per problemi relativi alla rete, collabora alla gestione delle banche dati e alla definizione dei piani di investimento.
- Il Tecnico dei Sistemi Qualità produce e gestisce la documentazione del sistema qualità e del sistema di accreditamento e ne verifica la corretta applicazione; accompagna nell'applicazione del sistema e supporta la direzione nei rapporti con gli enti di certificazione e accreditamento; concorre all'aggiornamento delle risorse umane.

b) Qualifica Professionale: Tecnico dei Servizi

c) Requisiti per l'assunzione: Laurea o Diploma di scuola secondaria di 2° grado + esperienza specifica

d) Livello di inquadramento: IV - V

## COMPETENZE

### Sistema informativo

Gestire e mantenere la rete informatica locale assicurandone la funzionalità

#### Conoscenze

Caratteristiche tecnologiche e sistemiche delle reti informatiche

La gestione e l'amministrazione del servizio IT

Applicazioni software di rete

La normativa in materia di tutela della Privacy

I sistemi per la gestione del rischio e della sicurezza informatica

Integrazione e conservazione dei dati

Tecniche di pianificazione di attività World Wide Web

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi sia hardware che software

Utilizzare i servizi di gestione delle reti locali dei database e del word wide web

Applicare metodologie di protezione e conservazione dei dati

Configurare accessi e protezioni dei dati

Installare software e periferiche di rete

Progettare e realizzare reti locali

Curare l'installazione delle apparecchiature e delle applicazioni software, la formazione ed il supporto/assistenza agli utenti

#### Conoscenze

Caratteristiche dei computers e delle periferiche tipiche dell'ufficio

Sistemi operativi e software di office automation e gestionali

Documentazione delle applicazioni e licenze d'uso

Sistemi di archiviazione e backup dei dati

Configurare reti, computer, periferiche e programmi

#### Abilità

Realizzare nuove installazioni di reti, personal computer, periferiche e software

Manutenere impianti e apparecchiature

Ricercare guasti e intervenire a ripristinare la funzionalità di reti e personal computer

Effettuare la formazione degli utilizzatori e il supporto all'uso

Individua le attrezzature informatiche da impiegare in relazione alle esigenze rilevate

Conoscenze

L'analisi dei processi e delle esigenze gestionali

Disegno di procedure e configurazione soluzioni informatizzare

Preparazione di preventivi

Abilità

Effettuare l'analisi dei processi lavorativi

Realizzare progetti di informatizzazione di uffici e procedure

Preparare preventivi

**Qualità**

Redigere, curare e aggiornare la documentazione in funzione dell'accreditamento regionale e del sistema di certificazione della qualità

Conoscenze

Metodologie di controllo della qualità dei processi

La certificazione di qualità

Normativa UNI EN ISO 9000

Tecniche di monitoraggio della qualità

I sistemi di accreditamento

Abilità

Preparare, monitorare e aggiornare la documentazione del sistema di qualità implementato anche tramite procedure software

Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità

Applicare procedure di revisione (audit)

Applicare tecniche di redazione rapporti di audit

Utilizzare strumenti di reporting

Realizzare la formazione del personale sui sistemi di qualità e accreditamento

Preparare, monitorare e aggiornare la documentazione del sistema di accreditamento anche tramite procedure software

## ALLEGATO n. 11: PROFILI E LIVELLI AREA FUNZIONALE 2: AMMINISTRAZIONE

### COLLABORATORE AMMINISTRATIVO

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Collaboratore amministrativo, nell'ambito delle direttive dell'Ente, cura nell'esecuzione e nel controllo la gestione contabile, fiscale, economica, rendicontativa, l'amministrazione del personale e dei progetti.

Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.

b) Qualifica Professionale: Collaboratore Amministrativo

c) Requisiti per l'assunzione: Diploma di scuola secondaria di 2° grado o qualifica professionale+ esperienza professionale

d) Livello di inquadramento: III - IV

### COMPETENZE

#### Trattamento dei documenti

Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili, le relative registrazioni e la loro archiviazione

#### Conoscenze

Elementi di amministrazione ed economia aziendale

Elementi di contabilità aziendale

Elementi di diritto commerciale e tributario

Normativa in materia di tutela della Privacy

#### Abilità

Applicare procedure di registrazione documenti contabili

Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture

Applicare tecniche di catalogazione e archiviazione anche informatici

Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici

Utilizzare software dedicati

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ...)

#### Rendicontazione

Preparare la documentazione amministrativa e contabile a supporto della rendicontazione

#### Conoscenze

I sistemi di rendicontazione delle attività

La rilevazione delle attività e dei costi

I budget

#### Abilità

Realizzare prospetti riepilogativi di monitoraggio o chiusura delle attività svolte (personale, beni e servizi, materiali didattici, ..)

Effettuare la raccolta della documentazione a supporto ed evidenza delle attività svolte.

## RESPONSABILE AMMINISTRATIVO- ORGANIZZATIVO

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Responsabile amministrativo-organizzativo, nell'ambito delle direttive dell'Ente, sovrintende all'esecuzione e al controllo della gestione contabile, fiscale, economico, finanziaria, rendicontativa, all'amministrazione delle risorse umane e alla gestione del flusso delle informazioni. A questa area appartengono operatori che esplicano, in autonomia, funzioni di responsabilità e/o svolgono mansioni di concetto con specifiche ed elevate capacità tecnico professionali.

- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito dell'Amministrazione delle Risorse Umane è responsabile della gestione amministrativa delle risorse umane, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge; supporta la direzione nella definizione dei budget di costo del personale; gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati; collabora con la direzione alla formazione e aggiornamento delle risorse umane.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito della Contabilità Generale è responsabile di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili; predispone il bilancio e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge; cura, di concerto con l'Ente, le relazioni con gli istituti bancari, i clienti e i fornitori; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito della Gestione, Controllo e Rendicontazione collabora con la direzione nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale/finanziaria della struttura operativa; è responsabile della contabilità analitica e dell'elaborazione e compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione; cura, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.
- Il Responsabile Amministrativo-Organizzativo nell'ambito dell'area organizzativa.

b) Qualifica Professionale: Responsabile Amministrativo- Organizzativo

c) Requisiti per l'assunzione: Laurea o Diploma di scuola secondaria di 2° grado + esperienza specifica

d) Livello di inquadramento: V - VI

## COMPETENZE

### Coordinamento risorse umane e strumentali

Organizzare e coordinare il lavoro e la gestione dei processi

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane

Elementi di organizzazione aziendale

I processi di lavoro

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro e dei processi

Applicare tecniche di gestione e motivazione delle risorse umane

Applicare tecniche di pianificazione e controllo delle attività

### Risorse umane

Effettuare il trattamento amministrativo connesso alle diverse fasi del rapporto di lavoro e di collaborazione professionale

#### Conoscenze

Diritto del lavoro

Normativa fiscale, tributaria e previdenziale

Normativa in materia di tutela della Privacy

Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)

Struttura della retribuzione

Contratti di collaborazione

#### Abilità

Applicare procedure di comunicazione agli enti preposti

Applicare procedure di gestione dei registri obbligatori

Utilizzare software per la gestione amministrativa del personale

Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze

Utilizzare software per la gestione amministrativa e contabile del personale gestione paghe

## Contabilità generale

Applicare il sistema gestionale della contabilità, amministrazione e controllo di gestione

### Conoscenze

I principi delle rilevazioni contabili

Normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea

Gli adempimenti contabili in campo IVA

Il metodo della partita doppia: operazioni attive e operazioni passive

Le operazioni di assestamento e di riapertura dei conti

### Abilità

Realizzare la tenuta della prima nota di cassa

Effettuare la gestione dei pagamenti, delle fatture, delle autorizzazioni di pagamento, nel rispetto delle procedure aziendali

Effettuare le scritture contabili di base (fatture, documenti fiscali etc.) e dei relativi registri

Controllare i documenti e le situazioni contabili

Preparare la stesura del bilancio periodico

Predisporre gli adempimenti fiscali e previdenziali previsti dalla legislazione di riferimento.

## Gestione, controllo e rendicontazione

Predisporre la pianificazione economica/gestionale/finanziaria

### Conoscenze

Elementi di economia aziendale e principi di contabilità generale

Principi di organizzazione aziendale e processi di lavoro

Bilancio civilistico, bilancio consolidato e tecniche di analisi di bilancio

Tecniche di controllo di gestione

Elementi di statistica

Elementi di contabilità analitica

Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting

Tecniche di elaborazione dei dati e reporting

### Abilità

Applicare tecniche di controllo di gestione

Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

Applicare tecniche di budgeting

Applicare tecniche di analisi statistica dei dati

Utilizzare strumenti di reporting

Realizzare la pianificazione finanziaria

Realizzare la rendicontazione di progetti e attività secondo le modalità definite dal committente

### Conoscenze

I sistemi di rendicontazione delle attività

La rilevazione delle attività e dei costi

I budget

### Abilità

Realizzare prospetti riepilogativi di monitoraggio o chiusura delle attività svolte (personale, beni e servizi, materiali didattici, ..)

Utilizzare la documentazione archiviata a supporto ed evidenza delle attività svolte e dei costi

## Organizzazione

Individuare e coordinare le risorse tecniche strutturali e professionali necessarie al funzionamento della struttura

### Conoscenze

La manutenzione ordinaria e straordinari degli impianti delle attrezzature e degli immobili

I contratti di assistenza e manutenzione

La gestione degli interventi di emergenza a garanzia del funzionalità degli impianti e apparecchiature

Organizzazione degli interventi e delle risorse strumentali

Abilità

Realizzare programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Organizzare l'uso delle risorse in relazione alle esigenze periodiche

Utilizzare modelli e software di gestione degli interventi programmati e urgenti

## ALLEGATO n. 11: PROFILI E LIVELLI AREA FUNZIONALE 3: EROGAZIONE

### FORMATORE

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Formatore realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti.

Il formatore gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;

concorre:

- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'Ente;
- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità dell'ente;

collabora:

- alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;

provvede:

- all'ordinaria manutenzione degli strumenti e delle attrezzature nonché delle macchine dei laboratori o reparti di lavorazione di cui è responsabile e al riordino del materiale necessario per le esercitazioni nonché alla verifica periodica di detti materiali e alle proposte di acquisto di materiale necessario per le esercitazioni;

acquisisce ed elabora:

- nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi, informazioni relative alla tipologia degli utenti e delle dinamiche territoriali che connotano i fenomeni associati e, nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi, informazioni relative alle realtà aziendali e/o scolastiche coinvolte;

partecipa:

- ai gruppi interistituzionali e alla gestione in rete dei processi di orientamento, avviamento e mantenimento al lavoro ed eventuale selezione dei corsisti;

assicura:

- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente;
- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.

b) Qualifica Professionale: Formatore

c) Requisiti per l'assunzione:

- Laurea
- Diploma di scuola secondaria di 2° grado + esperienza specifica nell'area tecnico/pratica

d) Livello di inquadramento: V

### COMPETENZE

#### Progettazione

Progettare interventi formativi e programmare attività didattiche in relazione ai propri campi disciplinari

#### Conoscenze

Teorie e modelli dell'apprendimento

Teorie e modelli pedagogici con particolare riferimento alle diverse strategie di apprendimento di soggetti differenti

Teorie e modelli psico - pedagogici in relazione alle caratteristiche dei soggetti in apprendimento

Metodologie della progettazione formativa

La struttura della/e disciplina/e

Obiettivi formativi, moduli e/o unità didattiche di insegnamento

Le metodologie didattiche coerenti con obiettivi e finalità

Abilità

Individuare/ricercare/costruire strumenti e materiali didattici  
Pianificare le attività didattiche assegnate  
Interagire con i colleghi e le colleghe per scambio e confronto  
Presentare ed argomentare il proprio lavoro in incontri e riunioni di equipe

Analizzare e diagnosticare le caratteristiche personali dei/delle partecipanti e gestire gruppi di persone in apprendimento

Conoscenze

Teorie e modelli di conduzione dei gruppi in apprendimento  
Teorie e modelli inerenti la comunicazione  
Teorie e modelli sugli stili di apprendimento e gli stili di insegnamento  
Teorie e modelli di motivazione all'apprendimento

Abilità

Costruire il patto d'aula  
Gestire le domande e la relazione anche conflittuale  
Usare diversi supporti didattici  
Interagire con soggetti diversi sospendendo il giudizio  
Collaborare con colleghi/e per affrontare il disagio cognitivo  
Facilitare lo sviluppo di motivazione all'apprendimento

**Erogazione**

Preparare materiali e strumenti didattici, elaborare la documentazione prevista

Conoscenze

Regole e normative riguardanti le formalizzazioni dei percorsi formativi attivati  
La modulistica inerente la documentazione formale  
Modalità di redazione e di reportistica  
Struttura della/e disciplina/e  
Obiettivi formativi, moduli e/o unità didattiche/che di insegnamento  
Le metodologie didattiche

Abilità

Riconoscere l'importanza degli aspetti burocratici e amministrativi nella propria professione  
Individuare/ricercare/costruire strumenti e materiali didattici  
Pianificare le attività  
Interagire con i colleghi e le colleghe per scambio e confronto  
Presentare ed argomentare il proprio lavoro in incontri e riunioni di equipe

Verificare gli apprendimenti

Conoscenze

Teorie e modelli di valutazione degli apprendimenti  
Metodologie per la costruzione di prove per la verifica dell'apprendimento

Abilità

Utilizzare strumenti e metodologie di verifica dell'apprendimento in itinere e al termine della sequenza didattica  
Scegliere gli strumenti di verifica coerenti con gli obiettivi e adeguati alle caratteristiche dei soggetti  
Comunicare i risultati della verifica al gruppo e ai/alle colleghi/e  
Confrontare/analizzare punti di vista diversi

Scegliere, utilizzare e personalizzare laboratori, strumenti e materiali didattici anche digitali

Conoscenze

I laboratori didattici  
Gli strumenti didattici  
Libri/dispense multimediali in formato digitale  
La Formazione A Distanza  
La costruzione di materiali multimediali

### Abilità

Organizzare e effettuare gli interventi di mantenimento e manutenzione ordinaria dei laboratorio di pertinenza della propria area disciplinare

Scegliere e utilizzare appropriati strumenti didattici in relazione alla classe ed agli obiettivi

Utilizzare libri in formato digitale e piattaforme di FAD

Realizzare materiali didattici multimediali a supporto delle lezioni e degli allievi

### **Rapporti con stakeholder**

Gestire rapporti con gli attori e il contesto nel quale la formazione è erogata

### Conoscenze

Teorie e modelli di analisi dei settori produttivi e dei relativi profili professionali

Teorie e modelli di comunicazione

Teorie e modelli psicopedagogici età evolutiva

Teorie e modelli sulla relazione educativa negli adolescenti

Teorie e modelli di educazione degli adulti

### Abilità

Conoscere e utilizzare le procedure (amministrative) di accesso ai servizi per l'impiego

Individuare gli interlocutori economici e sociali in relazione alle finalità del percorso didattico

Stabilire e sviluppare relazioni stabili con gli interlocutori economici e sociali

Costruire relazioni educative con le famiglie dei propri allievi e delle proprie allieve e con i servizi sociali/educativi del territorio

Ascoltare i punti di vista dei genitori in relazione ai comportamenti e alle personalità dei figli e delle figlie.

Sostenere e volgere al positivo le relazioni conflittuali con gli attori del processo formativo

## FORMATORE - TUTOR

a) Descrizione delle funzioni generali: Il Formatore-Tutor, all'interno di servizi formativi, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali. Il Formatore-Tutor elabora e realizza i piani d'intervento, in accordo con il coordinatore e i formatori, che tengono conto dei bisogni professionali e individuali espressi in relazione al mercato del lavoro locale e in coerenza con il percorso formativo;

concorre:

- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale espresso nella mission dell'ente;

realizza:

- interventi di socializzazione e/o sviluppo del clima all'interno dei servizi formativi;

propone e gestisce:

- interventi di potenziamento delle competenze e del processo di apprendimento;

collabora:

- alla gestione di interventi di diagnosi individuale e/o di gruppo volti a individuare e rimuovere gli ostacoli all'apprendimento;
- alla definizione e all'applicazione degli strumenti per la gestione della qualità e dell'accreditamento;
- alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente;
- alla progettazione, gestione, monitoraggio e valutazione di attività di stage, tirocini e/o borse di lavoro gestendo le convenzioni, le relazioni con le imprese e presidiando i diversi adempimenti previsti;

promuove:

- l'individualizzazione degli interventi di apprendimento garantendo congruenza fra attività formative e obiettivi previsti nell'azione;

applica:

- tecniche di monitoraggio, verifica e valutazione degli apprendimenti nella formazione individuale e di gruppo;

individua e propone:

- le aziende idonee alle attività di stage/tirocinio;

cura ed aggiorna:

- la compilazione e la raccolta della documentazione prevista e i rapporti con le aziende;
- le banche dati aziendali che riguardano le aree di pertinenza;

si raccorda:

- con le istituzioni e associazioni locali che si occupano di fasce svantaggiate per l'utilizzo mirato delle risorse disponibili applicando gli strumenti legislativi ed operativi a sostegno dell'inserimento lavorativo di fasce svantaggiate;
- con i servizi per l'impiego per l'integrazione dei percorsi di inserimento con altre opportunità informativo-orientative;

assicura:

- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.

b) Qualifica Professionale: Formatore - Tutor

c) Requisiti per l'assunzione:

- Laurea
- Diploma di scuola secondaria di 2° grado + esperienza specifica nell'area tecnico/pratica

d) Livello di inquadramento: V

## COMPETENZE

**Facilitazione dei processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio degli allievi/allieve**

Diagnosticare risorse e bisogni formativi e professionali di allieve e allievi.

Conoscenze

Teorie e metodologie di analisi dei fabbisogni formativi

Finalità e metodologie formative per la valutazione delle competenze e l'analisi e del fabbisogno formativo (bilancio delle competenze, portfolio...)

Teorie e metodologie di conduzione di gruppi

Teorie e tecniche di conduzione di un colloquio

#### Abilità

Gestire e condurre un gruppo di apprendimento

Utilizzare e proporre diverse tecniche di analisi del fabbisogno formativo

Condurre colloqui individuali

Programmare e condurre momenti, individuali e di gruppo, di monitoraggio, di verifica degli apprendimenti e dei progetti formativi individualizzati

#### Conoscenze

Teorie e modelli educativi

Teorie e modelli di apprendimento

Teorie e metodi della progettazione formativa

Cenni di normative in materia di obbligo scolastico e formativo, tirocinio e regolamentazione del rapporto di lavoro

Il sistema territoriale dell'offerta formativa

#### Abilità

Concordare un contratto formativo

Pianificare e organizzare incontri periodici e continuativi con allieve e allievi

### **Programmazione e gestione interventi in raccordo con il mercato del lavoro locale**

Progettare, gestire, monitorare e valutare i servizi al lavoro .

#### Conoscenze

La normativa vigente in materia di obbligo scolastico e formativo, tirocinio, apprendistato e regolamentazione del rapporto di lavoro

Il sistema territoriale dell'offerta formativa

Il mercato del lavoro nei territori di azione dei centri di F.P

La progettazione integrata

Modelli e strategie di apprendimento

Il modello dell'alternanza scuola - lavoro

#### Abilità

Definire e realizzare le diverse fasi di elaborazione di una progettazione formativa e partecipata

Costruire integrazioni tra soggetti diversi (allieve/i, docenti, altri soggetti esterni...)

Redigere la documentazione didattica e formativa

#### Conoscenze

Documentazione prevista nel sistema della F.P.

Pacchetti software per la redazione testi e per l'archiviazione e la gestione della comunicazione on line

#### Abilità

Utilizzare pacchetti software per la redazione, archiviazione e gestione di documenti e testi.

## FORMATORE – ORIENTATORE

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Formatore-Orientatore interviene nella progettazione ed erogazione della formazione individuale e di gruppo, all'interno dei processi formativi e di accompagnamento al lavoro, nelle iniziative di informazione, nelle attività di consulenza di orientamento e nel bilancio di competenze.

Il Formatore-Orientatore gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo;

illustra:

- le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali;

individua ed analizza:

- i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti;

cura l'informazione:

- sull'offerta di azioni di formazione e istruzione;
- sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale;
- sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;

eroga:

- moduli di formazione individuali e di gruppo;

gestisce:

- relazioni di aiuto individualizzato volte a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini capacità ed interessi, motivazioni alla formazione e all'inserimento lavorativo;

realizza:

- percorsi di bilancio di competenze e processi di orientamento al lavoro ed alla formazione;

assicura:

- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico- scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.

b) Qualifica Professionale: Formatore-Orientatore

c) Requisiti per l'assunzione: Laurea con indirizzo psico-socio-pedagogico o equipollente

d) Livello di inquadramento: V

## COMPETENZE

### Progettazione

Progettare interventi di orientamento formativo

#### Conoscenze

Teorie e tecniche della progettazione

Redazione di un progetto formativo

Caratteristiche di contenuti, requisiti e evoluzioni delle diverse professioni

Normativa relativa a orientamento e politiche del lavoro

La progettazione per competenze

Tipologie di fonti utili per la raccolta di informazioni relative a opportunità formative/lavorative

Tipologie di convenzioni di tirocinio/stage

Principali software applicativi e servizi web-based per la gestione dei servizi di orientamento

#### Abilità

Analizzare la specificità dei target e progettare interventi di orientamento

Redigere la scheda progettuale

Definire le priorità e individuare proposte coerenti rispetto ai bisogni/esigenze dell'utenza

Identificare strumenti e applicare tecniche di analisi e rilevazione di attitudini, comportamenti, interessi, motivazione

Individuare percorsi formativi ad hoc

Strutturare interventi informativi, individuali o di gruppo, concernenti il sistema formazione/lavoro

Utilizzare principali software applicativi e servizi web-based per la gestione dei servizi di orientamento

## Promozione

Informare sulle iniziative, opportunità di formazione presenti sul territorio

### Conoscenze

Sistemi informativi e modalità di comunicazione delle informazioni

Fabbisogni informativi delle diverse tipologie di utenza

Principali software applicativi e servizi web-based per la gestione delle informazioni

### Abilità

Individuare le fonti informative e gestire i rapporti con esse

Applicare codici e tecniche di comunicazione delle informazioni coerenti con le caratteristiche dell'utenza

Organizzare in modo efficace l'esposizione del materiale informativo accessibile all'utenza

Sviluppare e/utilizzare banche dati, utilizzando software applicativi e servizi web-based per la gestione dell'informazione

Scegliere e strutturare materiali informativi a supporto di iniziative di divulgazione ed orientamento

## Servizi

Gestire azioni di accoglienza, consulenza orientativa individuale e di gruppo

### Conoscenze

Caratteristiche dei servizi interni ed esterni

Processi psicosociali in gioco nei processi di transizione

Metodologie di orientamento in gruppo e individuali

Tipologie di offerte formative presenti sul territorio

Evoluzione del mercato del lavoro e delle professioni

Processi e dinamiche di gruppo

### Abilità

Gestire un colloquio semistrutturato, una relazione d'aiuto e un rapporto consulenziale

Pianificare e organizzare le attività

Leggere i processi di transizione

Condurre colloqui individuali di piccoli gruppi di orientamento

Effettuare analisi delle risorse personali e professionali – bilancio delle competenze

Effettuare analisi delle prestazioni lavorative

Selezionare informazioni mirate

Gestire azioni di counselling orientativo

### Conoscenze

Metodologie e strumenti di orientamento e valutazione delle competenze

Tipologie di utenza

Mercato del lavoro locale e offerta formativa territoriale

Rete territoriale dei servizi per il lavoro e dei servizi sociali

Modelli organizzativi dei Servizi per l'impiego

Tecniche di colloquio

Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)

Sistemi per l'incrocio domanda-offerta di lavoro

### Abilità

Ascoltare e comunicare in modo efficace

Gestire una relazione d'aiuto e un rapporto consulenziale

Applicare tecniche di bilancio di competenze

Utilizzare materiali di analisi delle risorse personali e professionali, di valutazione dei processi di apprendimento

Utilizzare materiali di analisi delle prestazioni lavorative

Accertare attitudini personali

Gestire colloqui di sostegno orientativo

Supportare i processi decisionali

Redigere curricula, lettere, domande di assunzione, business plan; usare banche dati

Gestire azioni di sostegno all'inserimento lavorativo

### Conoscenze

La progettazione di azioni integrate

L' offerte formative e di servizi disponibili sul territorio

Incentivi (borse di studio, corsi gratuiti, ...)

Convenzioni di tirocinio/stage

Il lavoro di rete

Abilità

Analizzare il contesto e applicare strategie e tecniche di lavoro di rete;

Promuovere risorse locali;

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali;

Pianificare, gestire e coordinare azioni integrate;

Far dialogare istituzioni diverse;

Coordinare strutture e servizi;

Gestire contatti con le aziende e realizzare/stipulare convenzioni di tirocinio/stage.

## FORMATORE-COORDINATORE

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Formatore Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive dell'ente. Partecipa alle attività di progettazione, organizzazione, rendicontazione e valutazione delle azioni previste nei progetti da realizzare assicurando l'impiego efficace e rispondente a criteri di qualità delle risorse umane, tecniche ed organizzative rese disponibili dall'Ente.

Il Formatore Coordinatore

promuove sul territorio:

- i servizi proposti dall'ente seguendo modalità e procedure concordate, nel rispetto degli obiettivi formativi, didattici ed organizzativi previsti nel progetto e nelle direttive emanate dagli enti finanziatori;

partecipa:

- con l'equipe della sede/Istituzione Formativa alla progettazione;

sovrintende:

- alla logistica necessaria e all'iter per l'avvio del progetto;

provvede:

- al reperimento e selezione dei partecipanti;
- al controllo del raggiungimento dei vari obiettivi previsti nel progetto;
- alla verifica e alla predisposizione dei documenti necessari alla rendicontazione del progetto;
- alla verifica della relativa documentazione e alla congruenza dei costi con le regole di rendicontazione o indicate dal committente;

organizza e presidia:

- il team di progetto per la realizzazione delle azioni,
- lo svolgimento della funzione del tutor nei suoi rapporti con i corsisti e col mondo esterno;

coordina e monitora:

- le risorse umane che la Direzione incarica per la realizzazione del progetto;
- il progetto, il suo svolgimento e, raccordandosi con la direzione e/o con il responsabile dei processi, provvede ad eventuali rettifiche che si rendessero necessarie in itinere;

presiede:

- alla realizzazione dell'orientamento;

provvede:

- alla verifica del raggiungimento dei risultati attesi e al rispetto degli indicatori previsti ed è responsabile della somministrazione degli strumenti volti alla rilevazione del gradimento, così come previsto dalle procedure interne e dei committenti;

controlla:

- la coerenza del progetto col sistema di qualità in essere;

pianifica e determina:

- il fabbisogno di materiali per l'attività di progetto;

mantiene:

- costante contatto con la direzione del progetto circa l'andamento dello stesso;
- contatti con eventuali partners del progetto;

assicura:

- il proprio costante aggiornamento per migliorare la propria preparazione attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.

b) Qualifica Professionale: Formatore-Coordinatore

c) Requisiti per l'assunzione:

- Laurea con esperienza professionale diversificata in ambito formativo/orientativo o dei servizi o in attività analoghe in altri settori;

- diploma di scuola secondaria di 2° grado con esperienza professionale pluriennale diversificata in ambito formativo/orientativo

d) Livello di inquadramento: V

## COMPETENZE

### **Coordinamento**

Coordinare e supportare uno staff di formatori

#### Conoscenze

Teorie sui gruppi e i gruppi di lavoro: processi e dinamiche

Metodi e tecniche per l'analisi organizzativa

Metodi e tecniche per l'animazione e la conduzione di gruppi

La gestione del cambiamento

#### Abilità

Saper pianificare le diverse fasi di lavoro di un gruppo

Saper condurre un gruppo di lavoro

Saper pianificare e calendarizzare tempi, fasi e scadenze (adempimenti amministrativi e organizzativi) funzionali alla realizzazione delle diverse azioni previste

Promuovere azioni di cambiamento e innovazione

Attivare strategie operative finalizzate a creare consenso

Coordinare la progettazione di dettaglio, la definizione dei criteri e degli strumenti di monitoraggio e valutazione nelle diverse tipologie di percorsi e di servizi

#### Conoscenze

Teorie e modelli educativi e metodi della progettazione formativa

Metodologie formative per la valutazione delle competenze e l'analisi e del fabbisogno formativo (bilancio delle competenze, portfolio...)

Teorie, modelli e metodologie della valutazione formativa e degli apprendimenti

Il sistema territoriale dell'offerta formativa

Certificazione di qualità

Teorie e modelli di funzionamento dei gruppi di lavoro

#### Abilità

Pianificare e realizzare le diverse fasi di elaborazione di una progettazione formativa

Pianificare azioni, strumenti e tempi per il monitoraggio dei percorsi formativi

Condurre un gruppo di lavoro

Pianificare e calendarizzare tempi, fasi e scadenze (adempimenti amministrativi e organizzativi) funzionali alla realizzazione delle differenti azioni formative

Coordinare la realizzazione, il monitoraggio e la valutazione delle attività

#### Conoscenze

Teoria e tecniche di monitoraggio e valutazione dell'azione formativa e degli apprendimenti

Metodologie formative per la valutazione delle competenze e l'analisi e del fabbisogno formativo

Il sistema dell'offerta formativa

#### Abilità

Pianificare azioni, strumenti e tempi per il monitoraggio dei percorsi formativi

Progettare un piano di formazione

Pianificare azioni, strumenti e tempi utili alla valutazione dei percorsi formativi

Condurre un gruppo di lavoro

Pianificare e calendarizzare tempi, fasi e scadenze (adempimenti amministrativi e organizzativi) funzionali alla realizzazione delle differenti azioni formative

### **Rete territoriale**

Promuovere il lavoro di rete e le sinergie con il sistema imprenditoriale e dei servizi del territorio.

#### Conoscenze

Teorie e metodi della progettazione integrata e per l'analisi dei contesti

Teorie e modelli per l'analisi organizzativa

Teorie e metodi del lavoro di rete

Teoria della comunicazione

Teorie e metodologie di conduzione e comunicazione in gruppi di lavoro

Cenni di normative in materia di obbligo scolastico e formativo, tirocinio e regolamentazione del rapporto di lavoro  
Il sistema territoriale dell'offerta formativa ed il mercato del lavoro nei territori di azione dei centri di F.P

Abilità

Realizzare una analisi del contesto

Attivare e promuovere reti in un'ottica di promozione delle risorse territoriali

Attivare e coordinare scambi di conoscenze e comunicazioni tra soggetti e organizzazioni differenti

Condurre gruppi di lavoro

Comunicare in modo efficace e leggere i feedback

## RESPONSABILE DEI PROCESSI

---

a) Descrizione delle funzioni generali:

Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'ente, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'ente. Presidia, su delega dell'Ente e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione. Sviluppa, cura e gestisce i contatti col territorio di riferimento.

Il Responsabile dei processi:

- mantiene i contatti col territorio e il costante contatto con la direzione;
- rappresenta l'ente nei contatti coi committenti o enti coinvolti;
- coordina gruppi di lavoro specifici assicurando le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la propria preparazione attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente e/o con altre iniziative concordate con l'Ente;

Presidia la funzione di promozione, progettazione e sviluppo delle attività dell'Ente attraverso:

- l'analisi delle opportunità offerte nei bandi progettando e/o coordinando in equipe, le azioni in funzione dei bisogni dei committenti;
- l'analisi dei bisogni territoriali;
- la promozione sul territorio e con potenziali Enti finanziatori, dei servizi offerti dall'ente;
- la definizione di proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, con il coinvolgimento anche di gruppi di lavoro specifici
- la definizione degli aspetti commerciali, in collaborazione con l'apparato amministrativo dell'Ente;

Presidia la funzione di erogazione e provvede:

- alla individuazione della logistica necessaria alla realizzazione dei progetti assegnati,
- all'iter procedurale necessario per l'avvio del progetto;
- alle azioni di reclutamento e selezione dei partecipanti;
- alla organizzazione e gestione delle risorse umane che la Direzione incarica per la realizzazione del progetto;
- alla realizzazione delle azioni di progetto;
- al monitoraggio del progetto e al suo stato di avanzamento coordinandosi con la direzione;
- al controllo di gestione del progetto ed alle eventuali rettifiche che si rendessero necessarie in itinere;
- alla predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione del progetto.

Presidia la funzione di valutazione attraverso:

- la verifica della documentazione e la congruenza dei costi con le regole di rendicontazione o regole indicate dal committente;
- la valutazione del progetto;
- la verifica del raggiungimento dei risultati attesi oltre al monitoraggio occupazionale;
- il controllo della coerenza del progetto col sistema di qualità in essere;
- la programmazione e la somministrazione dei monitoraggi del gradimento così come previsto dalle procedure adottate.

Presidia organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi di orientamento pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete.

b) Qualifica Professionale: Responsabile di processi

c) Requisiti per l'assunzione: Laurea o diploma di scuola secondaria di 2° grado con esperienza professionale diversificata in ambito formativo/orientativo o dei servizi o in attività analoghe in altri settori;

d) Livello di inquadramento: VI

## COMPETENZE

### Promozione, progettazione, sviluppo

Presidiare la promozione, la pubblicizzazione, la progettazione, lo sviluppo e gli aspetti commerciali delle attività formative e di servizio

#### Conoscenze

Canali comunicativi per la pubblicizzazione delle attività formative e di servizio

Tipologie di target dei beneficiari

Supporti per la comunicazione e la promozione

Il piano di comunicazione e promozione  
Teorie e metodi della progettazione formativa  
Tipologia e caratteristiche delle attività e dei servizi  
Teorie sui gruppi e i gruppi di lavoro  
La vendita

Abilità

Comunicare ai target di riferimento in maniera chiara e comprensibile  
Gestire le comunicazioni per la pubblicizzazione dei possibili percorsi attivando i canali idonei  
Definire un piano di comunicazione e promozione in accordo con le direttive della direzione e curarne la realizzazione  
Definire un piano commerciale in accordo con le direttive della direzione e curarne la realizzazione  
Definire un piano di sviluppo in accordo con le direttive della direzione e curarne la realizzazione  
Coordinare gruppi di lavoro

**Realizzazione**

Presidiare la realizzazione, il monitoraggio e la valutazione delle attività e dei servizi

Conoscenze

Teoria e tecniche di organizzazione e monitoraggio dell'azione formativa  
Teorie, modelli e metodologie della valutazione  
Il sistema dell'offerta formativa e dei servizi di orientamento e al lavoro  
Le risorse umane e strumentali

Abilità

Organizzare le risorse umane in relazione all'attività da realizzare e alle direttive ricevute dalla direzione  
Pianificare e calendarizzare tempi, fasi e scadenze (adempimenti amministrativi e organizzativi) funzionali alla realizzazione delle differenti azioni formative  
Pianificare azioni, strumenti e tempi per il monitoraggio e la valutazione  
Intervenire per la correzione delle difformità, anomalie rilevate nella realizzazione delle attività

**Organizzazione**

Instaurare relazioni positive e collaborative con tutte le funzioni organizzative per il raggiungimento degli obiettivi

Conoscenze

Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi organizzazione aziendale  
Teorie e tecniche per la gestione di un'efficace collaborazione  
Teorie e tecniche di lavoro cooperativo

Abilità

Individuare i referenti dell'organizzazione in relazione ai compiti ed alle attività  
Utilizzare modalità e tecniche di collaborazione e cooperazione per il raggiungimento degli obiettivi  
Coordinare il lavoro dei diversi ruoli in relazione agli obiettivi da raggiungere e alle direttive ricevute dalla direzione  
Mettere in atto azioni volte a migliorare il clima e le relazioni in accordo con le direttive ricevute dalla direzione

Organizzare e coordinare il lavoro e la gestione dei processi

Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di economia aziendale  
Strumenti di analisi organizzativa

Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro e dei processi  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di decision making  
Utilizzare software dedicati

## LA FORMAZIONE DELLE COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI: INDICAZIONI

---

Come indicato dall'art. 4, comma 3 del D. Lgs. 167/2011 [1], la formazione svolta dall'azienda è integrata, nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dall'offerta formativa pubblica interna o esterna alla azienda, finalizzata all'acquisizione di competenze di base e trasversali (120 ore nel triennio).

In assenza di un'offerta pubblica regionale o provinciale, la durata della formazione di base e trasversale è declinata con un monte ore differenziato in base al titolo di studio posseduto dall'apprendista, come di seguito descritto:

- 120 ore nel triennio per gli apprendisti in possesso della sola licenza di scuola secondaria di primo grado (licenza media) o privi di titolo di studio;
- 80 ore nel triennio per gli apprendisti in possesso di attestato di qualifica o diploma professionale, o diploma d'istruzione;
- 40 ore nel triennio per gli apprendisti in possesso di laurea o di altri titoli di livello terziario.

Per la formazione sulle competenze di base e trasversali, laddove non è già definita dall'offerta pubblica, l'indicazione è di fare riferimento alla Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 (Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 30 dicembre 2006/L3944), che individua le Competenze chiave [2], di seguito riportate, da cui partire per la definizione dei moduli formativi. Le competenze chiave sono quelle di cui tutti hanno bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personali, la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione

- Comunicazione nella madrelingua;
- Comunicazione nelle lingue straniere (inglese, tedesco, francese e italiano per i lavoratori di madrelingua straniera) in contesti professionali e non;
- Competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia;
- Competenza digitale con particolare attenzione alle tecnologie della società dell'informazione quale strumento per coadiuvare la creatività e l'innovazione;
- Imparare a imparare;
- Competenze sociali e civiche all'interno delle quali possono trovare spazio i seguenti temi: comunicazione, ambiente e sicurezza, contrattualistica, previdenza; .Resta inteso che l'apprendimento, l'esercizio e l'adozione di comportamenti atti a operare in sicurezza negli specifici ambienti di lavoro sono da ricondurre alla formazione tecnico-specialistica di pertinenza aziendale.
- Spirito di iniziativa e imprenditorialità all'interno delle quali possono trovare spazio i seguenti temi: Responsabilità Sociale d'impresa RSI - per trasferire la consapevolezza della posizione etica delle imprese -, LEAN - per abituare al "pensiero snello", etc.;
- Consapevolezza e espressione culturale.

Le conoscenze ed abilità saranno pesate a seconda del livello di ingresso dell'apprendista.

---

<sup>1</sup> Art. 4, comma 3 del D. Lgs. 167/2011

La formazione di tipo professionalizzante e di mestiere, svolta sotto la responsabilità della azienda, è integrata, nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dalla offerta formativa pubblica, interna o esterna alla azienda, finalizzata alla acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte complessivo non superiore a centoventi ore per la durata del triennio e disciplinata dalle Regioni sentite le parti sociali e tenuto conto dell'età, del titolo di studio e delle competenze dell'apprendista.

<sup>2</sup> Link al sito: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:IT:PDF>