

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Emilia-Romagna

BOLLETTINO UFFICIALE

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

Parte seconda - N. 35

Euro 1,23

Anno 40

23 marzo 2009

N. 46

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 16 febbraio
2009, n. 141

**Approvazione di nuove qualifiche professionali, ai
sensi della del. G.R. n. 2166/2005 e modifiche agli
standard professionali e formativi della qualifica
per “Mediatore interculturale”, di cui alle del. G.R.
2212/2004 e 265/2005**

DELIBERAZIONI REGIONALI

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 16 febbraio 2009, n. 141

Approvazione di nuove qualifiche professionali, ai sensi della del. G.R. n. 2166/2005 e modifiche agli standard professionali e formativi della qualifica per "Mediatore interculturale", di cui alle del. G.R. 2212/2004 e 265/2005

Viste:

- la L.R. 30 giugno 2003, n. 12 "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro";
- la L.R. 1 agosto 2005, n. 17 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro";
- richiamate le proprie deliberazioni:
 - n. 936 del 17 maggio 2004 "Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del Sistema regionale delle qualifiche";
 - n. 2212 del 10 novembre 2004 "Approvazione delle qualifiche professionali in attuazione dell'art. 32, comma 1, lettera c della L.R. 30 giugno 2003, n. 12 – I provvedimento";
 - n. 265 del 14 febbraio 2005 "Approvazione degli standard dell'offerta formativa a qualifica e revisione di alcune tipologie di azione di cui alla delibera di G.R. 177/03";
 - n. 788 del 23 maggio 2005 "Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi, di cui alle deliberazioni di GR 2212/04 e 265/05 – II provvedimento";
 - n. 1476 del 19 settembre 2005 "Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi – III provvedimento";
 - n. 2166 del 19 dicembre 2005 "Aspetti generali e articolazione della Procedura Sorgente nel Sistema regionale delle qualifiche";
 - n. 1719 del 4 dicembre 2006 "Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi – IV provvedimento";
 - n. 335 del 26 marzo 2007 "Approvazione di nuova qualifica professionale per Operatore Tecnico subacqueo, ai sensi della delibera di GR 2166/05";
 - n. 1347 del 17 settembre 2007 "Approvazione di nuove qualifiche per Tecnico nella programmazione di interventi faunistico-ambientali e per Operatore della sicurezza e tutela di beni e persone ai sensi della delibera di GR 2166/05";
 - n. 1825 del 10 novembre 2008 "Modifiche agli standard professionali e formativi della qualifica per 'Acconciatore' di cui alla DGR 2212/04";

richiamata la deliberazione della Giunta regionale n. 140 dell'11 febbraio 2008 "Approvazione disposizioni in merito alla programmazione, gestione e controllo delle attività formative e delle politiche attive del lavoro comprensive delle disposizioni di cui al Capo II, Sezione II e Capo III, Sezione IV della L.R. 12/03";

vista infine la determinazione della Responsabile del Servizio Formazione professionale n. 9137 del 29 giugno 2006 "Adozione della modulistica necessaria per la proposta e l'istruttoria di nuove qualifiche, di cui alla deliberazione di GR 2166/05";

dato atto che da parte di:

- Pacher & P di Modena;
- AID&A di Pontedera (PI);
- Irecoop di Bologna;

- Forma Futuro di Parma;
- Cercal di S. Mauro Pascoli (FC);

sono pervenute proposte per il riconoscimento di nuove qualifiche professionali, conservate agli atti del Servizio Formazione professionale;

valutato opportuno:

- integrare il Repertorio regionale con alcune nuove figure di alta specializzazione;
- adeguare gli standard professionali della qualifica regionale per "Mediatore interculturale" ai più recenti dispositivi regionali al fine di assicurarne la formalizzabilità e la certificabilità;

dato atto che le proposte di inserimento di nuove qualifiche sono state valutate sulla base dei criteri definiti dalla Procedura Sorgente, di cui alla sopra citata delibera 2166/05 e che questo ha consentito di verificare che:

- sussistevano le condizioni per la individuazione di 6 nuove figure professionali da inserire nel Repertorio regionale: un "Tecnico nella gestione e sviluppo delle risorse umane" nell'area professionale esistente "Progettazione ed erogazione servizi formativi ed orientativi", un "Tecnico esperto nella gestione dell'energia" nell'area già esistente "Difesa e valorizzazione del territorio", un "Tecnico esperto nella gestione aziendale", un "Tecnico esperto nella gestione di servizi" e un "Tecnico esperto nella gestione di progetti" da collocare nella nuova area professionale "Gestione processi progetti e strutture" ed, infine, un "Modellista di pelletteria", da inserire nella nuova area "Progettazione e produzione di pelletteria";
- non sussistevano le condizioni per poter essere individuate e selezionate come nuove figure professionali del Repertorio regionale le proposte per: "Addetto alla gestione e al trattamento di materiali, dispositivi medici e presidi sterili", "Insegnante di danza", "Operatore di pace";
- nel periodo da novembre 2008 a gennaio 2009 si sono svolte le successive fasi di descrizione e verifica degli elaborati tecnici di descrizione degli standard professionali e formativi relativi alle sopra indicate nuove figure professionali, nonché di definizione delle modifiche ai medesimi standard della qualifica per "Mediatore interculturale";
- tale percorso, in continuità con le qualifiche già approvate, e in base a quanto specificamente previsto per la fase "Verifica" dalla Procedura Sorgente, di cui alla propria deliberazione 2166/05, si è svolto attraverso il lavoro di una sottocommissione metodologica, costituita da componenti della Commissione regionale tripartita e da loro esperti;
- tale lavoro ha dato luogo alla descrizione di 6 nuove qualifiche, all'identificazione di 2 nuove aree professionali e, per assicurare una maggiore coerenza di sistema, ha portato all'assunzione di alcune modifiche ad una qualifica precedentemente approvata, come di seguito indicato:
 - nell'area "Assistenza sociale, sanitaria, socio-sanitaria" sono state apportate alcune modifiche formali allo standard professionale della qualifica già esistente di "Mediatore interculturale";
 - nell'area "Progettazione ed erogazione servizi formativi ed orientativi" è stata introdotta la nuova qualifica "Tecnico nella gestione e sviluppo delle risorse umane";
 - nell'area "Difesa e valorizzazione del territorio" è stata introdotta la nuova qualifica per "Tecnico esperto nella gestione dell'energia";
 - nella nuova area "Gestione processi progetti e strutture" sono state inserite le nuove qualifiche: "Tecnico esperto nella gestione aziendale", "Tecnico esperto nella gestione servizi", "Tecnico esperto nella gestione di progetti";
 - nella nuova area "Progettazione e produzione di pelletteria" è stata collocata la nuova qualifica: "Modellista di pelletteria";

preso atto della proposta di modifica procedurale relativa alle modalità di lavoro delle sottocommissioni per le qualifiche, approvata nella seduta della Commissione regionale tripartita del 21/6/2007, secondo cui le decisioni validate dalle sottocommis-

sioni per le qualifiche verranno comunicate a tutti i membri della CRT e s'intenderanno assunte nei casi in cui non interverranno osservazioni contrarie, entro un congruo periodo di tempo;

considerato che la Regione Emilia-Romagna ha trasmesso a tutti i membri della Commissione regionale tripartita in data 23/1/2009, gli esiti del lavoro delle sottocommissioni di esperti nominati dalle parti sociali e dal sistema formativo degli enti accreditati, relativi alla definizione degli standard professionali e formativi essenziali delle sopra citate qualifiche;

ritenuto acquisito in tal modo il parere favorevole della Commissione regionale tripartita, non essendo pervenute, al competente Servizio regionale Formazione professionale, proposte di modifiche e/o integrazioni entro 10 giorni lavorativi dalla data di trasmissione;

dato atto del parere favorevole espresso dalla competente Commissione assembleare, ai sensi dell'art. 32 della L.R. 12/03, nella seduta dell'11/2/2009;

vista la L.R. 43/01 "Testo unico in materia di organizzazione e di rapporto di lavoro nella Regione Emilia-Romagna" e ss.mm.;

richiamate inoltre le proprie deliberazioni:

- n. 1057 del 24/7/2006, recante "Prima fase di riordino delle strutture organizzative della Giunta regionale. Indirizzi in merito alle modalità di integrazione interdirezionale e di gestione delle funzioni";
- n. 1150 del 31/7/2006 recante "Approvazione degli atti di conferimento degli incarichi di livello dirigenziale (decorrenza 1/8/2006)";
- n. 1663 del 27/11/2006 recante "Modifiche all'assetto delle Direzioni generali della Giunta e del Gabinetto del Presidente";

- n. 2416 del 29/12/2008 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Adempimenti conseguenti alla delibera 999/08. Adeguamento e aggiornamento della delibera 450/07";

dato atto dei pareri allegati;

su proposta del Presidente della Giunta regionale

a voti unanimi e palesi, delibera:

1) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa, i seguenti allegati, parte integrante e sostanziale del presente atto:

- Allegato A) "Aggiornamento del Repertorio delle qualifiche regionali per area professionale";
- Allegato B) "Schede descrittive delle qualifiche di nuova introduzione o interessate da modifiche";

2) di dare atto che l'Allegato A), che col presente atto si approva, aggiorna quanto precedentemente assunto con proprie deliberazioni 2212/04, 265/05, 788/05, 1476/05, 1719/06, 335/07, 1347/07 e 1825/08 relativamente alle aree professionali:

- Assistenza sociale, sanitaria, socio-sanitaria;
- Progettazione ed erogazione servizi formativi ed orientativi;
- Difesa e valorizzazione del territorio;

3) di integrare, col presente atto, le 33 aree professionali esistenti nel Repertorio con 2 aree ulteriori denominate:

- Gestione processi progetti e strutture;
- Progettazione e produzione di pelletteria;

4) di disporre la pubblicazione integrale del presente atto nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

(segue allegato fotografato)

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

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

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

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

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

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

Allegato B)



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

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

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

INDICE

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

AREA PROFESSIONALE

ASSISTENZA SOCIALE, SANITARIA, SOCIO-SANITARIA

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

MEDIATORE INTERCULTURALE**DESCRIZIONE SINTETICA**

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

Area Professionale

Assistenza sociale, sanitaria , socio - sanitaria

Profili collegati – collegabili alla figura

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

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

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

MEDIATORE INTERCULTURALE

STANDARD

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

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

▪ **Corsi di 500 ore**

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

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

▪ **Corsi di 300 ore**

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

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

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

▪ **Corsi di 300 ore**

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

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

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

NOTA

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

AREA PROFESSIONALE

DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA

DESCRIZIONE SINTETICA

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

Area Professionale

DIFESA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Profili collegati – collegabili alla figura

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

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

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DELL'ENERGIA

STANDARD

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

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

- **Corsi di 500 ore**

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

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

- **Corsi di 300 ore**

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

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

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

- **Corsi di 300 ore**

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

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

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

NOTA

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

AREA PROFESSIONALE

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE

DESCRIZIONE SINTETICA

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

Area Professionale

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

Profili collegati – collegabili alla figura

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

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

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE

STANDARD

relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

"TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE"

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

▪ Corsi di 500 ore

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

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

▪ Corsi di 300 ore

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

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

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

▪ Corsi di 300 ore

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

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

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

NOTA

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI

DESCRIZIONE SINTETICA

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

Area Professionale

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

Profili collegati – collegabili alla figura

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

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

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI

STANDARD

relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

"TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI"

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

▪ **Corsi di 500 ore**

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

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

▪ **Corsi di 300 ore**

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

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

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

▪ **Corsi di 300 ore**

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

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

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

NOTA

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI

DESCRIZIONE SINTETICA

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

Area Professionale

GESTIONE PROCESSI PROGETTI E STRUTTURE

Profili collegati – collegabili alla figura

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

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

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI

STANDARD

relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

"TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI"

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

▪ Corsi di 500 ore

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

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

▪ Corsi di 300 ore

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

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

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

▪ Corsi di 300 ore

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

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

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

NOTA

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

AREA PROFESSIONALE

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE DI PELLETERIA

QUALIFICHE: MODELLISTA DI PELLETERIA

MODELLISTA DI PELLETERIA

DESCRIZIONE SINTETICA

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

Area Professionale

PROGETTAZIONE E PRODUZIONE DI PELLETERIA

Profili collegati – collegabili alla figura

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

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

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

MODELLISTA DI PELLETERIA

STANDARD

relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di

"MODELLISTA DI PELLETERIA"

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

- **Corsi di 500 ore**

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

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

- **Corsi di 300 ore**

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

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

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

- **Corsi di 300 ore**

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

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

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

NOTA

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

AREA PROFESSIONALE
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI
FORMATIVI ED ORIENTATIVI

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

TECNICO NELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

DESCRIZIONE SINTETICA

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

Area Professionale

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI FORMATIVI E ORIENTATIVI

Profili collegati – collegabili alla figura

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

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Rappresentazione sistema professionale	▫ adottare tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi ▫ Tecniche e metodologie di analisi organizzativa ▫ Metodologie di assessment ▫ Metodi di rilevazione del fabbisogno formativi
	▫ applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale	
	▫ identificare ruoli e funzioni organizzative in relazione a struttura e processi fondamentali di business, supporto, direzione e controllo dell'organizzazione	
	▫ adottare tecniche e metodi di descrizione delle competenze al fine di prefigurare un sistema professionale funzionale al contesto organizzativo di riferimento	
2. Programmazione risorse umane	▫ definire il fabbisogno di personale tracciando i requisiti che dovrebbero possedere i soggetti da reclutare e tenendo presenti gli obiettivi complessivi dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Tecniche di analisi delle competenze ▫ Metodi e strumenti di selezione del personale ▫ Tecniche di gestione del colloquio ▫ Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale
	▫ valutare le possibilità di miglioramento e razionalizzazione del personale presente nei differenti contesti organizzativi, in funzione dell'esigenza rilevata	
	▫ individuare le principali fonti di reclutamento per la ricerca e la selezione del personale	
	▫ prefigurare modalità e procedure di inserimento e accoglienza del personale selezionato all'interno del contesto organizzativo	
3. Sviluppo risorse umane	▫ identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Metodologia della formazione del personale ▫ Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali ▫ Elementi di project management ▫ Elementi di disciplina contrattuale
	▫ definire interventi formativi/di addestramento coerenti con i percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo prefigurati, compatibilmente ai vincoli organizzativi e al budget disponibile	
	▫ adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione	
	▫ definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo	
4. Gestione risorse umane	▫ riconoscere la normativa contrattuale relativa alle differenti tipologie di rapporto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Normativa sui CCNL ▫ Fondamenti di diritto del lavoro ▫ Elementi di lingua inglese inerenti al settore di riferimento ▫ Normative sulla tutela della sicurezza e salute dei lavoratori
	▫ comprendere le regole e le procedure di contrattazione sindacale necessarie ad una gestione efficace delle relazioni sindacali	
	▫ adottare le modalità e gli strumenti di comunicazione interna più adeguati a trasmettere notizie ed informazioni	
	▫ riconoscere a documentazione e comprendere le procedure necessarie alla gestione amministrativa del personale	

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

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

TECNICO NELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

STANDARD

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

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

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

La qualifica può essere conseguita attraverso:

▪ Corsi di 500 ore

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

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

▪ Corsi di 300 ore

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

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

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

▪ Corsi di 300 ore

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

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

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

NOTA

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

LIBRERIE CONVENZIONATE PER LA VENDITA AL PUBBLICO

Libreria di Palazzo Monsignani S.r.l. – Via Emilia n. 71/3 – 40026 Imola (BO)
Nuova Tipografia Delmaino S.n.c. – Via IV Novembre n. 160 – 29100 Piacenza

Libreria Incontri – Piazza Libertà n. 29 – 41049 Sassuolo (MO)
Edicola Libreria Cavalieri – Piazza Mazzini n. 1/A – 44011 Argenta (FE)

A partire dall'1 gennaio 1996 tutti i Bollettini Ufficiali sono consultabili gratuitamente collegandosi al sito Internet della Regione Emilia-Romagna <http://www.regione.emilia-romagna.it/>
Indirizzo di posta certificata: bollettinoufficiale@postacert.regione.emilia-romagna.it

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE DI ATTI

Le modalità per la pubblicazione degli atti per i quali è previsto il pagamento sono:

- Euro 2,07 per ogni riga di titolo in grassetto o in maiuscolo
- Euro 0,77 per ogni riga o frazione di riga (intendendo per riga la somma di n. 65 battute dattiloscritte)

gli Enti e le Amministrazioni interessati dovranno effettuare il versamento sul **c/c postale n. 239400** intestato al Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna – Viale Aldo Moro n. 52 – 40127 Bologna e unire la ricevuta dell'avvenuto pagamento al testo del quale viene richiesta la pubblicazione.

Avvertenza – L'avviso di rettifica dà notizia dell'avvenuta correzione di errori materiali contenuti nel provvedimento inviato per la pubblicazione al Bollettino Ufficiale. L'errata-corrige rimedia, invece, ad errori verificatisi nella stampa del provvedimento nel Bollettino Ufficiale.

Il Bollettino Ufficiale si divide in 3 parti:

– Nella parte prima sono pubblicate: leggi e regolamenti della Regione Emilia-Romagna; circolari esplicative delle leggi regionali, nonché atti di organi della Regione contenenti indirizzi interessanti, con carattere di generalità, amministrazioni pubbliche, privati, categorie e soggetti; richieste di referendum regionali e proclamazione dei relativi risultati; dispositivi delle sentenze e ordinanze della Corte costituzionale relativi a leggi della Regione Emilia-Romagna, a conflitti di attribuzione aventi come parte la Regione stessa, nonché ordinanze con cui organi giurisdizionali abbiano sollevato questioni di legittimità costituzionale di leggi regionali. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 18,08.**

– Nella parte seconda sono pubblicati: deliberazioni del Consiglio e della Giunta regionale (ove espressamente previsto da legge o da regolamento regionale); decreti del Presidente della Giunta regionale, atti di Enti locali, di enti pubblici e di altri enti o organi; su specifica determinazione del Presidente della Giunta regionale ovvero su deliberazione del Consiglio regionale, atti di organi statali che abbiano rilevanza per la Regione Emilia-Romagna, nonché comunicati o informazioni sull'attività degli organi regionali od ogni altro atto di cui sia prescritta in generale la pubblicazione. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 33,57.**

– Nella parte terza sono pubblicati: annunci legali; avvisi di pubblici concorsi; atti che possono essere pubblicati su determinazione del Presidente della Giunta regionale, a richiesta di enti o amministrazioni interessate; altri atti di particolare rilievo la cui pubblicazione non sia prescritta da legge o regolamento regionale. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 20,66.**

L'abbonamento annuale cumulativo al Bollettino Ufficiale è fissato in Euro 72,30 - Il prezzo di ogni singolo Bollettino è fissato in Euro 0,41) per 16 pagine o frazione di sedicesimo.

L'abbonamento si effettua esclusivamente a mezzo di versamento sul c/c postale n. 239400 intestato a Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna (Viale Aldo Moro n. 52 – 40127 Bologna) – Si declina ogni responsabilità derivante da disguidi e ritardi postali. Copie del Bollettino Ufficiale potranno comunque essere richieste avvalendosi del citato c/c postale.

La data di scadenza dell'abbonamento è riportata nel talloncino dell'indirizzo di spedizione. Al fine di evitare interruzioni nell'invio delle copie del Bollettino Ufficiale si consiglia di provvedere al rinnovo dell'abbonamento, effettuando il versamento del relativo importo, un mese prima della sua scadenza.

In caso di mancata consegna inviare a Ufficio BO-CMP per la restituzione al mittente che si impegna a versare la dovuta tassa.