



**Il Fondo Sociale Europeo  
in Friuli Venezia Giulia**  
Programma Operativo Regionale 2014-2020



UN INVESTIMENTO PER IL TUO FUTURO

## **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia

Servizio formazione

Posizione organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili professionali

# **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI**

Repertorio del settore economico-professionale

## **AREA COMUNE**

Processi di lavoro inclusi

- **GESTIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO, QUALITÀ, FUNZIONI TECNICHE E LOGISTICA INTERNA**
- **MARKETING, SVILUPPO COMMERCIALE E PUBBLICHE RELAZIONI**
- **AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE**
- **AFFARI GENERALI, SEGRETERIA E FACILITIES MANAGEMENT**
- **ORGANIZZAZIONE, GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E SICUREZZA**

---

## SOMMARIO

---

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO.....</b>	<b>4</b>
<b>PARTE 1 GESTIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO, QUALITÀ, FUNZIONI TECNICHE E LOGISTICA INTERNA .....</b>	<b>9</b>
Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) .....	10
Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	17
Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA.....	27
Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	28
<b>PARTE 2 MARKETING, SVILUPPO COMMERCIALE E PUBBLICHE RELAZIONI .....</b>	<b>38</b>
Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) .....	39
Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	49
Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA.....	74
Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	76
<b>PARTE 3 AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE.....</b>	<b>101</b>
Sezione 3.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) .....	102
Sezione 3.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	107
Sezione 3.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA.....	112
Sezione 3.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	113
<b>PARTE 4 AFFARI GENERALI, SEGRETERIA E FACILITIES MANAGEMENT .....</b>	<b>118</b>
Sezione 4.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) .....	119
Sezione 4.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	126
Sezione 4.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA.....	135
Sezione 4.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	136
<b>PARTE 5 ORGANIZZAZIONE, GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E SICUREZZA .....</b>	<b>145</b>
Sezione 5.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) .....	146
Sezione 5.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	151
Sezione 5.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA.....	162
Sezione 5.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	163

---

## INTRODUZIONE

---

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante<sup>1</sup> in virtù della necessità di istituire un sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito (formale, non formale o informale) alla luce delle novità introdotte:

- dal Decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13<sup>2</sup> il quale, al fine di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché la spendibilità delle certificazioni anche in ambito europeo, istituisce il Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni nazionali. Tale repertorio è costituito anche dall'insieme dei repertori regionali purché questi rispettino determinati standard descrittivi minimi;
- dal Decreto interministeriale del 30 giugno 2015<sup>3</sup> il quale definisce il quadro operativo unitario per la correlazione e la standardizzazione di tutti i repertori regionali, nonché per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze in essi contenute anche in termini di crediti formativi in chiave europea. In particolare, essa stabilisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione dei repertori regionali.

Nella predisposizione del Repertorio delle qualificazioni regionali si è tenuto conto delle risultanze del lavoro, tuttora in corso, del gruppo tecnico MLS-ISFOL-Tecnostruttura-Regioni (di seguito GTN) che opera per l'attuazione del "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del decreto legislativo n. 13/2013 - verso l'attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" approvato in data 10 luglio 2013 in IX Commissione - Istruzione, Formazione e Lavoro – della Conferenza delle Regioni.

Il Repertorio delle qualificazioni regionali mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all'evoluzione del mercato del lavoro regionale ed ai processi di manutenzione del Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali di cui all'Intesa del 22 gennaio 2015 e del Repertorio nazionale di cui al decreto legislativo n. 13/2013.

---

<sup>1</sup> Approvato con DGR n. 2023 del 31 agosto 2006 e aggiornato con DGR n. 2208 del 27 settembre 2007, n. 1031 del 7 maggio 2009 e n. 2612 del 16 dicembre 2010.

<sup>2</sup> Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

<sup>3</sup> Decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13.

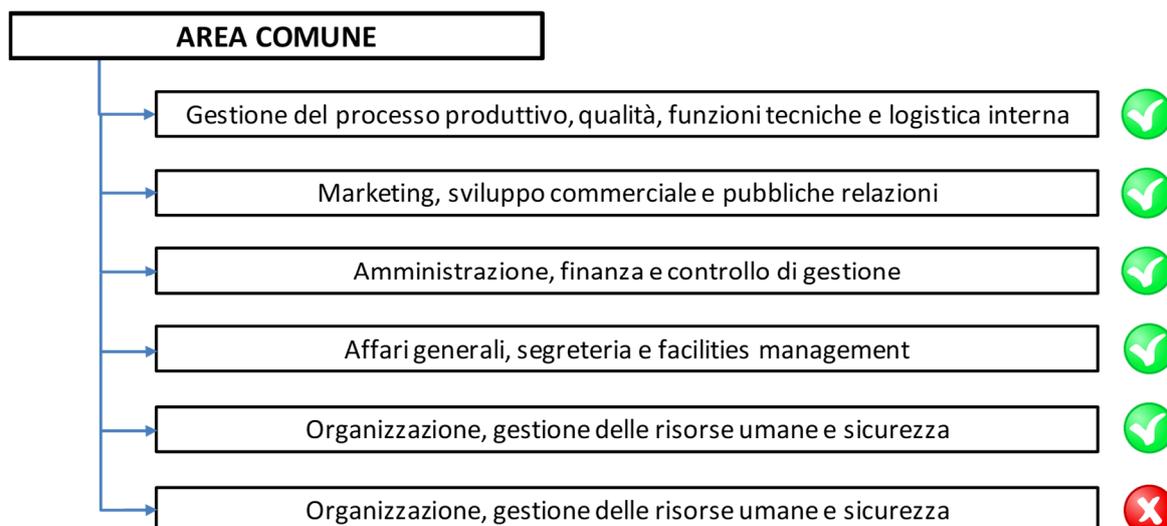
## ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

Il **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI** è costituito dall'insieme dei diversi **REPERTORI DI SETTORE**, distinti assumendo come riferimento per la suddivisione la classificazione dei Settori economico-professionali di cui all'Intesa del 22/01/2015 (Allegato 1), e dal **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, che declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.



Nella costruzione dei singoli Repertori di settore si è tenuto conto del lavoro svolto dal GTN, con particolare riferimento al fatto che ciascun Settore economico-professionale è stato articolato in diversi **PROCESSI DI LAVORO** secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi ad esso afferenti. In questa ottica i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Il presente repertorio si riferisce al Settore economico-professionale denominato **AREA COMUNE** (raggruppa tutti i servizi comuni alle diverse imprese) e include i Processi di lavoro evidenziati nel seguente schema riepilogativo:



Legenda:

- ✓ = Processo di lavoro incluso nel repertorio
- ✗ = Processo di lavoro in corso di elaborazione

Nel Repertorio di settore a ciascun Processo di lavoro è dedicata una specifica **PORTE** del documento, che risulta a sua volta organizzata nelle seguenti **SEZIONI**:

- Aree di attività (ADA): descrive i risultati dell'analisi dei processi di lavoro svolta a cura del GTN in termini di sequenze di processo, aree di attività e relative attività di lavoro.
- Qualificatori professionali regionali (QPR): descrive i qualificatori professionali identificati a livello regionale, in termini di competenze, conoscenze, abilità, livello EQF di riferimento e la loro correlazione con le ADA.
- Schede delle situazioni tipo (SST): descrive le schede da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali.

## Aree di attività (ADA)

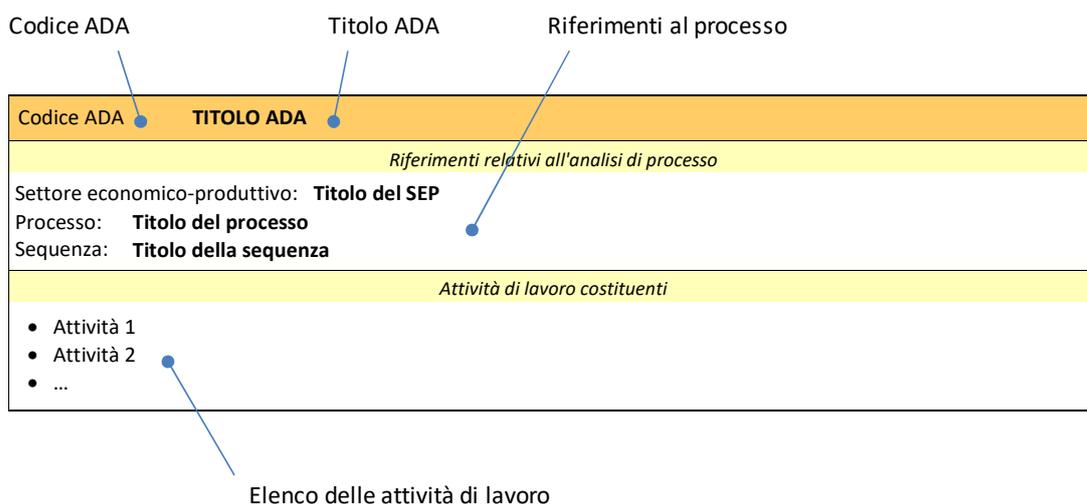
Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale di riferimento. Tale analisi è stata svolta secondo una logica di scomposizione progressiva dal macro al micro.



Nello specifico e facendo riferimento allo schema sopra riportato, ciascun Processo di lavoro è stato declinato in Sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le Sequenze di processo sono, a loro volta, state articolate in una o più Aree di attività. Ciascuna ADA è connotata da un titolo, da un codice univoco a livello nazionale e contiene la descrizione delle singole attività di lavoro che la caratterizzano.

La definizione di ADA assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Un'area di attività corrisponde ad un insieme significativo di attività di lavoro orientate alla produzione di un risultato, riconosciute dal mondo del lavoro come omogenee e correlate tra loro, identificabili all'interno di un processo lavorativo secondo criteri di finalizzazione funzionale, di autoconsistenza e di specificità delle competenze da esprimere" (ISFOL, 1998).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle ADA.



## Qualificatori professionali regionali (QPR)

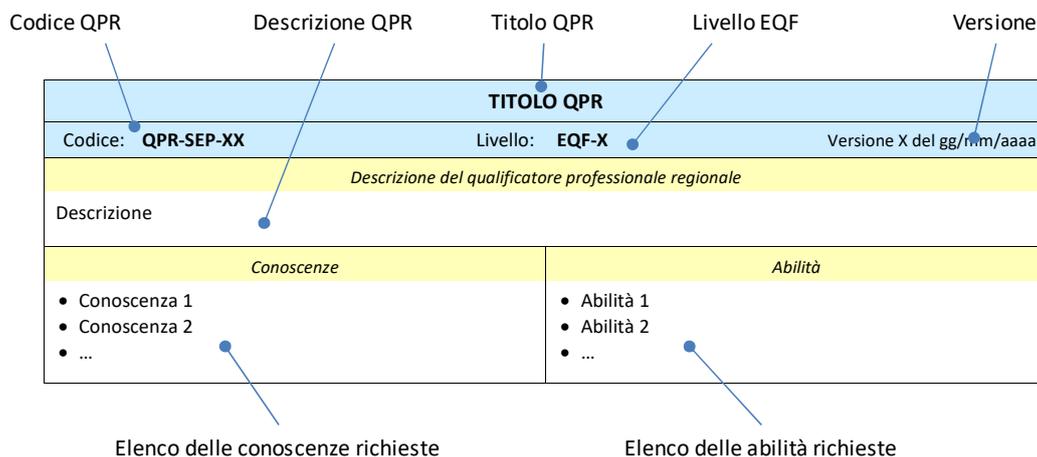
I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema regionale di certificazione delle competenze.

I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunemente acquisite.

La definizione di QPR assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale" (DLgs 13/2013, art. 2, lettera e). Al fine della progressiva standardizzazione delle qualificazioni definite nelle diverse regioni, i QPR rispettano i criteri costruttivi e descrittivi previsti dall'Allegato 3 del Decreto interministeriale del 30/06/2015 e sono referenziati al Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente attraverso l'identificazione del proprio livello EQF.

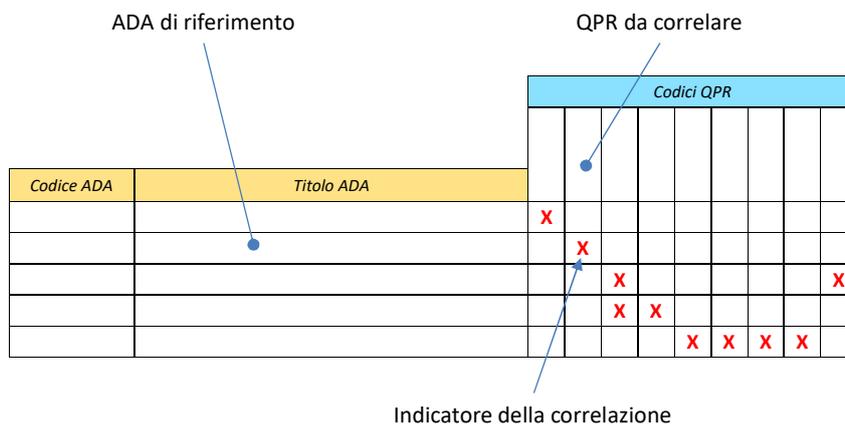
In particolare:

- la descrizione della competenza, la denominazione e la referenziazione al quadro europeo EQF (Allegato 3, punto 3, lettere a b e d) sono presenti direttamente nel format descrittivo del singolo QPR (si veda lo schema sottostante);
- la referenziazione ai codici statistici nazionali (Allegato 3, punto 3, lettera c) è automaticamente determinata dall'associazione del QPR alla/e ADA ad esso correlate nella fase di inserimento del QPR nel DBQc (Data Base delle Qualificazioni e delle competenze) così come previsto dall'Allegato 2 del Decreto interministeriale sopra citato.



## Matrice di correlazione QPR-ADA

Al fine di individuare il posizionamento delle qualificazioni regionali rispetto al Quadro nazionale, per ogni QPR viene indicata la/e ADA di afferenza attraverso una matrice di correlazione. Nello specifico tale matrice riporta le correlazioni tra i QPR e le ADA del settore economico-professionale di riferimento. La "X" inserita nella casella di intersezione tra un QPR (colonna) e una ADA (riga), indica che quel qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti l'area di attività correlata.

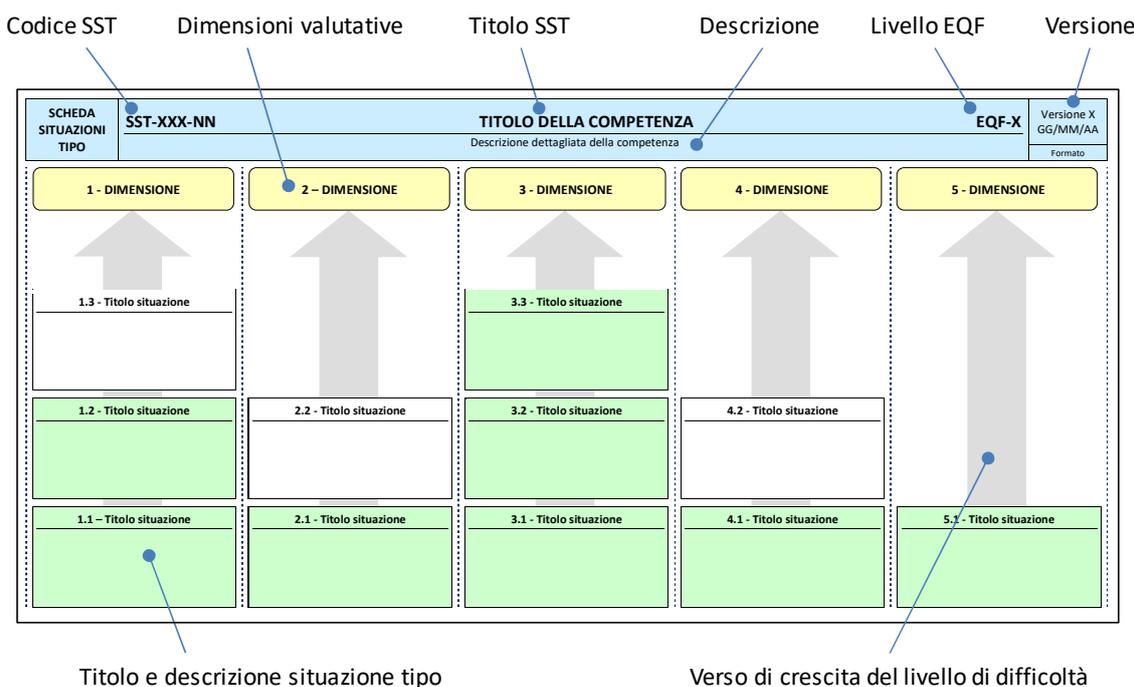


## Schede delle situazioni tipo (SST)

Le Schede delle situazioni tipo (SST) costituiscono lo strumento di riferimento primario nel processo di valutazione dei Qualificatori professionali regionali. In particolare per ogni QPR esiste una specifica SST associata.

La definizione di SST assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Schema di classificazione della complessità esecutiva di una competenza (QPR), attraverso un insieme di situazioni lavorative a difficoltà crescente, identificate sulla base degli elementi caratterizzanti le condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.)" (EffePi FVG, 2014).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

- Le dimensioni valutative: classificano le diverse tipologie di risultati generati nell'esercizio della competenza a cui la scheda si riferisce, in termini di prodotti (o servizi) e possono essere relativi sia a fasi lavorative intermedie (semilavorati) che finali (prodotti finiti).
- Le situazioni tipo: descrivono delle situazioni lavorative in cui viene tipicamente agita la competenza, classificate sulla base delle condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.).
- La posizione di una situazione tipo: identifica all'interno della colonna relativa alla dimensione valutativa di riferimento il suo livello di complessità realizzativa considerando che il verso di crescita va dal basso verso l'alto.
- Il colore di una situazione tipo: stabilisce quali sono le situazioni tipo che un soggetto deve necessariamente saper gestire in completa autonomia per poter affermare che padroneggia la competenza di riferimento ad un livello coerente con le aspettative del mondo del lavoro.

Considerato il fatto che il numero delle dimensioni valutative e il numero delle situazioni tipo individuate per ogni dimensione valutativa sono variabili, le SST così organizzate risultano facilmente adattabili alle caratteristiche dei differenti QPR presenti nel repertorio. Nella sostanza le SST sono delle rubriche valutative a geometria variabile.

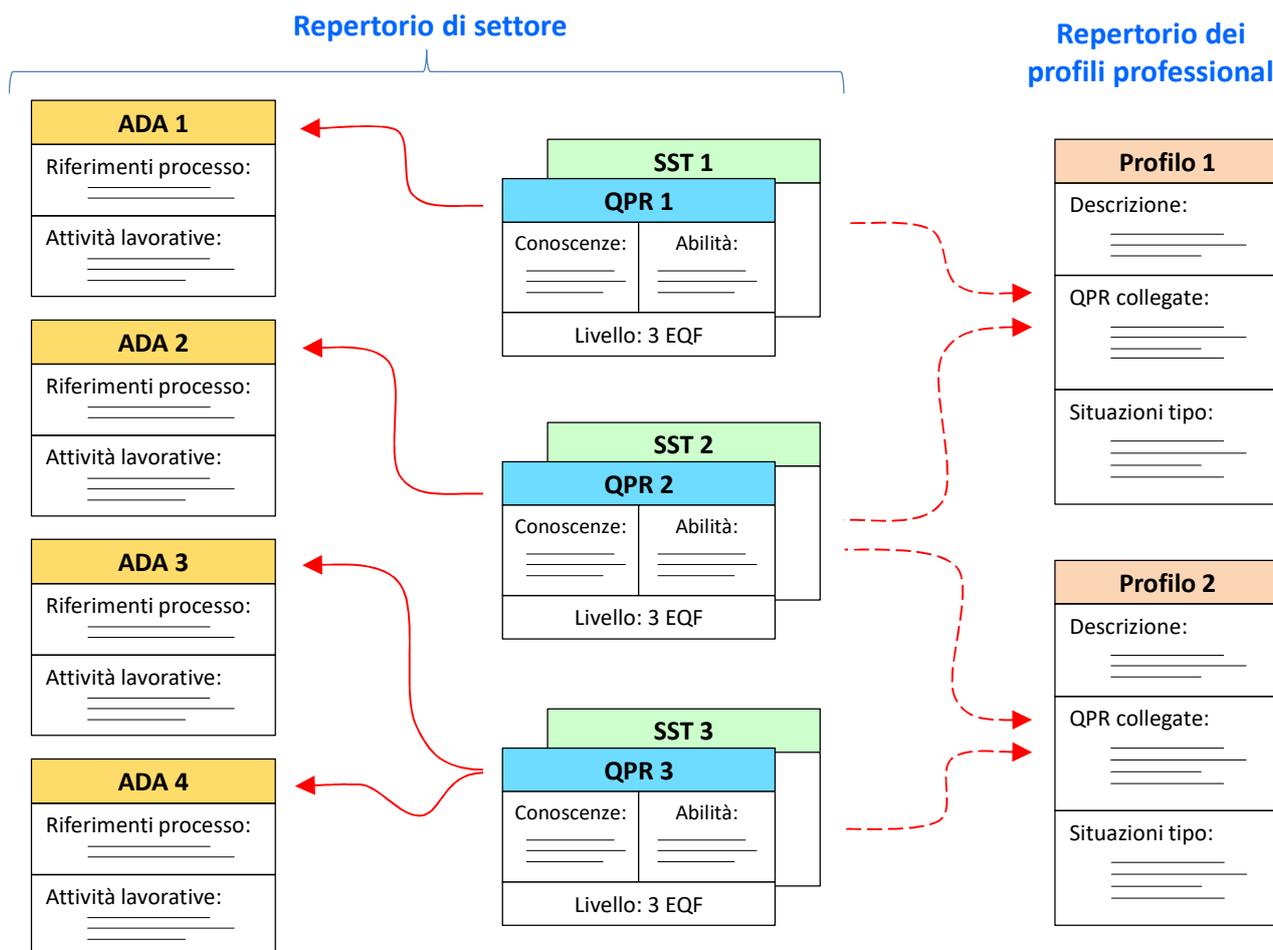
## Acquisizione completa di una competenza

All'interno del Sistema regionale di certificazione delle competenze (SRCC), una competenza (QPR) si ritiene acquisita e quindi validabile, solo quando il soggetto è in grado di dimostrare di saper gestire in completa autonomia tutte le situazioni tipo evidenziate in colore verde nella corrispondente scheda SST associata.

## Repertorio dei profili professionali

Il Repertorio dei profili professionali è un documento a sé stante costituito dall'insieme dei Profili professionali riconosciuti a livello regionale. Ogni singolo Profilo professionale è declinato attraverso un titolo e un codice univoco, una descrizione, i riferimenti ai codici statistici nazionali, l'elenco delle QPR collegate (anche appartenenti a Repertori di settore differenti) e l'elenco delle situazioni tipo che ne caratterizzano il livello.

Il seguente schema illustra con delle frecce curvilinee le principali correlazioni esistenti tra tutti gli elementi costituenti il Repertorio delle qualificazioni regionali (Repertori di settore + Repertorio dei profili professionali). In particolare viene evidenziata la correlazione tra la singola QPR e una o più ADA riferite ad un processo di lavoro, il rapporto 1 a 1 tra QPR e SST, la costituzione dei Profili professionali in termini di aggregazione di QPR.



Legenda simboli:  = Indica a quali ADA sono associate le singole QPR  
 = Indica quali QPR fanno parte di un profilo

**Parte 1**  
**GESTIONE DEL PROCESSO**  
**PRODUTTIVO, QUALITÀ,**  
**FUNZIONI TECNICHE E**  
**LOGISTICA INTERNA**

---

## Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## GESTIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO, QUALITÀ, FUNZIONI TECNICHE E LOGISTICA INTERNA

---

### PIANIFICAZIONE STRATEGICA, PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLA PRODUZIONE

25.219.704	Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management)
25.219.705	Valutazione e gestione del rischio d'impresa
25.219.706	Gestione dei progetti (Project management)
25.219.708	Programmazione della produzione
25.219.709	Controllo della produzione

### SISTEMA DI QUALITÀ E CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO/SERVIZIO

25.220.710	Progettazione e sviluppo del sistema qualità
25.220.711	Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità
25.220.712	Certificazione di prodotto/servizio

### FUNZIONI TECNICHE E SVILUPPO DI PRODOTTO

25.221.713	Studio e sviluppo tecnologico dei materiali
25.221.714	Realizzazione di disegni tecnici

### APPROVVIGIONAMENTI, LOGISTICA INTERNA E MAGAZZINO

25.222.715	Pianificazione degli approvvigionamenti
25.222.716	Gestione degli approvvigionamenti
25.222.717	Pianificazione della logistica interna e di magazzino
25.222.718	Confezionamento ed imballaggio merci

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

<b>ADA.25.219.704</b>	<b>PIANIFICAZIONE STRATEGICA E GESTIONE DEI PROCESSI CORRENTI (OPERATIONS MANAGEMENT)</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b>	
Sequenza: <b>Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel lungo periodo, portafoglio ordini)</li> <li>• Definizione degli obiettivi strategici aziendali</li> <li>• Formulazione delle scelte strategiche di produzione adatte al raggiungimento degli obiettivi</li> <li>• Previsione delle risorse globali (finanziarie, umane, tecnologiche) da impiegare</li> <li>• Definizione di massima della quantità di beni da produrre e delle risorse necessarie</li> </ul>	

<b>ADA.25.219.705</b>	<b>VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO D'IMPRESA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b>	
Sequenza: <b>Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione e descrizione dei rischi aziendali interni ed esterni</li> <li>• Definizione degli indici di propensione al rischio d'impresa</li> <li>• Valutazione di probabilità-impatto dei rischi sull'impresa (es. economico-finanziari, di immagine, penali, civili e amministrativi)</li> <li>• Elaborazione di report di rischio (risk reporting)</li> <li>• Definizione delle procedure per la gestione dei rischi</li> <li>• Monitoraggio delle eventuali azioni intraprese per la gestione dei rischi</li> </ul>	

ADA.25.219.706 <b>GESTIONE DEI PROGETTI (PROJECT MANAGEMENT)</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione del team di progetto e degli stakeholders</li> <li>• Sviluppo del piano di progetto e definizione degli obiettivi e delle attività</li> <li>• Stima delle risorse e definizione delle specifiche organizzative di progetto</li> <li>• Definizione operativa delle sequenze di attività e della stima dei tempi e dei costi</li> <li>• Identificazione e valutazione dei rischi (Threat modeling risk)</li> <li>• Individuazione e controllo degli indicatori di performance della qualità</li> <li>• Pianificazione degli approvvigionamenti</li> <li>• Pianificazione e gestione della comunicazione</li> <li>• Sviluppo del team di progetto e gestione degli stakeholders</li> <li>• Gestione del processo di controllo (obiettivi, risorse, team, tempi, costi, ecc.)</li> <li>• Gestione delle fasi di chiusura del progetto e dei deliverables previsti</li> </ul>

ADA.25.219.708 <b>PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel medio/breve periodo, portafoglio ordini) e definizione della "capacità produttiva necessaria"</li> <li>• Analisi dei dati sulle specifiche tecniche dei gruppi/famiglie di prodotti e sulle disponibilità di magazzino</li> <li>• Organizzazione/allocazione delle risorse esistenti (piano aggregato di produzione )</li> <li>• Verifica di fattibilità produttiva</li> <li>• Formulazione del dettaglio dei fabbisogni di materiali</li> <li>• Definizione del piano principale di produzione (es. carichi di lavoro dei reparti, ore di lavorazione, cadenza degli approvvigionamenti, ecc.)</li> <li>• Definizione del piano operativo di produzione (allocazione delle attività alle risorse, sequenziamento delle attività e definizione dei programmi giornalieri, definizione delle priorità di attività)</li> <li>• Invio degli ordini di produzione e/o assemblaggio ai reparti</li> </ul>

ADA.25.219.709 <b>CONTROLLO DELLA PRODUZIONE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione degli standard di controllo di produzione</li> <li>• Raccolta dei dati di controllo (es. posizione nel reparto dell'ordine di produzione, stato di completamento, quantità delle risorse utilizzate, ritardi nella produzione, ecc.) per la verifica di coerenza tra la programmazione e la produzione effettiva</li> <li>• Verifica della rispondenza dei risultati dei controlli agli standard definiti (es. priorità, capacità produttiva, scheduling, ecc.)</li> <li>• Esecuzione degli interventi correttivi della produzione (es. variazione della velocità lavorativa, quantità risorse umane utilizzate, frazionamento del lotto, ecc.)</li> </ul>

ADA.25.220.710 <b>PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITÀ</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione delle procedure interne e dei cicli di controllo qualitativo (check-list di controllo prodotto/servizio-processo)</li> <li>• Definizione delle procedure per la gestione dei casi di non conformità</li> <li>• Definizione della metodologia e degli strumenti per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale</li> <li>• Definizione delle modalità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni interne</li> <li>• Individuazione delle soluzioni migliorative al prodotto/servizio e al ciclo produttivo a seguito dell'analisi dei risultati dei controlli</li> <li>• Pianificazione dei controlli e della raccolta dati</li> <li>• Verifica dell'efficacia delle azioni correttive apportate</li> </ul>

ADA.25.220.711 <b>APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONTROLLO DEL SISTEMA QUALITÀ</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione della qualità</li> <li>• Esecuzione dei controlli qualitativi del prodotto/servizio e del processo secondo le procedure e i cicli definiti</li> <li>• Realizzazione delle procedure di confronto tra i dati rilevati e le specifiche ricevute</li> <li>• Elaborazione di report e resoconti sui documenti gestionali di controllo qualità</li> <li>• Esecuzioni delle procedure previste per la gestione delle non conformità</li> </ul>

ADA.25.220.712 <b>CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi e selezione del sistema normativo di riferimento per il rilascio della certificazione</li> <li>• Analisi documentale dei processi di realizzazione dei prodotti/servizi</li> <li>• Realizzazione delle prove tecniche per la certificazione</li> <li>• Valutazione della conformità alle normative tecniche di riferimento</li> <li>• Rilascio della certificazione</li> </ul>

ADA.25.221.713 <b>STUDIO E SVILUPPO TECNOLOGICO DEI MATERIALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Funzioni tecniche e sviluppo di prodotto</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideazione e definizione di progetti di ricerca e sviluppo dei materiali</li> <li>• Realizzazione di studi di fattibilità e diagnosi strutturali</li> <li>• Analisi e valutazione delle applicazioni industriali di materiali in sviluppo</li> <li>• Realizzazione di attività di analisi e ricerca per l'ottimizzazione di materiali in uso</li> <li>• Supporto nelle procedura di collaudo dei materiali</li> <li>• Redazione e trasmissione di relazioni tecniche anche a fini brevettuali</li> </ul>

ADA.25.221.714 <b>REALIZZAZIONE DI DISEGNI TECNICI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Funzioni tecniche e sviluppo di prodotto</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi e traduzione delle richieste del cliente esterno/interno per l'elaborazione di un progetto grafico</li> <li>• Definizione delle specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico</li> <li>• Esecuzione dei disegni tecnici con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto</li> <li>• Esecuzione dei disegni tecnici di dettaglio degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare (particolari architettonici e strutturali di altre opere civili, di macchine, di apparecchiature meccaniche, di prodotti industriali e beni di consumo, ecc.)</li> <li>• Realizzazione di prototipi con tecniche tradizionali o stampanti 3d</li> <li>• Illustrazione di manuali d'uso</li> </ul>

ADA.25.222.715 <b>PIANIFICAZIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle richieste di acquisto</li> <li>• Definizione delle priorità e delle scadenze di acquisto in funzione dei fabbisogni di produzione e delle scorte di magazzino</li> <li>• Calendarizzazione dei piani di acquisto</li> <li>• Formulazione del budget previsionale degli acquisti</li> <li>• Gestione del budget assegnato per gli acquisti</li> <li>• Valutazione e selezione dei fornitori</li> <li>• Negoziazione delle forniture (es. quantità, prezzi, tempistica, ecc.)</li> <li>• Realizzazione della stipula dei contratti di fornitura</li> <li>• Monitoraggio della qualità del processo produttivo dei fornitori</li> <li>• Identificazione e produzione dei miglioramenti al processo degli acquisti</li> </ul>

ADA.25.222.716 <b>GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio delle richieste di emissioni di offerta</li> <li>• Emissione e archiviazione degli ordini di acquisto</li> <li>• Invio degli ordini di acquisto merce al magazzino</li> <li>• Cura dei rapporti con i fornitori</li> <li>• Controllo dello stato di avanzamento delle consegne</li> <li>• Controllo della quantità e dello stato/qualità degli acquisti</li> <li>• Gestione dei casi di non conformità degli acquisti</li> </ul>

ADA.25.222.717 <b>PIANIFICAZIONE DELLA LOGISTICA INTERNA E DI MAGAZZINO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione del layout del magazzino e dei mezzi di movimentazione delle materie prime, semilavorati e prodotti finiti</li> <li>• Definizione del dettaglio del layout del posizionamento lato linea</li> <li>• Formulazione del budget previsionale della logistica</li> <li>• Gestione del budget assegnato alla logistica</li> <li>• Monitoraggio del livello di giacenza delle scorte (materie prime, componenti, semilavorati, prodotti finiti)</li> <li>• Programmazione del rifornimento dei materiali in funzione dei fabbisogni di produzione</li> <li>• Organizzazione del flusso e della distribuzione dei materiali in funzione della programmazione della produzione</li> <li>• Verifica del rispetto degli standard/procedure di qualità nell'esecuzione del processo di logistica</li> <li>• Identificazione e produzione dei miglioramenti al processo della logistica</li> </ul>

<b>ADA.25.222.718    CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO MERCI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna</b> Sequenza: <b>Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Posizionamento dei prodotti da confezionare in prossimità dei banchi di lavoro e/o dei macchinari</li><li>• Rifornimento dei banchi di lavoro e/o dei macchinari con i materiali da confezionamento</li><li>• Esecuzione delle operazioni di confezionamento (es. imbustamento, scatolamento, impacchettamento, ecc.)</li><li>• Posizionamento dei prodotti confezionati nei mezzi di contenimento e di imballo</li><li>• Esecuzione dell'imballaggio di protezione dei semilavorati commerciali e dei prodotti finiti</li><li>• Carico delle strutture da imballo per il trasporto esterno</li><li>• Manutenzione di macchine ed attrezzature per il confezionamento e l'imballaggio</li></ul>

## Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

### GESTIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO, QUALITÀ, FUNZIONI TECNICHE E LOGISTICA INTERNA

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-ALM-01</b>	GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI	4
<b>QPR-ALM-02</b>	IMBALLAGGIO PRODOTTI NON ALIMENTARI	3
<b>QPR-GPP-01</b>	PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE	5
<b>QPR-GPP-02</b>	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	4
<b>QPR-GPP-03</b>	COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE	5
<b>QPR-GPP-04</b>	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE	4
<b>QPR-SGQ-01</b>	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4
<b>QPR-SGQ-02</b>	CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	4
<b>QPR-SGQ-03</b>	CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO	4

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI</b>	
Codice: <b>QPR-ALM-01</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base di un'analisi dei fabbisogni aziendali e delle relative richieste di acquisto, il soggetto è in grado di procedere alla pianificazione degli acquisti, alla selezione dei fornitori di materie prime, beni e servizi, alla stipula del contratto di acquisto e alla gestione dell'ordine.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di programmazione e budgettizzazione degli acquisti</li> <li>• Modalità di definizione delle caratteristiche tecniche e merceologiche di materie prime, beni e servizi</li> <li>• Tecniche di selezione e qualificazione dei fornitori</li> <li>• Tecniche di sviluppo di richieste di offerta</li> <li>• Tecniche di valutazione comparativa di offerte commerciali</li> <li>• Tecniche di negoziazione</li> <li>• Tecniche di controllo degli ordini</li> <li>• Normative e contrattualistica relative agli acquisti</li> <li>• Aspetti amministrativi connessi agli acquisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccogliere da varie fonti aziendali ed elaborare le richieste di acquisto;</li> <li>• Predisporre piani e budget di acquisto</li> <li>• Acquisire/analizzare informazioni su potenziali fornitori, nuovi prodotti e sull'andamento dei prezzi;</li> <li>• Selezionare e qualificare i potenziali fornitori;</li> <li>• Predisporre una Richiesta di Offerta</li> <li>• Condurre/gestire le trattative di acquisto</li> <li>• Preparare la documentazione delle trattative e i contratti di acquisto nel rispetto della normativa vigente</li> <li>• Alimentare il sistema informativo aziendale con informazioni e documentazioni relative al processo di acquisto</li> <li>• Controllare la merce in arrivo sia dal punto di vista documentale che del rispetto quantitativo e qualitativo delle specifiche dell'ordine</li> <li>• Gestire eventuali anomalie attivando interventi di rifiuto o contestazione dell'ordine/consegna e strategie di soluzione</li> </ul>

<b>IMBALLAGGIO PRODOTTI NON ALIMENTARI</b>		
Codice: <b>QPR-ALM-02</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 23/12/2019
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni del piano di lavoro, il soggetto è in grado di prelevare e preparare il prodotto non alimentare da confezionare, procedendo all'imballaggio primario, secondario, terziario con mezzi manuali o meccanici.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche dei principali materiali di confezionamento</li> <li>• Caratteristiche e utilizzo dei mezzi di lavoro per la movimentazione dei materiali</li> <li>• Normative generali e specifiche relative all'imballaggio</li> <li>• Tecniche di confezionamento/imballaggio meccanico dei prodotti</li> <li>• Tecniche di confezionamento/imballaggio manuale dei prodotti</li> <li>• Modalità di funzionamento e di alimentazione delle diverse macchine di confezionamento/imballaggio</li> <li>• Tecniche di movimentazione manuale dei carichi</li> <li>• Tecniche di controllo del confezionamento/imballaggio</li> <li>• Tipologie e tecniche di etichettatura</li> <li>• Normative in materia di imballaggio delle merci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezionare i materiali di confezionamento/imballaggio corretti in base alla tipologia di merce e al piano di lavoro;</li> <li>• Alimentare le macchine con i materiali di confezionamento/imballaggio previsti;</li> <li>• Prelevare la merce da confezionare/imballare con mezzi manuali, meccanici, automatici;</li> <li>• Posizionare i prodotti da confezionare/imballare nelle aree di lavoro, garantendo il continuo rifornimento delle macchine</li> <li>• Tarare ed attrezzare la macchina secondo le dimensioni del prodotto da confezionare e inserire i dati per la stampa dell'etichetta di riconoscimento</li> <li>• Utilizzare e monitorare le macchine per l'imballaggio primario (es. imbustatrici), secondario (es. inscatolatrici) e terziario (es. pallettizzatori)</li> <li>• Controllare la buona esecuzione del confezionamento, il rispetto delle quantità previste per confezione e la corrispondenza tra i dati riportati sull'etichetta e il prodotto contenuto, secondo i campionamenti stabiliti</li> <li>• Alimentare il sistema informativo aziendale con dati sulla quantità e tipologia delle confezioni/imballaggi realizzati</li> <li>• Eseguire in sicurezza semplici interventi di ripristino delle macchine per l'imballaggio (es. rimozione inceppamenti)</li> </ul>	

<b>PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE</b>	
Codice: <b>QPR-GPP-01</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base degli obiettivi strategici fissati a livello aziendale e partendo dall'analisi del sistema produttivo e delle attività pregresse, definire gli obiettivi produttivi, individuati sia in termini quantitativi che qualitativi, e valutare le risorse necessarie (impianti, risorse umane e mezzi finanziari).</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificazione dei processi produttivi</li> <li>• Tecnologie e metodi di produzione</li> <li>• Distinte e cicli per famiglia di prodotti</li> <li>• Il concetto di strategia: l'analisi del settore, analisi della situazione interna e del livello di business, l'analisi temporale</li> <li>• Tecniche di gestione della domanda e le vendite</li> <li>• Tecniche e strumenti per la pianificazione della domanda</li> <li>• Il processo previsionale in azienda</li> <li>• Il budget previsionale</li> <li>• Tecniche e metodi per la determinazione del fabbisogno di capacità produttiva</li> <li>• La pianificazione della capacità produttiva: il livello operativo ottimale, il coefficiente di utilizzo della capacità, le economie di scala</li> <li>• La pianificazione della capacità produttiva: la focalizzazione sullo stabilimento, la flessibilità della capacità produttiva (stabilimenti, processi e forza lavoro flessibile)</li> <li>• Le tecniche per la valutazione degli investimenti</li> <li>• Indicatori di errore e l'analisi degli scostamenti dal budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare le diverse tipologie di prodotto realizzato dall'impresa</li> <li>• Analizzare i trend delle vendite per ogni famiglia di prodotto</li> <li>• Proiettare i volumi di vendite future, utilizzando sistemi e metodi di budgettazione</li> <li>• Individuare gli obiettivi produttivi a breve, medio e lungo periodo (sia in termini qualitativi che quantitativi)</li> <li>• Quantificare le risorse economiche necessarie per raggiungere gli obiettivi produttivi</li> <li>• Determinare le caratteristiche quantitative e qualitative delle risorse umane da impiegare per raggiungere gli obiettivi produttivi</li> <li>• Definire le caratteristiche quantitative e qualitative degli strumenti produttivi (macchine ed impianti) necessarie per raggiungere gli obiettivi produttivi</li> <li>• Indicare le risorse finanziarie indispensabili per garantire il raggiungimento degli obiettivi (ad es. per acquisto di nuovi macchinari, ampliare l'organico ecc.)</li> <li>• Applicare metodi ed adottare strumenti per effettuare un costante monitoraggio degli scostamenti delle previsioni di budget</li> </ul>

<b>PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE</b>		
Codice: <b>QPR-GPP-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>In funzione degli obiettivi fissati dalla pianificazione strategica della produzione, strutturare operativamente i processi, i flussi e le risorse (manodopera, macchinari, materiali, servizi ecc.) di cui l'impresa necessita per ottenere il prodotto desiderato nella quantità stimata, nel tempo giusto, al posto giusto ed al minor costo possibile.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli obiettivi di efficienza ed efficacia della programmazione della produzione</li> <li>• La distinta base del prodotto e il ciclo di lavorazione</li> <li>• Tipologie di modello produttivo: il modello push e pull</li> <li>• La produzione secondo la logica push: orizzonte temporale, time bucket, unità di programmazione, il sistema MPS (Master production Planning), il sistema MRP (Material Requirement Planning), il sistema CRP (Capacity Requirement Planning), il sistema APS (Advanced Planning &amp; Scheduling)</li> <li>• La produzione secondo la logica pull: cenni alla produzione snella e al sistema Kanban</li> <li>• Le schedulazioni e le regole di carico per periodo temporale</li> <li>• Lancio di produzione e controllo avanzamento</li> <li>• Livellamento delle linee produttive</li> <li>• Programmazione degli ordini di produzione</li> <li>• Reportistica sul centro di lavoro input/output</li> <li>• Gestione delle code</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare i cicli di lavoro e il loro sequenziamento</li> <li>• Analizzare il flusso interno dei materiali</li> <li>• Determinare gli spazi richiesti dalle attività</li> <li>• Predisporre il layout delle principali tipologie produttive</li> <li>• Elaborare alternative di layout e scegliere la soluzione ottimale</li> <li>• Definire il piano principale della produzione di una linea produttiva (continua o intermittente a lotti)</li> <li>• Elaborare la programmazione operativa della produzione (scheduling)</li> <li>• Incrementare la disponibilità della linea produttiva</li> <li>• Definire le modalità per ottimizzare gli interventi di riattrezzaggio della linea</li> <li>• Individuare ed applicare le tecniche per evitare i colli di bottiglia</li> <li>• Calcolare ed ottimizzare i lotti di produzione</li> <li>• Definire il livello di scorte di sicurezza e le regole di priorità tra i diversi lotti</li> <li>• Studiare ed ottimizzare il carico-macchina</li> </ul>	

<b>COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE</b>		
Codice: <b>QPR-GPP-03</b>	Livello: <b>EQF-5</b>	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Tenendo conto delle indicazioni del piano di produzione, coordinare le attività e le risorse del reparto produttivo al fine di ottimizzarne l'uso e raggiungere gli obiettivi di produzione.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione del layout di un impianto produttivo</li> <li>• Elementi di diritto di lavoro (orari e turni del personale)</li> <li>• Tecniche di organizzazione del personale</li> <li>• Principi e strumenti di programmazione della produzione</li> <li>• Principi e tecniche per il lean manufacturing</li> <li>• Procedure di utilizzo dei software per la gestione del personale e della produzione</li> <li>• Tecniche di coordinamento dei tempi e delle sequenze di utilizzo</li> <li>• Tecniche di attrezzaggio macchina con metodologie SMED</li> <li>• Tipologie di manutenzione industriale</li> <li>• Tecniche di applicazione delle metodologie di manutenzione preventiva e migliorativa</li> <li>• Principi di organizzazione della logistica interna</li> <li>• Tecniche di controllo dei livelli delle scorte</li> <li>• Principi di comunicazione aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare il piano di produzione</li> <li>• Applicare principi e tecniche di base di lean manufacturing</li> <li>• Predisporre programmi di attività e di utilizzo delle risorse a breve termine, al fine di ottimizzarne l'uso</li> <li>• Organizzare turni e squadre di lavoro in funzione dei programmi di produzione e dei vincoli ordinari e straordinari presenti</li> <li>• Gestire emergenze e situazioni impreviste dal punto di vista delle risorse umane e degli impianti</li> <li>• Gestire la manutenzione incidentale</li> <li>• Organizzare e attuare la manutenzione preventiva e migliorativa</li> <li>• Verificare periodicamente i livelli delle scorte di materie prime e semilavorati</li> <li>• Concordare con l'ufficio acquisti interventi di ripristino delle scorte</li> <li>• Coordinare con il magazzino i flussi in entrata ed uscita dal reparto di produzione</li> </ul>	

<b>CONTROLLO DELLA PRODUZIONE</b>		
Codice: <b>QPR-GPP-04</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>In funzione degli obiettivi della pianificazione strategica e in ottemperanza alla schedulazione prodotta attraverso la programmazione produttiva, elaborare un piano di controllo; monitorare, verificare e documentare il rispetto dei tempi previsti, delle risorse impiegate, dei costi e della qualità dei prodotti realizzati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche delle diverse famiglie di prodotto</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>• I principali standard tecnici e sistemi di qualità UNI EN ISO</li> <li>• Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione</li> <li>• Processi di produzione manifatturieri</li> <li>• Tecniche e metodologie per il controllo della produttività dei macchinari e del personale</li> <li>• Metodi statistici per l'analisi dei dati</li> <li>• Utilizzo di sistemi gestionali informatici per il controllo di produzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le metodologie ed i dispositivi di controllo degli standard di prodotto e dei piani di programmazione</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione degli scostamenti</li> <li>• Adottare tecniche e metodi per l'analisi di conformità dei prodotti ed analisi dei tempi di realizzazione</li> <li>• Individuare i punti critici di controllo del sistema produttivo</li> <li>• Definire le variabili da monitorare e controllare</li> <li>• Formulare indici di prestazione</li> <li>• Individuare un piano di controllo della produzione</li> <li>• Definire un piano di campionamento delle diverse famiglie di prodotto</li> <li>• Realizzare e/o coordinare le attività di controllo</li> <li>• Predisporre azioni correttive o preventive al fine di garantire il rispetto dei tempi, delle risorse da impiegare e della qualità produttiva</li> </ul>	

<b>DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ</b>	
Codice: <b>QPR-SGQ-01</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 23/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione aziendale</li> <li>• Processi produttivi</li> <li>• Organi e funzioni aziendali</li> <li>• Modalità di descrizione e rappresentazione grafica</li> <li>• Tipologie organizzative</li> <li>• Tecniche di raccolta dati</li> <li>• Classificazione e valutazione dei rischi aziendali</li> <li>• Caratteristiche dei sistemi di gestione integrati</li> <li>• UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario</li> <li>• UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duraturo</li> <li>• UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit</li> <li>• Strumenti e tecniche di misurazione</li> <li>• Classificazione degli indicatori</li> <li>• Pianificazione delle attività</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare un'organizzazione individuando ruoli, funzioni e mansioni</li> <li>• Rappresentare il sistema di relazioni tra i processi e tra azienda e ambiente di riferimento</li> <li>• Definire le possibili aree di criticità e le opportunità di miglioramento</li> <li>• Definire gli strumenti e gli indicatori più opportuni per il raggiungimento degli obiettivi fissati</li> <li>• Definizione della modalità di realizzazione dei controlli (Audit interni)</li> <li>• Definire la documentazione necessaria alla registrazione delle attività (Moduli)</li> <li>• Definire istruzioni operative, procedure e linee guida utili a descrivere le fasi di realizzazione delle attività, i soggetti coinvolti e la documentazione richiesta</li> <li>• Individuare strumenti e modalità di controllo delle non conformità, dei reclami e della soddisfazione cliente/personale</li> <li>• Definire le modalità di gestione e chiusura delle anomalie riscontrate e delle azioni correttive individuate</li> <li>• Organizzare le informazioni in uno specifico documento di sintesi del sistema qualità adottato dall'organizzazione</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>

<b>CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</b>	
Codice: <b>QPR-SGQ-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A partire dal campo di applicazione del sistema qualità, il soggetto è in grado di attivare il piano di controllo delle procedure attraverso la realizzazione di controlli periodici (Audit), la rilevazione di non conformità e reclami, l'individuazione e la risoluzione delle anomalie riscontrate.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario</li> <li>• UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur</li> <li>• UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit</li> <li>• Organizzazione aziendale e processi produttivi</li> <li>• Classificazione e valutazione dei rischi aziendali</li> <li>• Strumenti e tecniche di misurazione</li> <li>• Classificazione degli indicatori</li> <li>• Pianificazione delle attività</li> <li>• Tecniche di raccolta dati</li> <li>• Principi di comunicazione</li> <li>• Gestione dei conflitti</li> <li>• Normativa di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire dispositivi, strumenti di misurazione, personale e tempistiche</li> <li>• Predisporre i materiali per realizzare il controllo</li> <li>• Programmare gli interventi di controllo</li> <li>• Realizzare periodicamente gli Audit</li> <li>• Condividere con responsabili e personale coinvolto le modalità di verifica e di gestione della qualità</li> <li>• Verificare la corretta gestione documentale</li> <li>• Verificare i risultati attesi tenendo conto degli indicatori fissati per il processo e per l'organizzazione in generale</li> <li>• Rilevare e gestire conformità e non conformità</li> <li>• Rilevare e gestire reclami</li> <li>• Individuare e gestire azioni correttive</li> <li>• Verificare l'avvenuta risoluzione dell'anomalia e chiudere il rapporto di non conformità e/o reclamo</li> <li>• Implementare il sistema qualità</li> </ul>

<b>CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO</b>	
Codice: <b>QPR-SGQ-03</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire dalla scelta del certificatore, il soggetto è in grado di avviare l'iter di certificazione mediante l'invio della documentazione e la gestione delle visite/prove tecniche volte a garantire la conformità del prodotto/servizio agli standard richiesti.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario</li> <li>• UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur</li> <li>• UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit</li> <li>• Gli enti certificatori e i marchi di certificazione</li> <li>• Organizzazione aziendale e processi produttivi</li> <li>• Classificazione e valutazione dei rischi aziendali</li> <li>• Strumenti e tecniche di misurazione</li> <li>• La certificazione di prodotto e processo</li> <li>• Requisiti e prove tecniche</li> <li>• Gli standard di qualità del servizio</li> <li>• Pianificazione delle attività</li> <li>• Tecniche di raccolta dati</li> <li>• Comunicazione e gestione dei conflitti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare i principi e gli standard richiesti dal sistema di certificazione qualità di un prodotto/servizio</li> <li>• Predisporre la documentazione nel rispetto agli standard previsti</li> <li>• Verificare attraverso Audit interni l'adeguatezza del servizio/prodotto agli standard previsti</li> <li>• Formare l'organizzazione agli standard e procedure previste</li> <li>• Prendere in carico eventuali anomalie riscontrate</li> <li>• Gestire la risoluzione dell'anomalia</li> <li>• Programmare gli audit di verifica periodica per il mantenimento della certificazione</li> </ul>

## Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-ALM-01	QPR-ALM-02	QPR-GPP-01	QPR-GPP-02	QPR-GPP-03	QPR-GPP-04	QPR-SGQ-01	QPR-SGQ-02	QPR-SGQ-03
<b>Pianificazione strategica, programmazione e controllo della produzione</b>										
ADA.25.219.704	Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management)			X						
ADA.25.219.705	Valutazione e gestione del rischio d'impresa									
ADA.25.219.706	Gestione dei progetti (Project management)									
ADA.25.219.708	Programmazione della produzione				X	X				
ADA.25.219.709	Controllo della produzione						X			
<b>Sistema di qualità e certificazione di prodotto/servizio</b>										
ADA.25.220.710	Progettazione e sviluppo del sistema qualità							X		
ADA.25.220.711	Applicazione delle procedure di controllo del sistema qualità								X	
ADA.25.220.712	Certificazione di prodotto/servizio									X
<b>Funzioni tecniche e sviluppo di prodotto</b>										
ADA.25.221.713	Studio e sviluppo tecnologico dei materiali									
ADA.25.221.714	Realizzazione di disegni tecnici									
<b>Approvvigionamenti, logistica interna e magazzino</b>										
ADA.25.222.715	Pianificazione degli approvvigionamenti	X								
ADA.25.222.716	Gestione degli approvvigionamenti	X								
ADA.25.222.717	Pianificazione della logistica interna e di magazzino									
ADA.25.222.718	Confezionamento ed imballaggio merci		X							

## Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

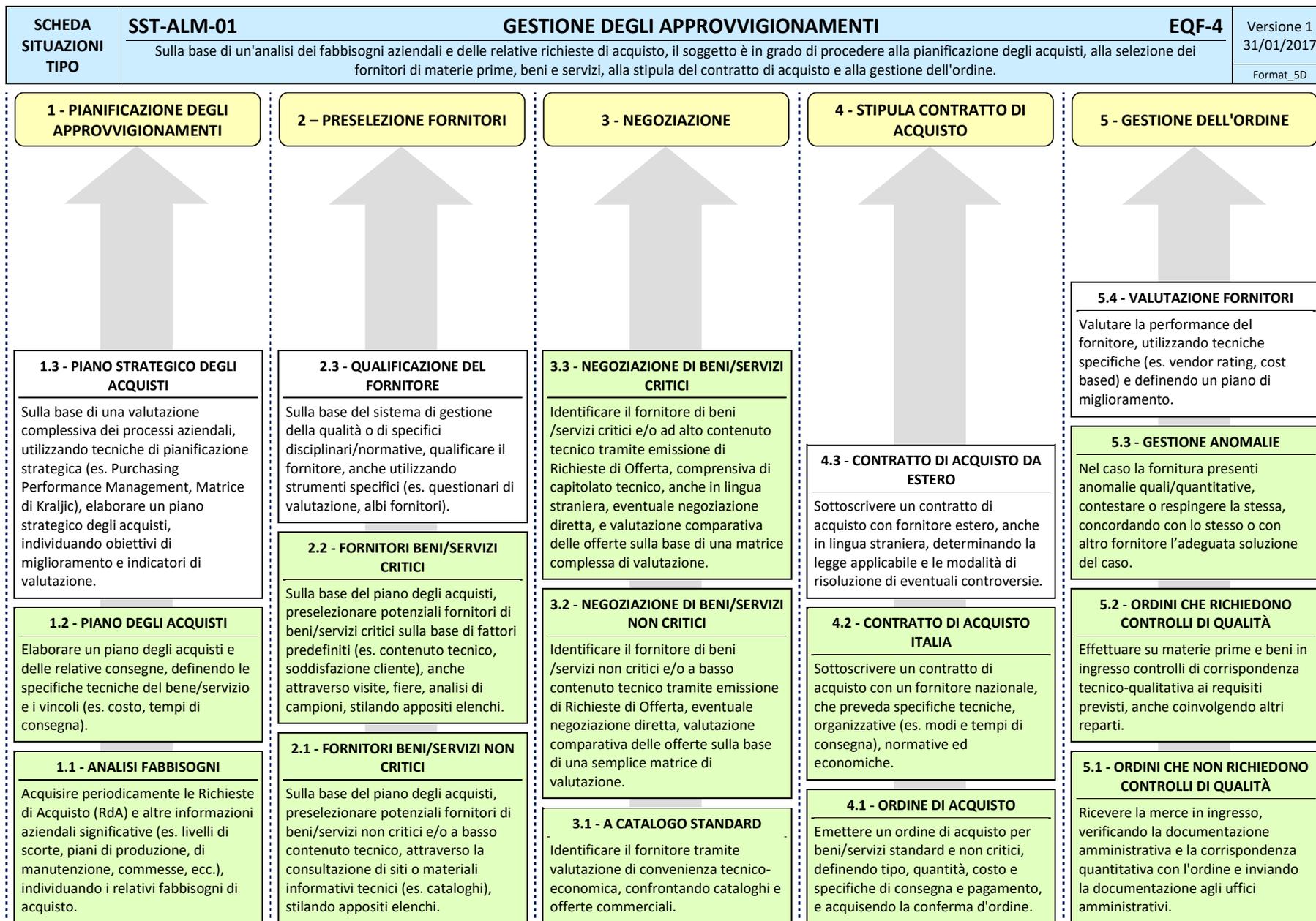
Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

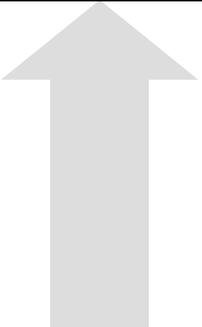
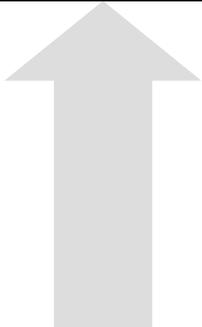
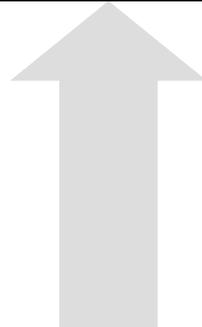
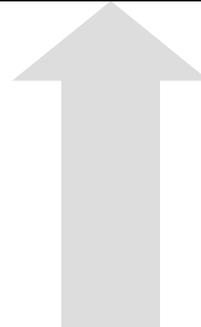
### GESTIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO, QUALITÀ, FUNZIONI TECNICHE E LOGISTICA INTERNA

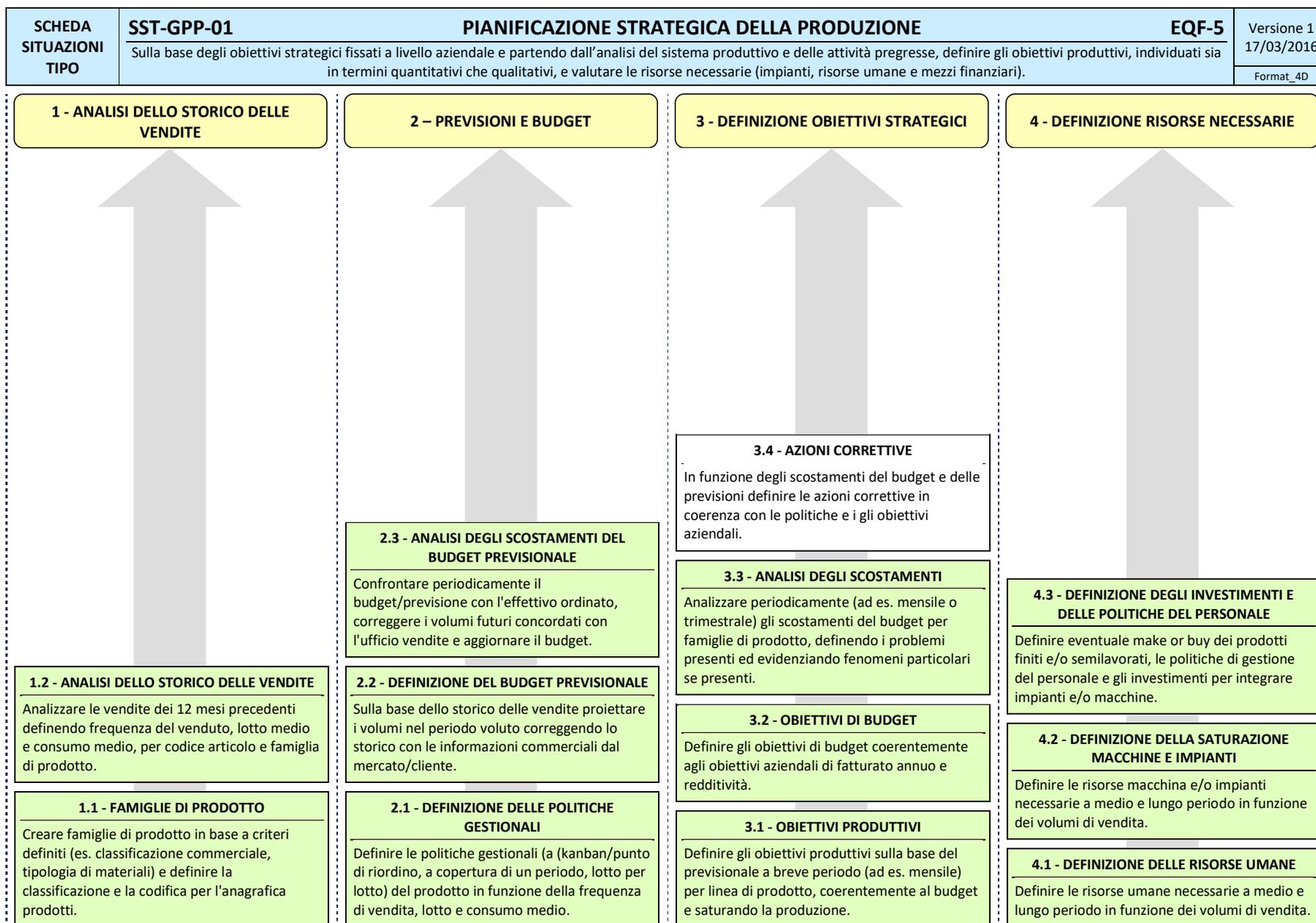
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-ALM-01</b>	GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI	
<b>SST-ALM-02</b>	IMBALLAGGIO PRODOTTI NON ALIMENTARI	
<b>SST-GPP-01</b>	PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE	
<b>SST-GPP-02</b>	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	
<b>SST-GPP-03</b>	COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE	
<b>SST-GPP-04</b>	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE	
<b>SST-SGQ-01</b>	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	
<b>SST-SGQ-02</b>	CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	
<b>SST-SGQ-03</b>	CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO	

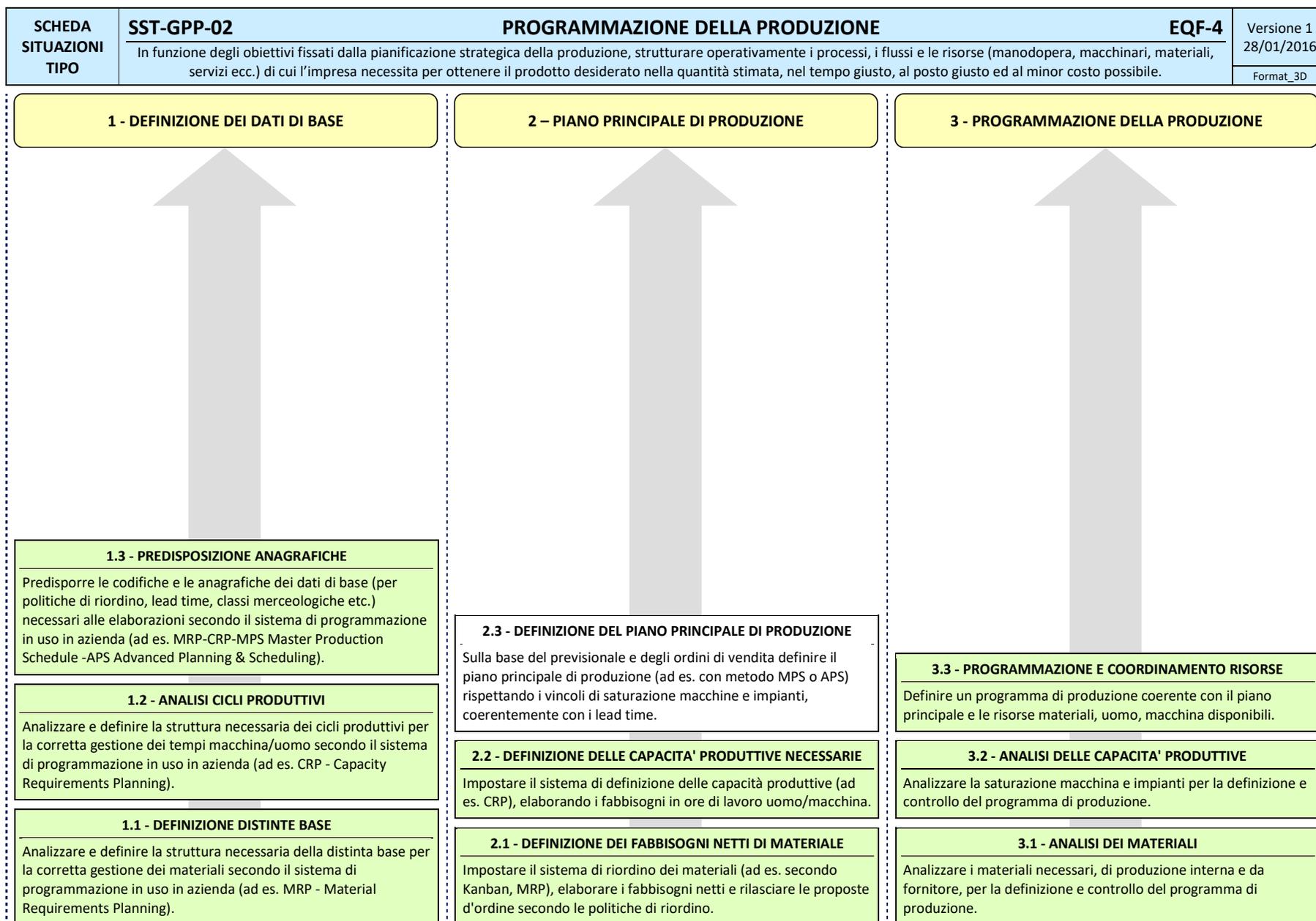
Legenda:

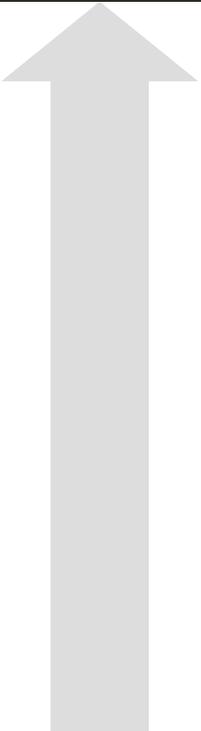
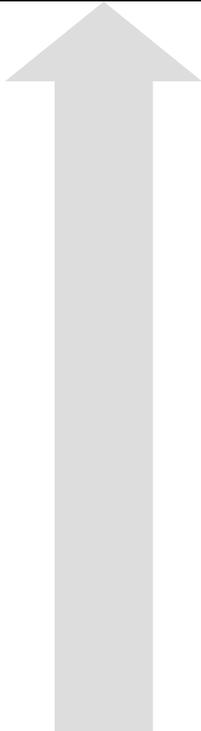
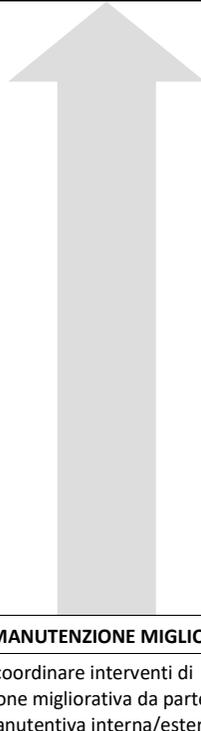
-  = Scheda presente nel repertorio
-  = Scheda in corso di elaborazione

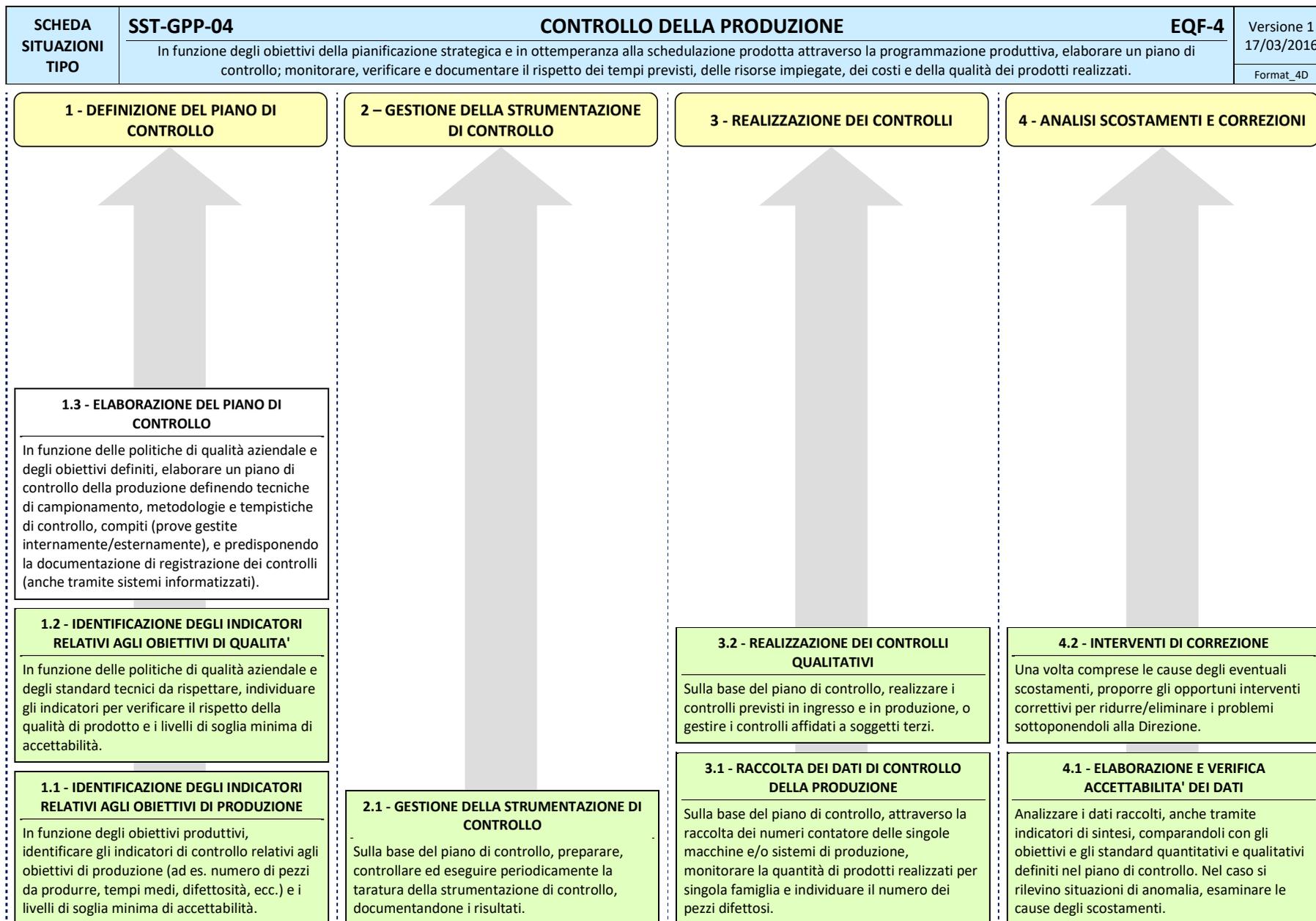


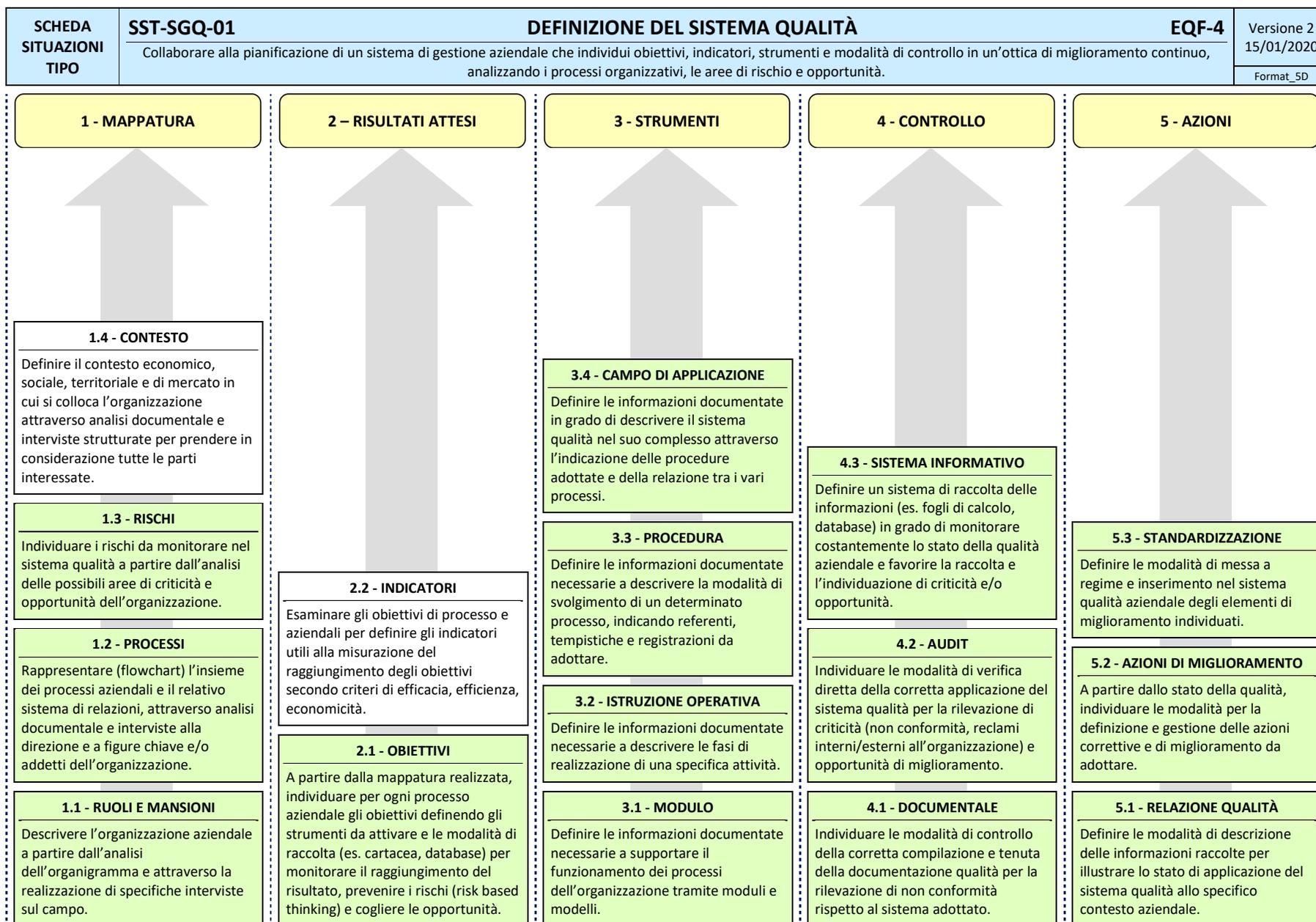
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-ALM-02</b> IMBALLAGGIO PRODOTTI NON ALIMENTARI			<b>EQF-3</b> Versione 1 31/01/2017 Format_5D
Sulla base delle indicazioni del piano di lavoro, il soggetto è in grado di prelevare e preparare il prodotto non alimentare da confezionare, procedendo all'imballaggio primario, secondario, terziario con mezzi manuali o meccanici.				
<b>1 - PRELIEVO</b>	<b>2 – PREPARAZIONE/ CONTROLLO</b>	<b>3 - IMBALLAGGIO PRIMARIO</b>	<b>4 - IMBALLAGGIO SECONDARIO</b>	<b>5 - IMBALLAGGIO TERZIARIO</b>
				
<b>1.3 - PRELIEVO AUTOMATICO</b> Utilizzare sistemi automatici o semiautomatici (es. nastri trasportatori) di prelievo del prodotto e alimentazione delle macchine da imballaggio, impostandone e controllandone il funzionamento.	<b>2.3 - IMPOSTAZIONE MACCHINA</b> Sulla base del piano di lavoro, impostare la macchina da utilizzare, regolando i parametri di lavoro (es. temperatura per saldatura plastica, pezzature) e gestendo i cambi formato.	<b>3.3 - AUTOMATICO PRODOTTI SOGGETTI A DISCIPLINARI</b> Effettuare l'imballaggio primario (es. buste, blister, barattoli, flaconi) di prodotti soggetti a disciplinari (es. prodotti farmaceutici, cosmetici) con specifici mezzi automatici o semiautomatici (es. confezionatrici, imbustatrici sotto vuoto o in atmosfera modificata), eseguendo controlli periodici del risultato.	<b>4.3 - LINEA DI IMBALLAGGIO</b> Effettuare in maniera integrata l'imballaggio primario e secondario (ed eventualmente terziario) del prodotto, tramite la gestione di linee complete comprendenti più macchine automatiche in serie.	
<b>1.2 - PRELIEVO MECCANICO</b> Prelevare con mezzi meccanici (es. carrello elevatore, sollevatore semovente) il prodotto, predisponendolo per il confezionamento (es. sul piano o nella cassa di alimentazione della macchina per l'imballaggio).	<b>2.2 - PULIZIA</b> Sulla base del piano di lavoro, effettuare interventi di pulizia/sanificazione delle parti a contatto con i prodotti da confezionare.	<b>3.2 - AUTOMATICO</b> Effettuare l'imballaggio primario (es. scatole, sacchetti, buste, barattoli, flaconi) di prodotti non soggetti a specifici disciplinari, con mezzi automatici o semiautomatici (es. confezionatrici, imbustatrici), eseguendo controlli periodici del risultato.	<b>4.2 - AUTOMATICO</b> Effettuare l'imballaggio secondario del prodotto (es. vassoi, scatoloni, cassette) con mezzi automatici o semiautomatici (es. astucciatrice, inscatolatrice).	
<b>1.1 - PRELIEVO MANUALE</b> Prelevare con mezzi manuali (es. carrelli, sollevatori, transpallet manuali) il prodotto, predisponendolo per il confezionamento (es. sul piano o nella cassa di alimentazione della macchina per l'imballaggio).	<b>2.1 - PREPARAZIONE MATERIALI DA IMBALLAGGIO</b> Sulla base del piano di lavoro, predisporre il materiale da imballaggio (es. buste, scatole, film plastici) adeguato al prodotto, caricando/alimentando i mezzi manuali o automatici.	<b>3.1 - MANUALE</b> Sulla base del piano di lavoro, effettuare l'imballaggio primario del prodotto (es. scatole, astucci, sacchetti, bottiglie) con mezzi manuali (es. confezionatrice, imbustatrice manuali), eseguendo controlli periodici del risultato.	<b>4.1 - MANUALE</b> Sulla base del piano di lavoro, effettuare l'imballaggio secondario del prodotto (es. vassoi, scatoloni, pieghevoli) con mezzi manuali (es. astucciatrice manuale).	<b>5.2 - AUTOMATICO</b> Imballaggio terziario del prodotto (es. pallet, casse e gabbie) con mezzi automatici o semiautomatici (es. reggiatrice, pallettizzatore).
				<b>5.1 - MANUALE</b> Imballaggio terziario del prodotto (es. pallet, casse e gabbie) con mezzi manuali (es. pallettizzatore manuale, tendireggia manuale).



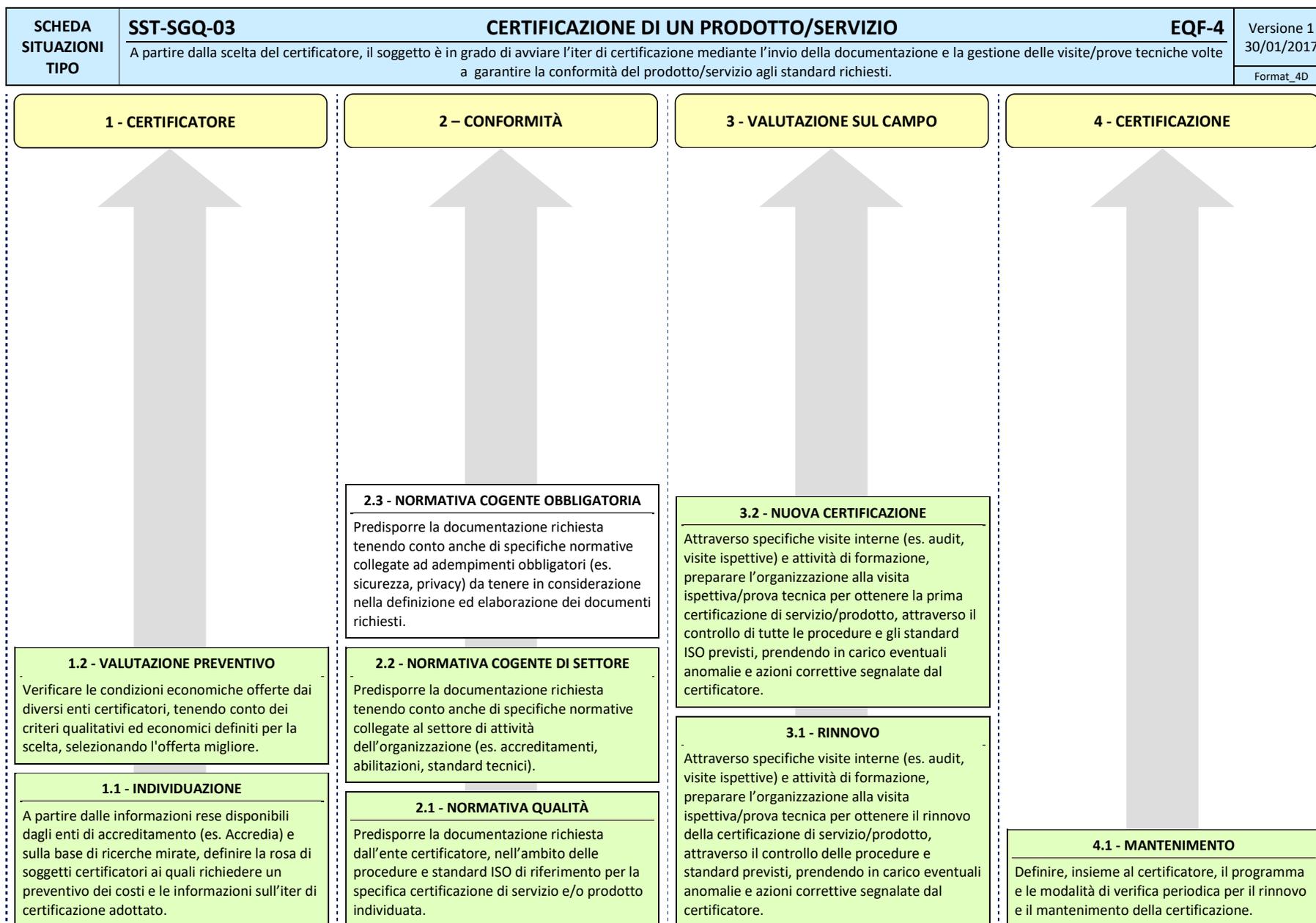


<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-GPP-03 COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE</b>			<b>EQF-5</b> Versione 2 31/01/2017 Format_4D					
Tenendo conto delle indicazioni del piano di produzione, coordinare le attività e le risorse del reparto produttivo al fine di ottimizzarne l'uso e raggiungere gli obiettivi di produzione.									
<b>1 - RISORSE UMANE</b>	<b>2 – UTILIZZO DEGLI IMPIANTI</b>	<b>3 - MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI</b>	<b>4 - COORDINAMENTO DELLA LOGISTICA</b>						
									
					<b>1.2 - GESTIONE DI EMERGENZE E PICCHI DI PRODUZIONE</b> Organizzare il personale per gestire assenze impreviste, carichi straordinari di lavoro, fermi macchina, ecc.	<b>2.2 - ORGANIZZAZIONE ATTREZZAGGIO MACCHINE CON METODOLOGIA SMED</b> Organizzare le attività di attrezzaggio macchine applicando metodologie SMED (Single Minute Exchange of Die).	<b>3.3 - MANUTENZIONE MIGLIORATIVA</b> Definire e coordinare interventi di manutenzione migliorativa da parte della squadra manutentiva interna/esterna.	<b>4.2 - COORDINAMENTO LOGISTICA DI PRODUZIONE E DI MAGAZZINO</b> Organizzare i flussi di materie prime e semilavorati in ingresso e uscita tra produzione e magazzino.	
					<b>1.1 - ORGANIZZAZIONE DI SQUADRE E TURNI DI LAVORO</b> In funzione dei programmi di produzione, organizzare squadre e turni di lavoro su base settimanale e giornaliera.	<b>2.1 - COORDINAMENTO TEMPI E SEQUENZE DI UTILIZZO DEGLI IMPIANTI</b> Sulla base dell'avanzamento dei programmi di produzione, definire e coordinare tempi e sequenze di utilizzo delle macchine/impianti.	<b>3.2 - MANUTENZIONE PREVENTIVA</b> Sulla base del tipo di manutenzione preventiva (predittiva, secondo condizione, ecc.) e del relativo piano, organizzare l'intervento della squadra manutentiva interna/esterna.	<b>4.1 - ANALISI MATERIALI MANCANTI</b> Analisi dei materiali mancanti e coordinamento con gli acquisti nei solleciti mirati di materiali necessari al rispetto del programma di produzione.	
<b>3.1 - MANUTENZIONE INCIDENTALE</b> A guasto avvenuto, verificare l'entità dello stesso e organizzare l'intervento della squadra manutentiva interna/esterna.									









**Parte 2**  
**MARKETING, SVILUPPO**  
**COMMERCIALE E PUBBLICHE**  
**RELAZIONI**

## Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## MARKETING, SVILUPPO COMMERCIALE E PUBBLICHE RELAZIONI

### MARKETING STRATEGICO E OPERATIVO

- 25.223.719 Sviluppo del piano strategico di marketing
- 25.223.720 Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)
- 25.223.721 Progettazione e supervisione di ricerche di mercato (sistema informativo di marketing)
- 25.223.722 Gestione delle attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati
- 25.223.723 Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili

### PIANIFICAZIONE E GESTIONE COMMERCIALE

- 25.224.724 Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online
- 25.224.725 Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta
- 25.224.726 Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
- 25.224.727 Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
- 25.224.728 Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
- 25.224.729 Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

### PUBBLICHE RELAZIONI, COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E PUBBLICITÀ

- 25.225.730 Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale
- 25.225.731 Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali
- 25.225.732 Gestione di campagne pubblicitarie
- 25.225.733 Ideazione e sviluppo di progetti pubblicitari
- 25.225.734 Produzione di testi pubblicitari
- 25.225.735 Elaborazioni di progetti grafici per la comunicazione e la pubblicità

### ORGANIZZAZIONE DI EVENTI, CONVEGNI, ESPOSIZIONI E FIERE

- 25.226.736 Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi
- 25.226.737 Organizzazione e gestione di fiere ed esposizioni
- 25.226.738 Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali

### SERVIZI DI SUPPORTO AD EVENTI RICREATIVI, CULTURALI E DI SPETTACOLO

- 25.227.739 Cura delle operazioni di biglietteria, cassa e documentazione a supporto di eventi e spettacoli
- 25.227.740 Svolgimento delle attività di sorveglianza e accoglienza del pubblico

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

ADA.25.223.719 <b>SVILUPPO DEL PIANO STRATEGICO DI MARKETING</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Marketing strategico e operativo</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing</li> <li>• Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macro-segmentazione)</li> <li>• Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (micro-segmentazione)</li> <li>• Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati</li> <li>• Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti</li> <li>• Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)</li> <li>• Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)</li> <li>• Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi</li> </ul>

ADA.25.223.720 <b>SVILUPPO DEL PIANO OPERATIVO DI MARKETING (MARKETING MIX)</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Marketing strategico e operativo</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato</li> <li>• Analisi delle strategie di marketing (trade e consumer) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di marketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc)</li> <li>• Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati</li> <li>• Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato</li> <li>• Sviluppo e definizione del packaging</li> <li>• Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato</li> <li>• Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato</li> <li>• Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc.)</li> </ul>

ADA.25.223.721 <b>PROGETTAZIONE E SUPERVISIONE DI RICERCHE DI MERCATO (SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING)</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b>	
Sequenza: <b>Marketing strategico e operativo</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione di indagini per la rilevazione di dati di marketing (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ecc.)</li> <li>• Elaborazione dell'impianto metodologico delle indagini (es. campionamento, individuazione delle stime di errore, definizione piani di controllo per la qualità del dato statistico ecc.)</li> <li>• Definizione e costruzione degli strumenti di rilevazione (es. questionari, interviste, canali di rilevazione, ecc.)</li> <li>• Supervisione dello svolgimento dell'indagine</li> <li>• Controllo della qualità dei dati rilevati</li> <li>• Realizzazione delle analisi e delle interpretazioni dei dati statistici</li> <li>• Redazione di relazioni e rapporti per la descrizione dei fenomeni rilevati</li> </ul>	

ADA.25.223.722 <b>GESTIONE DELLA ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE ED ELABORAZIONE STATISTICA DEI DATI</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b>	
Sequenza: <b>Marketing strategico e operativo</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamento e formazione degli intervistatori</li> <li>• Coordinamento della rete di rilevazione (es. supervisione, assistenza e dislocazione sul territorio degli intervistatori, ecc.)</li> <li>• Predisposizione e distribuzione dei modelli per la rilevazione dei dati</li> <li>• Monitoraggio delle attività di raccolta dei dati (es. numero interviste, tempistica, tassi di risposte e di abbandono, ecc.)</li> <li>• Analisi ed elaborazione dei dati rilevati</li> <li>• Estrazione e classificazione dei dati</li> <li>• Gestione delle banche dati e degli archivi</li> </ul>	

ADA.25.223.723 <b>CONDUZIONE DI INTERVISTE E RILEVAZIONI PER LA RACCOLTA DI INFORMAZIONI SENSIBILI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Marketing strategico e operativo</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione dell'agenda degli appuntamenti</li> <li>• Realizzazione del primo contatto (telefonico o di presenza) dei potenziali intervistati per fissare l'appuntamento</li> <li>• Comunicazione al coordinamento di ricerca degli eventuali problemi di gestione dell'agenda</li> <li>• Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es. lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)</li> <li>• Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche</li> <li>• Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)</li> <li>• Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti</li> <li>• Partecipazione a corsi di formazione e/o aggiornamento (briefing e debriefing) inerenti l'indagine</li> </ul>

ADA.25.224.724 <b>PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA E ONLINE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pianificazione e gestione commerciale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione delle strategie commerciali per la massimizzazione del fatturato di vendita</li> <li>• Individuazione delle soluzioni operative per l'attuazione delle strategie commerciali</li> <li>• Sviluppo del piano di vendita di prodotti/servizi sulla base del piano di marketing</li> <li>• Definizione delle politiche di incentivazione della forza di vendita</li> <li>• Supporto tecnico alle funzioni di marketing nel monitoraggio dei mercati e nelle stime di previsione delle vendite</li> <li>• Sviluppo di strategie per l'acquisizione e la gestione del portafoglio clienti dell'impresa</li> <li>• Valutazione del raggiungimento degli obiettivi commerciali</li> </ul>

ADA.25.224.725 <b>PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pianificazione e gestione commerciale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto tecnico alla programmazione della produzione mediante l'elaborazione del piano della domanda (previsioni delle vendite e portafoglio ordini)</li> <li>• Coordinamento delle risorse afferenti alla forza di vendita</li> <li>• Coordinamento delle attività relative alla trattative commerciali nei suoi aspetti economico-finanziari e di contenuto dell'offerta</li> <li>• Cura della redazione dei documenti tecnici ed economici da allegare alle offerte</li> <li>• Gestione delle relazioni con l'area produzione a fronte di eventuali esigenze espresse dal cliente in corso di contratto o di rischi di inadempimento</li> <li>• Organizzazione e supervisione della gestione del sistema informativo dell'area commerciale</li> <li>• Monitoraggio delle performance e dell'efficienza della rete di vendita</li> </ul>

ADA.25.224.726 <b>SVILUPPO E MONITORAGGIO DELLA RETE DI VENDITA ONLINE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pianificazione e gestione commerciale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione di un sito e-commerce sulla base delle strategie commerciali definite</li> <li>• Controllo del rispetto delle procedure normative riferite all'e-commerce</li> <li>• Realizzazione di strumenti di promozione del sito</li> <li>• Predisposizione della documentazione relativa alla compravendita online</li> <li>• Predisposizione delle soluzioni di assistenza online e postvendita</li> <li>• Monitoraggio delle statistiche di accesso al sito per il supporto tecnico allo sviluppo del piano di web-marketing</li> <li>• Monitoraggio del funzionamento del sito</li> <li>• Realizzazione dei cataloghi online</li> <li>• Realizzazione delle operazioni previste per l'evasione degli ordini online</li> <li>• Realizzazione delle operazioni previste per l'assistenza tecnica online</li> </ul>

ADA.25.224.727 <b>SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pianificazione e gestione commerciale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor</li> <li>• Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing</li> <li>• Predisposizione del piano di accoglienza ed assistenza clienti</li> <li>• Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita</li> <li>• Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela in caso di riparazione/sostituzione del prodotto</li> <li>• Definizione di un sistema di informazioni standardizzato</li> <li>• Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti</li> <li>• Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care</li> <li>• Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti</li> </ul>

ADA.25.224.728 <b>GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b>	
Sequenza: <b>Pianificazione e gestione commerciale</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione dei volumi previsionali di servizio</li> <li>• Individuazione del fabbisogno di personale e dei relativi carichi di lavoro</li> <li>• Realizzazione dell'allocazione operativa del personale di sala (es. turni, distribuzione dei compiti, ecc.)</li> <li>• Controllo delle performance e dell'efficienza del personale di sala</li> <li>• Definizione della struttura dei report in funzione delle diverse esigenze informative da monitorare</li> </ul>	

ADA.25.224.729 <b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CLIENTI ED ASSISTENZA PRE E POST VENDITA</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b>	
Sequenza: <b>Pianificazione e gestione commerciale</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti</li> <li>• Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda</li> <li>• Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni</li> <li>• Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento</li> <li>• Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite</li> </ul>	

ADA.25.225.730 <b>PROGETTAZIONE STRATEGICA DELLA COMUNICAZIONE/PROMOZIONE AZIENDALE</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b>	
Sequenza: <b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione delle strategie comunicative idonee a conseguire gli obiettivi aziendali e di marketing</li> <li>• Analisi delle potenzialità dei canali comunicativi/promozionali in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio</li> <li>• Definizione del messaggio globale e dello style di immagine (aziendale e di prodotto) da promuovere</li> <li>• Formulazione delle indicazioni per la progettazione delle soluzioni creative</li> <li>• Supporto tecnico alle funzioni di marketing nella selezione dei canali promozionali</li> <li>• Individuazione degli elementi significativi per la definizione del brief di marketing</li> </ul>	

ADA.25.225.731 <b>SVILUPPO DELLA COMUNICAZIONE E GESTIONE DI CAMPAGNE PROMOZIONALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione del piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) in funzione delle indicazioni strategiche</li> <li>• Definizione di compiti e funzioni delle risorse impegnate nella realizzazione del piano di comunicazione</li> <li>• Organizzazione di iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, sponsorizzazioni, ecc.)</li> <li>• Gestione del budget assegnato alla comunicazione/promozione</li> <li>• Coordinamento delle attività di predisposizione e diffusione dei materiali a carattere informativo/promozionale</li> <li>• Cura dei rapporti con i mezzi di informazione</li> </ul>

ADA.25.225.732 <b>GESTIONE DI CAMPAGNE PUBBLICITARIE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento delle attività degli operatori pubblicitari (es. grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.)</li> <li>• Gestione del budget assegnato alla pubblicità</li> <li>• Gestione delle procedure di acquisto degli spazi pubblicitari</li> <li>• Gestione delle incongruenze del prodotto pubblicitario rispetto a quanto concordato in fase di contratto</li> <li>• Controllo del rispetto delle procedure previste per la tutela dei marchi e dei diritti di autore</li> <li>• Verifica e analisi dei risultati della campagna pubblicitaria (es. fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.)</li> <li>• Controllo del rispetto del calendario di programmazione delle attività pubblicitarie</li> </ul>

ADA.25.225.733 <b>IDEAZIONE E SVILUPPO DI PROGETTI PUBBLICITARI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretazione del brief di marketing per individuare le soluzioni che meglio soddisfano le esigenze e le strategie del committente</li> <li>• Creazione di proposte e campagne pubblicitarie (messaggio, immagine, stile)</li> <li>• Realizzazione dello storyboard della proposta visiva</li> <li>• Definizione delle risorse finanziarie e dei tempi per la realizzazione del progetto pubblicitario</li> <li>• Individuazione dei mezzi e degli strumenti tecnologici per la realizzazione del progetto pubblicitario</li> </ul>

ADA.25.225.734 <b>PRODUZIONE DI TESTI PUBBLICITARI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle linee guida della campagna di comunicazione</li> <li>• Selezione dei diversi stili di scrittura in base al mezzo impiegato e al target di riferimento</li> <li>• Realizzazione della struttura del messaggio verbale (headline, bodycopy, pay-off)</li> <li>• Lavoro con l'art director per coordinare il messaggio all'idea grafica</li> <li>• Presentazione dell'idea progettuale per l'approvazione al direttore creativo e di seguito al cliente</li> </ul>

ADA.25.225.735 <b>ELABORAZIONI DI PROGETTI GRAFICI PER LA COMUNICAZIONE E LA PUBBLICITÀ</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione ed analisi delle specifiche ricevute</li> <li>• Progettazione/ideazione degli schizzi e dei bozzetti</li> <li>• Costruzione degli elementi e dei prodotti grafici</li> <li>• Elaborazione delle immagini</li> <li>• Impaginazione dei testi e/o delle immagini</li> <li>• Gestione della stampa dei prodotti grafici</li> </ul>

ADA.25.226.736 <b>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI EVENTI, CONVEGNI E CONGRESSI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione dei servizi da fornire sulla base delle esigenze del cliente</li> <li>• Selezione delle strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere in relazione ai servizi da fornire</li> <li>• Stesura del bilancio preventivo (es. affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering, ecc.)</li> <li>• Predisposizione del piano di attività e del programma dell'evento congressuale</li> <li>• Cura dei rapporti con i fornitori (es. strutture alberghiere, noleggio materiali, catering, ecc.)</li> <li>• Coordinamento dei servizi offerti (es. registrazione partecipanti, accoglienza relatori, interpretariato, ristorazione, ecc.)</li> <li>• Organizzazione delle attività post evento (es. sbobinatura, trascrizione interventi, traduzione atti congressuali, ecc.)</li> </ul>

ADA.25.226.737 <b>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI FIERE ED ESPOSIZIONI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione dell'evento fieristico/espositivo (es. individuazione settori merceologici, contenuti, tempi, luoghi, ecc.)</li> <li>• Selezione delle strutture, tecnologie, strumenti e personale sulla base dei contenuti progettuali</li> <li>• Stesura del bilancio preventivo (es. affitto locali, attrezzature, materiale allestimento, personale, ecc.)</li> <li>• Ricerca dei soggetti interessati a fruire dell'evento fieristico/espositivo</li> <li>• Predisposizione del piano di attività e del programma dell'evento fieristico/espositivo</li> <li>• Coordinamento dei lavori di allestimento</li> <li>• Cura dei rapporti con gli espositori</li> </ul>

ADA.25.226.738 <b>ASSISTENZA E SUPPORTO IN EVENTI FIERISTICI E CONGRESSUALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza dei partecipanti (es. accompagnamento presso le postazioni, fornitura di informazioni, distribuzione opuscoli, ecc.)</li> <li>• Inoltro delle richieste dei partecipanti al personale addetto</li> <li>• Comunicazione agli organizzatori di eventuali criticità</li> <li>• Assistenza nei coffee-break</li> <li>• Assistenza nell'allestimento dei locali</li> </ul>

ADA.25.227.739 <b>CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Servizi di supporto ad eventi ricreativi, culturali e di spettacolo</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendita di abbonamenti, biglietti e titoli di accesso al pubblico</li> <li>• Accettazione di pagamenti in contanti ed elettronici</li> <li>• Svolgimento delle operazioni di controllo e gestione cassa</li> <li>• Validazione e convalida dei titoli di accesso</li> <li>• Compilazione o assistenza alla compilazione di moduli e documenti per la vendita di abbonamenti</li> <li>• Rilascio di pass a persone preventivamente accreditate</li> <li>• Rilascio informazioni sugli orari e sull'orientamento nelle strutture entro cui si svolgono gli eventi</li> <li>• Tenuta delle scritture delle operazioni effettuate e inserimento dati in archivi informatizzati</li> </ul>

<b>ADA.25.227.740 SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni</b> Sequenza: <b>Servizi di supporto ad eventi ricreativi, culturali e di spettacolo</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Controllo preliminare dei luoghi con obbligo di segnalazione alle autorità competenti</li><li>• Controllo degli ingressi e delle vie di fuga per la regolamentazione dei flussi di pubblico</li><li>• Verifica dell'eventuale possesso del biglietto e/o età minima di accesso</li><li>• Controllo visivo delle persone per la verifica di introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti o materiale pericoloso</li><li>• Accoglienza e assistenza dei clienti nella fruizione dei servizi</li><li>• Sorveglianza e garanzia della sicurezza dei luoghi e delle persone</li><li>• Concorso nelle procedure di primo intervento volto a prevenire condotte o situazioni potenzialmente pericolose</li></ul>

## Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### MARKETING, SVILUPPO COMMERCIALE E PUBBLICHE RELAZIONI

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-GRA-06</b>	REALIZZAZIONE DI RIPRESE AUDIOVISIVE	4
<b>QPR-GRA-07</b>	REALIZZAZIONE DI ANIMAZIONI 2D	3
<b>QPR-GRA-08</b>	REALIZZAZIONE DI MODELLI E ANIMAZIONI 3D	4
<b>QPR-GRA-09</b>	MONTAGGIO DIGITALE DI AUDIOVISIVI	4
<b>QPR-GRA-10</b>	REALIZZAZIONE DI INTERFACCE GRAFICHE	4
<b>QPR-GRA-11</b>	REALIZZAZIONE DI SITI WEB CON PIATTAFORME CMS	3
<b>QPR-MCP-01</b>	MARKETING ANALITICO	5
<b>QPR-MCP-02</b>	MARKETING STRATEGICO	5
<b>QPR-MCP-03</b>	MARKETING OPERATIVO	5
<b>QPR-MCP-04</b>	REALIZZAZIONE DI RICERCHE DI MARKETING	4
<b>QPR-MCP-05</b>	PREPARAZIONE DEI DATI STATISTICI	5
<b>QPR-MCP-06</b>	INTERPRETAZIONE DEI DATI STATISTICI	5
<b>QPR-MCP-07</b>	GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA	5
<b>QPR-MCP-08</b>	GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	5
<b>QPR-MCP-09</b>	EFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	5
<b>QPR-MCP-10</b>	GESTIONE OPERATIVA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'ASSISTENZA AL CLIENTE	5
<b>QPR-MCP-11</b>	PREDISPOSIZIONE DEL BRIEF DI COMUNICAZIONE	4
<b>QPR-MCP-12</b>	GESTIONE DI CAMPAGNE PUBBLICITARIE	4
<b>QPR-MCP-13</b>	SVILUPPO DELL'IDEA VISIVA DI UNA CAMPAGNA PUBBLICITARIA	4
<b>QPR-MCP-14</b>	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	5
<b>QPR-MCP-15</b>	PRODUZIONE DI TESTI PUBBLICITARI	4
<b>QPR-MCP-16</b>	GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE	4
<b>QPR-MCP-17</b>	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4
<b>QPR-MCP-18</b>	ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI	3

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>REALIZZAZIONE DI RIPRESE AUDIOVISIVE</b>	
Codice: <b>QPR-GRA-06</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 19/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base del progetto e di specifiche esigenze realizzative, eseguire le riprese video, le registrazioni audio, nonché il trattamento del suono adatto per la composizione di una o più tracce all'interno di un contesto comunicativo, utilizzando diverse tecnologie e strumentazioni e tenendo conto di aspetti tecnici, organizzativi, gestionali.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche comuni nella ripresa video digitale</li> <li>• Obiettivi, diaframmi, temperatura colore, bilanciamento del bianco, filtri</li> <li>• Caratteristiche dei vari supporti di registrazione nella tecnologia digitale</li> <li>• Tecniche per l'inquadratura dell'immagine fissa e in movimento</li> <li>• Tecniche per la ripresa in movimento</li> <li>• Modalità di utilizzo di carrelli, dolly, steadycam ecc.</li> <li>• Riprese video con tempi alterati, accelerazioni, rallentamenti, time-lapse</li> <li>• Criteri di scelta ed utilizzo di microfoni</li> <li>• Tecnica di ripresa audio per voce e strumenti</li> <li>• Tecniche di utilizzo di mixer e relativi outboard</li> <li>• I principali sistemi digitali di registrazione e montaggio come ProTools e LogicX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare il set per la ripresa, impostando la videocamera digitale ed i suoi parametri</li> <li>• Ottimizzare le riprese in rapporto alla luce, al tipo di inquadratura e alla dotazione tecnica</li> <li>• Effettuare le riprese a spalla e tramite l'utilizzo di treppiedi, carrelli e sistemi steadycam</li> <li>• Effettuare i backup video dai supporti digitali al PC preparando materiali di playback istantaneo e file pronti per il montaggio</li> <li>• Tarare il sistema di ripresa valutando livelli di ingresso, la distanza di ripresa e la qualità complessiva</li> <li>• Impostare un sistema digitale multitraccia per riprendere più fonti sonore contemporaneamente</li> <li>• Realizzare basi musicali e jingle utilizzando le riprese di strumenti, vocali, di strumenti virtuali e precampionati</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, salute e igiene</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI ANIMAZIONI 2D</b>	
Codice: <b>QPR-GRA-07</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 19/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire da uno storyboard, il soggetto è in grado di realizzare animazioni digitali utilizzando software di animazione in 2D, tenendo conto dei vincoli tecnici/economici, dei media prescelti (web, mobile, e-book interattivi, tv, cinema) e dei fruitori finali del prodotto di animazione.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di comunicazione visiva</li> <li>• Tecniche di elaborazione immagini</li> <li>• Tecniche di illustrazione vettoriale</li> <li>• Storyboard per animazione 2D</li> <li>• Principi e tecniche di animazione digitale in 2D</li> <li>• Effetti speciali nel disegno animato 2D</li> <li>• Utilizzo di software di animazione 2D</li> <li>• Norme sul copyright</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare storyboard di animazioni 2D</li> <li>• Realizzare sequenza tecnica ed ordinata di scene dell'animazione 2D</li> <li>• Realizzare animazione di oggetti (movimenti e trasformazioni) 2D</li> <li>• Eseguire sincronizzazioni immagini, audio, testi ed effetti speciali dell'animazione</li> <li>• Ottimizzare formato per i diversi media (web, mobile, e-book interattivi, tv, cinema)</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, salute e igiene</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI MODELLI E ANIMAZIONI 3D</b>	
Codice: <b>QPR-GRA-08</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 19/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire da un progetto esecutivo, il soggetto è in grado di realizzare modelli e animazioni tridimensionali utilizzando software di grafica ed animazione in 3D, tenendo conto dei vincoli tecnici/economici, dei media prescelti (web, mobile, e-book interattivi, tv, cinema) e dei fruitori finali del prodotto.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di comunicazione visiva</li> <li>• Tecniche di elaborazione immagini</li> <li>• Tecniche di illustrazione vettoriale</li> <li>• Caratteristiche e tecniche di modellazione in 3D</li> <li>• Texturing e materiali</li> <li>• Tecniche di illuminazione e rendering</li> <li>• Utilizzo di software di grafica e animazione 3D</li> <li>• Norme sul copyright</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare forme ed oggetti con strumenti di modellazione in 3D</li> <li>• Creare materiali e texture con applicazioni 3D</li> <li>• Realizzare l'illuminazione di oggetti, ambienti e scene con applicazioni 3D</li> <li>• Eseguire operazioni di rendering di oggetti, ambienti e scene con applicazioni 3D</li> <li>• Realizzare animazioni di oggetti in 3D</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, salute e igiene</li> </ul>

<b>MONTAGGIO DIGITALE DI AUDIOVISIVI</b>	
Codice: <b>QPR-GRA-09</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 19/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle esigenze dello storyboard e dei materiali presenti, il soggetto è in grado di effettuare un montaggio del video e dell'audio tenendo conto dei tempi di esecuzione e dei vincoli presenti nel progetto, finalizzando il file in alta qualità per Web, TV e Cinema.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e requisiti tecnici delle piattaforme web e social</li> <li>• Stili e sistemi di montaggio come AVID e FCP</li> <li>• Formati video, protocolli di trasferimento, settaggi sistema di editing</li> <li>• Tecniche di Loggin, cattura riprese, batch list sia da nastri che da sistemi a scheda digitale</li> <li>• Conoscenza delle funzioni per l'editing non-lineare</li> <li>• Linguaggio del montaggio, uso di transizioni, compositing ed effetti video</li> <li>• Montaggio sincronizzato con suono, colonna sonora, labiale e voiceover</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di base di Social Media Management per realizzare immagini appropriate ed efficaci per i vari canali</li> <li>• Impostare il sistema di lavoro con l'importazione, il backup e la configurazione e transcodifica dei file provenienti dalle videocamere</li> <li>• Impostare l'ambiente di editing controllando le preferenze software e le configurazioni di I/O su schede video e memorie di massa</li> <li>• Realizzare il montaggio utilizzando diverse tracce video e audio, precedentemente uniformate nei loro formati</li> <li>• Applicare effetti e miglioramenti al video e al suono per ottenere un montaggio di impatto visivo</li> <li>• Finalizzare correttamente il montaggio tenendo conto dell'output di destinazione (Web, TV, ecc.)</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, salute e igiene</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI INTERFACCE GRAFICHE</b>	
Codice: <b>QPR-GRA-10</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 19/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle indicazioni di progetto e partendo dal materiale testuale e grafico fornito, il soggetto è in grado di realizzare interfacce grafiche interattive (es. edizioni interattive, sito web, applicazione mobile), curando in particolare l'efficacia dell'esperienza utente.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di Social Media Management</li> <li>• Scenari del mercato e della comunicazione visiva</li> <li>• Caratteristiche e requisiti tecnici delle piattaforme web e social</li> <li>• Digital Signage</li> <li>• Elementi di fisiologia del sistema visivo</li> <li>• Cenni storici sull'interaction design</li> <li>• Principi di progettazione e usabilità</li> <li>• Conoscenza del funzionamento dei dispositivi di visualizzazione</li> <li>• Tecniche di analisi e progetto delle interfacce grafiche</li> <li>• Tecniche per la creazione di interfacce grafiche per edizioni interattive</li> <li>• Tecniche per creazione di interfacce grafiche per siti, portali ed applicazioni web</li> <li>• Tecniche per creazione di interfacce grafiche per applicazioni per dispositivi mobili</li> <li>• Parametri per valutazione di ergonomia ed usabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di base di Social Media Management per realizzare immagini appropriate ed efficaci per i vari canali</li> <li>• Analizzare le esigenze degli utenti che useranno l'interfaccia</li> <li>• Scegliere specifici obiettivi di usabilità ed esperienza d'uso</li> <li>• Progettare la struttura dell'interfaccia secondo criteri ergonomici e di usabilità</li> <li>• Realizzare interfacce grafiche di edizioni interattive</li> <li>• Realizzare interfacce grafiche di siti, portali ed applicazioni web</li> <li>• Realizzare interfacce grafiche di applicazioni per dispositivi mobili</li> <li>• Collaudare l'interfaccia realizzata</li> <li>• Verificare l'efficacia dell'esperienza utente</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, salute e igiene</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI SITI WEB CON PIATTAFORME CMS</b>		
Codice: <b>QPR-GRA-11</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 19/12/2019
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A partire dalle specifiche del progetto (es. idea grafica, struttura di navigazione) e dai contenuti forniti, il soggetto, utilizzando una piattaforma CMS (content management system), è in grado di realizzare un sito web, dalla definizione dell'aspetto visivo all'inserimento dei contenuti (es. testo, tabelle, immagini, video e audio), dalla strutturazione dei menù di navigazione fino alla messa online.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteri guida per la scelta del Content Management System (es. Wordpress; Joomla; Drupal)</li> <li>• Tipologie di servizi offerti dai differenti web hosting (es. Altvista, Netsons)</li> <li>• Proprietà di domini ed estensioni web</li> <li>• Criteri guida per la scelta di un tema esistente da utilizzare per la realizzazione del sito web</li> <li>• Caratteristiche dei diversi componenti aggiuntivi installabili all'interno di un CMS</li> <li>• Modalità di acquisizione di temi e componenti aggiuntivi (es. librerie pubbliche, librerie a pagamento, sottoscrizione di abbonamenti)</li> <li>• Tecniche di inserimento di componenti multimediali (es. link su proprio server, link su piattaforme esterne)</li> <li>• Importanza e problematiche legate agli aggiornamenti del software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere la piattaforma CMS più idonea al progetto da sviluppare</li> <li>• Installare il sito web in locale o in remoto</li> <li>• Installare e utilizzare i componenti aggiuntivi necessari</li> <li>• Definire l'aspetto grafico del sito web</li> <li>• Inserire i contenuti testuali, grafici e multimediali</li> <li>• Strutturare la navigazione del sito web</li> <li>• Effettuare le operazioni di testing e ottimizzazione</li> <li>• Effettuare le operazioni di manutenzione e aggiornamento del sito web</li> <li>• Effettuare le operazioni di backup e ripristino</li> <li>• Eseguire la pubblicazione del sito web</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, salute e igiene</li> </ul>	

<b>MARKETING ANALITICO</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-01</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto collabora all'individuazione delle attività informative utili per affrontare al meglio le scelte aziendali riguardanti il mercato di riferimento e per la conseguente definizione del piano operativo di marketing.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Nozioni di statistica applicata alle indagini di mercato e ai processi di campionamento</li> <li>• Tecniche di ricerca e analisi di dati quantitativi (statistici) secondari</li> <li>• Tecniche di ricerca e analisi di fonti qualitative secondarie</li> <li>• Tecniche di analisi del mercato: analisi del settore di riferimento e delle prospettive future</li> <li>• Tecniche di analisi del cliente (comportamento d'acquisto e valore)</li> <li>• Tecniche di analisi della concorrenza (posizionamento)</li> <li>• Marketing analitico interno: definizione e calcolo di indicatori di misurazione delle performance economiche interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricercare dati e informazioni da fonti secondarie pubbliche o ad accesso riservato</li> <li>• Elaborare e analizzare dati e informazioni sul mercato, sulla concorrenza e sui clienti</li> <li>• Definire, ricercare ed elaborare dati e informazioni da fonti interne all'azienda (contabilità, uffici commerciali, ecc.)</li> <li>• Utilizzare metodi e strumenti per l'analisi e la pianificazione delle strategie di marketing</li> <li>• Sintetizzare i risultati delle analisi di marketing distinguendo punti di forza e debolezza interni, minacce ed opportunità esterni</li> </ul>

<b>MARKETING STRATEGICO</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-02</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della strategia dell'azienda e dei risultati delle analisi di marketing, il soggetto collabora all'esplicitazione della vision e della mission aziendale, nell'ambito dei valori e degli obiettivi di fondo, al fine di definire in maniera più precisa gli obiettivi di marketing (segmentazione, targeting, posizionamento).</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di strategia aziendale e strategia di marketing</li> <li>• I mercati e il marketing</li> <li>• Strumenti e tecniche di segmentazione e differenziazione</li> <li>• Strumenti e tecniche di targeting: analisi di attrattività e competitività</li> <li>• Strategie di posizionamento: definizione dei mercati obiettivo e del posizionamento dei prodotti</li> <li>• Lo sviluppo del piano di marketing: dall'analisi all'azione</li> <li>• Strategie di mercato correttive</li> <li>• Tecniche di misurazione dell'efficacia delle politiche di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare correttamente mission, vision e valori aziendali</li> <li>• Realizzare una segmentazione del mercato sulla base di variabili predefinite</li> <li>• Comprendere l'ambiente e le possibilità competitive nei vari contesti dei mercati/prodotti</li> <li>• Posizionare correttamente i competitor nella mappa competitiva e identificare aree di differenziazione</li> <li>• Posizionare i prodotti esistenti o nuovi rispetto al mercato e alla concorrenza</li> <li>• Definire gli indicatori da utilizzare nel processo di marketing management e le fonti di reperimento dei dati</li> <li>• Esaminare periodicamente lo stato di avanzamento del piano strategico e proporre eventuali interventi correttivi</li> </ul>

<b>MARKETING OPERATIVO</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-03</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base degli obiettivi strategici di marketing individuati dall'azienda, il soggetto collabora all'organizzazione dell'attività commerciale vera e propria (politiche relative al prodotto/servizio, al prezzo, alle iniziative comunicative e distributive).</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche del marketing operativo: le 4 leve del marketing (prodotto, prezzo, distribuzione e comunicazione)</li> <li>• Tecniche di determinazione dei prezzi</li> <li>• Le politiche di prezzo (politiche promozionali, di prezzo psicologico, ecc.)</li> <li>• Tecniche di definizione delle politiche di prodotto</li> <li>• Il packaging</li> <li>• Tecniche, strumenti e canali di comunicazione commerciale</li> <li>• Politiche di placing e di distribuzione</li> <li>• Elementi di psicologia e sociologia applicati al marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare metodi di ricerca, rilevazione e analisi dei dati</li> <li>• Definire il listino prezzi e le politiche di prezzo</li> <li>• Definire politiche di prodotto a diversi livelli (prodotto, linea, brand, ecc.)</li> <li>• Definire politiche di packaging</li> <li>• Collaborare allo sviluppo di nuovi prodotti</li> <li>• Elaborare un piano generale di comunicazione a diversi livelli (prodotto, brand, comunicazione sociale)</li> <li>• Elaborare strategie di distribuzione e di placing</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI RICERCHE DI MARKETING</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-04</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base del piano di marketing, il soggetto realizza indagini per la rilevazione di dati di marketing, tramite l'individuazione del tipo di indagine, l'elaborazione dell'impianto metodologico, la definizione e costruzione degli strumenti di rilevazione e lo svolgimento dell'indagine.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di metodologia della ricerca sociale applicata al marketing</li> <li>• Modalità e strumenti di rilevazione (approccio quantitativo e qualitativo)</li> <li>• Struttura tipo della ricerca quantitativa: fasi di lavoro</li> <li>• Nozioni di statistica applicata alle indagini di mercato e ai processi di campionamento</li> <li>• Modalità di somministrazione degli strumenti per la raccolta di dati di tipo quantitativo (es. tecnica CATI/CAMI, CAWI, ...)</li> <li>• Strumenti dell'indagine qualitativa: osservazione, intervista in profondità, focus group e brainstorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare il problema/obiettivo dell'indagine</li> <li>• Predisporre il piano della ricerca</li> <li>• Definire il campione adatto al disegno della ricerca</li> <li>• Predisporre gli strumenti di indagine</li> <li>• Somministrare gli strumenti in base alla tecnica di indagine scelta</li> <li>• Utilizzare i principali applicativi di office automation</li> </ul>

<b>PREPARAZIONE DEI DATI STATISTICI</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-05</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della tipologia di indagine individuata, il soggetto predisporre i dati per la registrazione, provvede a operazioni di codifica a priori e a posteriori, effettua la registrazione dei dati al fine di renderli disponibili per l'elaborazione statistica.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I dati statistici: alcune definizioni</li> <li>• Le operazioni di codifica e la qualità dei dati</li> <li>• L'organizzazione dei dati in tabelle</li> <li>• Le procedure di trasformazione dei dati (es. standardizzazione, normalizzazione, ...)</li> <li>• La creazione di nuove variabili</li> <li>• Le procedure di ponderazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare la qualità dei dati raccolti</li> <li>• Utilizzare software per inserimento dati</li> <li>• Utilizzare software per la lettura ottica dei dati</li> <li>• Creare codifiche di base</li> <li>• Codificare domande aperte</li> <li>• Utilizzare procedure per la trasformazione o aggregazione di variabili</li> <li>• Applicare procedure di ponderazione</li> </ul>

<b>INTERPRETAZIONE DEI DATI STATISTICI</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-06</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
base dei dati raccolti tramite l'indagine e registrati su supporto informatico, il soggetto elabora e interpreta i dati, fornendo rappresentazioni grafiche degli stessi e predisponendo un rapporto finale di ricerca.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di base per l'analisi descrittiva monovariata e bivariata delle informazioni raccolte in matrice-dati</li> <li>• Cenni di analisi statistica multivariata</li> <li>• Indicatori di centralità, di dispersione, di variabilità, di posizionamento</li> <li>• Fondamenti di statistica inferenziale</li> <li>• Caratteristiche dei software generali (es. Excel) e specifici (es. SPSS, R) per l'elaborazione dei dati</li> <li>• Caratteristiche dei software (es. Excel) per la rappresentazione grafica di dati</li> <li>• Caratteristiche dei software (es. MapInfo) per l'analisi dei dati su base geografica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborare in modo efficace, in forma tabulare, grafica e/o testuale i risultati di un'analisi statistica</li> <li>• Identificare i più comuni errori di analisi statistica dei dati</li> <li>• Comprendere gli elementi fondamentali dell'inferenza statistica</li> <li>• Interpretare e valutare criticamente le analisi dei dati compiute da altri studiosi</li> <li>• Identificare e fruire di fonti diverse di dati statistici</li> <li>• Utilizzare software di office automation (Excel) e specifici (SPSS, Mapinfo, ecc.) per la rappresentazione dei dati</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-07</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro attuazione in maniera efficace, monitorando le prestazioni della forza di vendita al fine di intervenire per il superamento delle criticità.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale</li> <li>• Fondamenti di psicologia delle organizzazioni</li> <li>• Tecniche di gestione di gruppi di lavoro</li> <li>• Tecniche e strumenti di marketing operativo</li> <li>• Tecniche di empowerment e supporto alla motivazione di vendita</li> <li>• Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting</li> <li>• Elementi di contrattualistica del lavoro</li> <li>• Normativa su contratti di compravendita</li> <li>• Normative fiscali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire gli obiettivi di vendita per l'attuazione delle politiche commerciali</li> <li>• Individuare piani di azione in coerenza con le politiche commerciali e gli obiettivi di vendita prestabiliti</li> <li>• Coordinare la forza di vendita</li> <li>• Supportare la forza di vendita nelle trattative commerciali</li> <li>• Gestire le relazioni con altre aree dell'azienda</li> <li>• Monitorare la forza di vendita e le loro performance</li> <li>• Identificare gli scostamenti tra i risultati e le quote di vendita attese e le cause di tali scostamenti</li> <li>• Elaborare ipotesi di intervento per il superamento delle criticità in coordinamento con il settore del marketing</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-08</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro realizzazione nella vendita online, monitorando il suo funzionamento, la sua usabilità e le sue statistiche di accesso e di vendita al fine di apportare, se necessario, miglioramenti.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale</li> <li>• Metodi di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting</li> <li>• Cenni su tecniche di progettazione realizzazione di siti web</li> <li>• Modelli e strumenti di marketing operativo</li> <li>• Tipologie di evasione dell'ordine</li> <li>• Posizionamento sui motori di ricerca</li> <li>• Tecniche di comunicazione persuasiva</li> <li>• Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti</li> <li>• Normativa sulle vendite a distanza</li> <li>• Normative fiscali e valutarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire gli obiettivi di vendita per l'attuazione delle politiche commerciali</li> <li>• Individuare piani di azione in coerenza con le politiche commerciali e gli obiettivi di vendita prestabiliti</li> <li>• Collaborare nella progettazione e realizzazione di un sito web</li> <li>• Gestire il catalogo on-line</li> <li>• Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per l'assistenza</li> <li>• Attenersi alle normative nazionali, europee ed internazionali sulle vendite a distanza</li> <li>• Monitorare visite e risultati di vendita</li> <li>• Identificare gli scostamenti la performance e i risultati attesi, identificando le cause degli scostamenti</li> <li>• Elaborare ipotesi di intervento per il superamento delle criticità in coordinamento con il settore del marketing</li> </ul>

<b>EFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-09</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle strategie di marketing prestabilite, sviluppare un modello di Assistenza Clienti al fine di garantire una adeguata customer experience ai propri clienti, monitorando la performance e l'efficacia complessiva del servizio in vista della sua ottimizzazione.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi statistica</li> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale</li> <li>• Modelli e strumenti di marketing</li> <li>• Tecniche di analisi della qualità dei servizi</li> <li>• Metodi di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting</li> <li>• Tecniche per le ricerche di mercato</li> <li>• Normative sul diritto di recesso</li> <li>• Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare i principali modelli di caring dei competitor</li> <li>• Analizzare i feedback di mercato</li> <li>• Individuare indicatori di performance per il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi</li> <li>• Definire le procedure di assistenza tecnica e commerciale, identificando i fattori di costo/beneficio</li> <li>• Predisporre il piano di accoglienza e assistenza clienti</li> <li>• Gestire variazioni e modifiche al piano di marketing in collaborazione con il settore del marketing per favorire l'attuazione del modello di Assistenza Clienti</li> <li>• Valutare la performance complessiva e l'efficacia del modello di Assistenza Clienti</li> <li>• Identificare gli scostamenti tra realizzato e programmato e le cause di tali scostamenti</li> <li>• Elaborare ipotesi di intervento per l'ottimizzazione dei processi e delle procedure in collaborazione con il settore del marketing</li> </ul>

<b>GESTIONE OPERATIVA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'ASSISTENZA AL CLIENTE</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-10</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle strategie commerciale e del piano di vendita prestabilito, pianificare il fabbisogno in termini di personale e gestire la loro operatività in coerenza con le esigenze di servizio di accoglienza e assistenza al cliente, monitorando il raggiungimento degli obiettivi al fine di intervenire in caso di criticità.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di statistica</li> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale</li> <li>• Elementi di psicologia delle organizzazioni</li> <li>• Tecniche di gestione di gruppi di lavoro</li> <li>• Metodi di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting</li> <li>• Normativa generale sui contratti di lavoro</li> <li>• Cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia</li> <li>• Normative in tema di contrattualistica del commercio</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire i volumi previsionali di servizio e il conseguente fabbisogno di personale</li> <li>• Identificare gli scostamenti tra risultati effettivi e previsti, e le cause di tali scostamenti</li> <li>• Determinare la allocazione operativa del personale</li> <li>• Applicare tecniche per la definizione della turnazione</li> <li>• Individuare soluzioni operative nella turnazione in risposta a mutate esigenze di servizio</li> <li>• Valutare la performance complessiva e l'efficacia del servizio</li> <li>• Identificare i target di performance</li> <li>• Elaborare ipotesi di intervento per il superamento delle criticità</li> </ul>

<b>PREDISPOSIZIONE DEL BRIEF DI COMUNICAZIONE</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-11</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Attraverso la descrizione delle esigenze e bisogni rilevati dal cliente, il soggetto contribuisce a individuare gli obiettivi e il concept di comunicazione, il target, i canali e le modalità comunicative per lo sviluppo e la realizzazione dello specifico piano di comunicazione.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing operativo</li> <li>• Elementi di metodologia della ricerca</li> <li>• Principi di analisi qualitativa</li> <li>• Elementi di psicologia e sociologia della comunicazione</li> <li>• Tecniche per lo sviluppo di un piano di marketing</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di comunicazione d'impresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire dati e informazioni</li> <li>• Comunicare e relazionarsi in maniera efficace</li> <li>• Realizzare un brief per la raccolta del bisogno di comunicazione del cliente</li> <li>• Individuare contesto e pubblici di riferimento, concept di comunicazione</li> <li>• Verificare la fattibilità operativa della richiesta del cliente e individuare il budget</li> </ul>

<b>GESTIONE DI CAMPAGNE PUBBLICITARIE</b>		
Codice: <b>QPR-MCP-12</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A partire dalle indicazioni fornite dal direttore creativo, il soggetto collabora alla pianificazione delle attività pubblicitarie organizzando risorse umane e spazi pubblicitari nel rispetto della normativa di riferimento e attraverso la verifica dei risultati ottenuti.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contrattualistica nazionale e internazionale</li> <li>• Elementi di sociologia dei processi culturali e comunicativi</li> <li>• Principali canali di comunicazione e loro funzionamento: stampa, web, affissioni, radio e TV, ....</li> <li>• Tecniche di comunicazione d'impresa</li> <li>• Tecniche di valutazione delle campagne pubblicitarie</li> <li>• Tecniche di negoziazione commerciale</li> <li>• Tecniche di budgeting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire dati e informazioni</li> <li>• Comunicare e relazionarsi in maniera efficace</li> <li>• Interagire con concessionari di pubblicità e centri media</li> <li>• Gestire la contrattualistica</li> <li>• Acquistare spazi pubblicitari</li> <li>• Verificare il prodotto finale della campagna e il rispetto delle condizioni stabilite nei contratti</li> </ul>	

<b>SVILUPPO DELL'IDEA VISIVA DI UNA CAMPAGNA PUBBLICITARIA</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-13</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A partire dal concept individuato nel piano di comunicazione, il soggetto collabora alla definizione dell'immagine da veicolare nella campagna pubblicitaria nei diversi canali promozionali, in sintonia con il copywriter per la produzione dei testi, e fornendo le specifiche grafiche e visive per lo sviluppo specialistico.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di etica della comunicazione</li> <li>• Normativa e tutela delle immagini</li> <li>• Tecniche grafiche speciali</li> <li>• Tecniche di illustrazione</li> <li>• Psicosociologia dei consumi culturali</li> <li>• Principi di comunicazione pubblicitaria</li> <li>• Fondamenti di marketing culturale</li> <li>• Principi di fotografia</li> <li>• Principi di Video Editing</li> <li>• Fenomenologia dell'immagine</li> <li>• Tecniche di ripresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappresentare visivamente e in maniera creativa oggetti, messaggi, temi, valori, ...</li> <li>• Utilizzare principali programmi di computer grafica</li> <li>• Utilizzare programmi di elaborazione e/o gestione digitale delle immagini</li> <li>• Definire layout grafici e per il web</li> <li>• Realizzare storyboard per spot pubblicitari anche attraverso software dedicati</li> <li>• Collaborare con Copywriter</li> <li>• Relazionarsi con il Direttore Creativo (Art Director)</li> <li>• Coordinare e monitorare le attività affidate a terzi (es. fotografi, scenografi, registi...)</li> </ul>

<b>DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-14</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire dal brief raccolto dal cliente e dal budget assegnato, il soggetto collabora allo sviluppo del concept di comunicazione individuando i canali promozionali da attivare, le risorse interne ed esterne all'azienda, la copertura geografica e temporale delle azioni previste.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di psicologia dei consumi</li> <li>• Elementi di sociologia della comunicazione</li> <li>• Tecniche di sviluppo del piano di marketing</li> <li>• Tecniche promozionali di direct marketing</li> <li>• Principali canali di comunicazione e loro funzionamento: stampa, web, affissioni, radio e TV, ....</li> <li>• Caratteristiche e comunicazione sui social media</li> <li>• Tecniche di gestione di pubbliche relazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dettagliare il concept a partire dal brief effettuato presso il cliente</li> <li>• Individuare i canali pubblicitari più appropriati e le risorse da coinvolgere</li> <li>• Gestire il budget assegnato</li> <li>• Definire tempi e luoghi dell'azione di comunicazione/pubblicità</li> <li>• Calendarizzare le attività del piano di comunicazione nel dettaglio</li> <li>• Coordinare gruppi di lavoro</li> </ul>

<b>PRODUZIONE DI TESTI PUBBLICITARI</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-15</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire dal concept di comunicazione e in stretto collegamento con la parte visuale dell'idea creativa, il soggetto collabora allo sviluppo dei testi declinandoli e adattandoli ai canali e mezzi pubblicitari previsti dalla campagna pubblicitaria.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing e comunicazione</li> <li>• Elementi di linguistica</li> <li>• Normativa di riferimento e copyright</li> <li>• Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• Tecniche di scrittura</li> <li>• Tecniche di impaginazione e stampa</li> <li>• Principali canali di comunicazione e loro funzionamento: stampa, radio, TV, social media</li> <li>• Tecniche di animazione multimediale</li> <li>• Tecniche di registrazione audio</li> <li>• Tecniche di ripresa video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di scrittura pubblicitaria</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione interpersonale</li> <li>• Applicare tecniche di ascolto attivo</li> <li>• Ideare i testi per la campagna pubblicitaria e/o promozionale</li> <li>• Utilizzare tecniche di scrittura sul web</li> <li>• Collaborare con altre figure di riferimento (in particolare Art Director)</li> </ul>

<b>GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE</b>		
Codice: <b>QPR-MCP-16</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Tenendo conto delle caratteristiche tecniche dei prodotti/servizi offerti e delle richieste rilevate dal cliente, il soggetto è in grado di promuovere il Catalogo dell'azienda elaborando l'offerta commerciale e curando tutte le fasi della trattativa e dell'evasione dell'ordine.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di analisi tecnica del prodotto/servizio</li> <li>• L'ambiente d'affari in generale: le relazioni con i clienti e i fornitori</li> <li>• Principi di marketing e comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti</li> <li>• Organizzare appuntamenti e incontri</li> <li>• Elaborare lettere commerciali, anche in lingua straniera</li> <li>• Intrattenere conversazioni con clienti/fornitori, anche stranieri</li> <li>• Il contratto di compravendita</li> <li>• Contrattualistica nazionale e internazionale</li> <li>• I documenti di trasporto: funzione, elementi obbligatori, conservazione, ambito di applicazione</li> <li>• Utilizzo di software specifici per la gestione dell'evasione dell'ordine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccogliere le specifiche tecniche nel Catalogo prodotti/servizi dell'azienda</li> <li>• Individuare nuovi clienti a partire dal prodotto offerto</li> <li>• Attivare strategie di ricerca nuovi clienti</li> <li>• Presentare al potenziale cliente, italiano e/o straniero, i prodotti/servizi contenuti in Catalogo illustrandone le caratteristiche specifiche</li> <li>• Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri per offerte non previste in Catalogo</li> <li>• Predisporre l'offerta commerciale secondo le esigenze del cliente</li> <li>• Predisporre e negoziare contratti di compravendita sicuri e completi con i fornitori/clienti italiani e/o stranieri</li> <li>• Trasmettere l'ordine alla progettazione/produzione</li> <li>• Gestire le possibili variazioni e/o gli imprevisti nell'evasione dell'ordine</li> <li>• Verificare il rispetto della tempistica e l'avvenuta consegna della merce</li> <li>• Gestire eventuali reclami da parte del cliente</li> </ul>	

<b>ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI</b>		
Codice: <b>QPR-MCP-17</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 2 del 08/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminari e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione</li> <li>• Tecniche di gestione del cliente, anche in lingua straniera</li> <li>• Tecniche di gestione dei conflitti</li> <li>• Principi di marketing e comunicazione</li> <li>• Tecniche di promozione dell'immagine</li> <li>• Tecniche di organizzazione e allestimento di eventi e congressi</li> <li>• Tecniche di stesura budget</li> <li>• Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi</li> <li>• Principi di funzionamento di attrezzature di videoproiezione e di amplificazione</li> <li>• Strumenti e attrezzature per la traduzione</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire e aggiornare il listino di prezzi e fornitori, verificando costi e qualità dei servizi</li> <li>• Predisporre preventivi e offerte commerciali</li> <li>• Individuare locali ed attrezzature necessarie</li> <li>• Coordinare attività grafiche e promozionali dell'evento</li> <li>• Organizzare la realizzazione di allestimenti e la stampa di materiali e di altri strumenti informativi (programma, banner, roll-up, ecc.)</li> <li>• Attivare i servizi richiesti (es. hostess, catering, traduzione)</li> <li>• Gestire, anche in lingua inglese, partecipanti e relatori dell'evento</li> <li>• Gestire i rapporti con i fornitori specializzati</li> <li>• Coordinare il personale utilizzato per la realizzazione dell'evento</li> <li>• Relazionarsi con la rete di attori pubblici e/o privati della promozione turistica locale</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore</li> </ul>	

<b>ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI</b>	
Codice: <b>QPR-MCP-18</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminari e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione</li> <li>• Tecniche di gestione del cliente, anche in lingua straniera</li> <li>• Tecniche di gestione dei conflitti</li> <li>• Principi di marketing e comunicazione</li> <li>• Tecniche di presentazione delle informazioni, anche in lingua straniera</li> <li>• Tecniche di raccolta ed elaborazione dati</li> <li>• Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire materiali e attrezzature per l'allestimento di locali e spazi espositivi nel rispetto delle normative sicurezza</li> <li>• Esporre e distribuire materiali informativi</li> <li>• Gestire liste ed elenchi</li> <li>• Relazionarsi con i partecipanti, anche in lingua straniera, fornendo informazioni esaustive</li> <li>• Gestire reclami e obiezioni</li> <li>• Rapportarsi correttamente con colleghi e personale tecnico</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore</li> </ul>

## Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-GRA-06	QPR-GRA-07	QPR-GRA-08	QPR-GRA-09	QPR-GRA-10	QPR-GRA-11	QPR-MCP-01	QPR-MCP-02	QPR-MCP-03	QPR-MCP-04	QPR-MCP-05	QPR-MCP-06	QPR-MCP-07	QPR-MCP-08	QPR-MCP-09	QPR-MCP-10	QPR-MCP-11	QPR-MCP-12	QPR-MCP-13	QPR-MCP-14	QPR-MCP-15	QPR-MCP-16	QPR-MCP-17	QPR-MCP-18
<b>Marketing strategico e operativo</b>																									
ADA.25.223.719	Sviluppo del piano strategico di marketing							X	X																
ADA.25.223.720	Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)									X															
ADA.25.223.721	Progettazione e supervisione di ricerche di mercato (sistema informativo di marketing)										X	X	X												
ADA.25.223.722	Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati												X												
ADA.25.223.723	Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili										X	X													
<b>Pianificazione e gestione commerciale</b>																									
ADA.25.224.724	Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online													X	X										
ADA.25.224.725	Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta													X									X		
ADA.25.224.726	Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online														X										
ADA.25.224.727	Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care															X									
ADA.25.224.728	Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita																X								
ADA.25.224.729	Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita																								
<b>Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità</b>																									
ADA.25.225.730	Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale																	X							
ADA.25.225.731	Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali																					X			
ADA.25.225.732	Gestione di campagne pubblicitarie																		X						
ADA.25.225.733	Ideazione e sviluppo di progetti pubblicitari																		X	X	X	X			
ADA.25.225.734	Produzione di testi pubblicitari																						X		
ADA.25.225.735	Elaborazioni di progetti grafici per la comunicazione e la pubblicità	X	X	X	X	X	X																		

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-GRA-06	QPR-GRA-07	QPR-GRA-08	QPR-GRA-09	QPR-GRA-10	QPR-GRA-11	QPR-MCP-01	QPR-MCP-02	QPR-MCP-03	QPR-MCP-04	QPR-MCP-05	QPR-MCP-06	QPR-MCP-07	QPR-MCP-08	QPR-MCP-09	QPR-MCP-10	QPR-MCP-11	QPR-MCP-12	QPR-MCP-13	QPR-MCP-14	QPR-MCP-15	QPR-MCP-16	QPR-MCP-17	QPR-MCP-18
<b>Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere</b>																									
ADA.25.226.736	Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi																								X
ADA.25.226.737	Organizzazione e gestione di fiere ed esposizioni																								
ADA.25.226.738	Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali																								X
<b>Servizi di supporto ad eventi ricreativi, culturali e di spettacolo</b>																									
ADA.25.227.739	Cura delle operazioni di biglietteria, cassa e documentazione a supporto di eventi e spettacoli																								
ADA.25.227.740	Svolgimento delle attività di sorveglianza e accoglienza del pubblico																								

## Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

### MARKETING, SVILUPPO COMMERCIALE E PUBBLICHE RELAZIONI

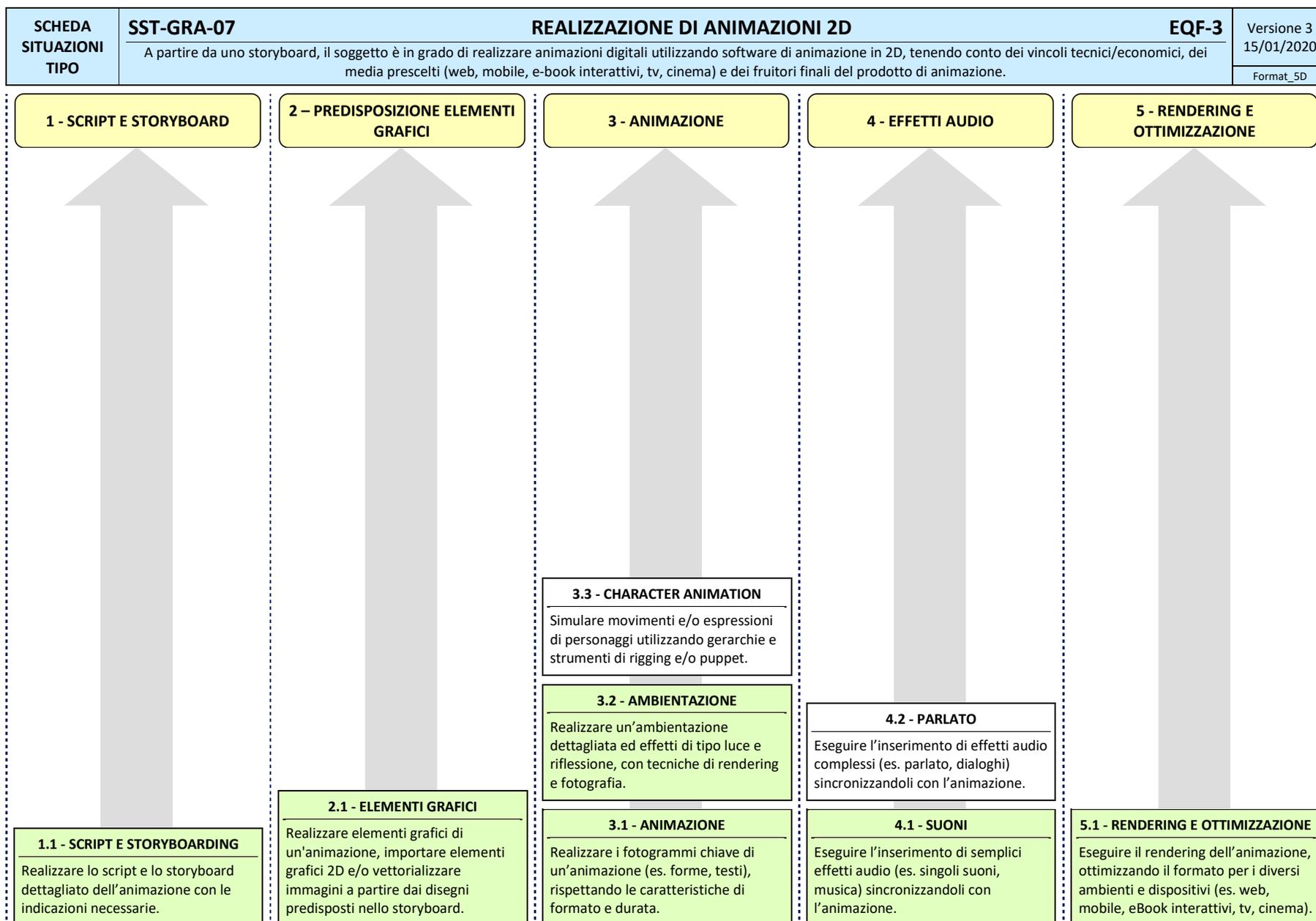
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
SST-GRA-06	REALIZZAZIONE DI RIPRESE AUDIOVISIVE	
SST-GRA-07	REALIZZAZIONE DI ANIMAZIONI 2D	
SST-GRA-08	REALIZZAZIONE DI MODELLI E ANIMAZIONI 3D	
SST-GRA-09	MONTAGGIO DIGITALE DI AUDIOVISIVI	
SST-GRA-10	REALIZZAZIONE DI INTERFACCE GRAFICHE	
SST-GRA-11	REALIZZAZIONE DI SITI WEB CON PIATTAFORME CMS	
SST-MCP-01	MARKETING ANALITICO	
SST-MCP-02	MARKETING STRATEGICO	
SST-MCP-03	MARKETING OPERATIVO	
SST-MCP-04	REALIZZAZIONE DI RICERCHE DI MARKETING	
SST-MCP-05	PREPARAZIONE DEI DATI STATISTICI	
SST-MCP-06	INTERPRETAZIONE DEI DATI STATISTICI	
SST-MCP-07	GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA	
SST-MCP-08	GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	
SST-MCP-09	EFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	
SST-MCP-10	GESTIONE OPERATIVA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'ASSISTENZA AL CLIENTE	
SST-MCP-11	PREDISPOSIZIONE DEL BRIEF DI COMUNICAZIONE	
SST-MCP-12	GESTIONE DI CAMPAGNE PUBBLICITARIE	
SST-MCP-13	SVILUPPO DELL'IDEA VISIVA DI UNA CAMPAGNA PUBBLICITARIA	
SST-MCP-14	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	
SST-MCP-15	PRODUZIONE DI TESTI PUBBLICITARI	
SST-MCP-16	GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE	
SST-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	
SST-MCP-18	ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI	

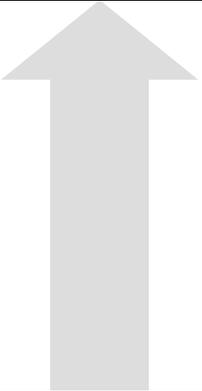
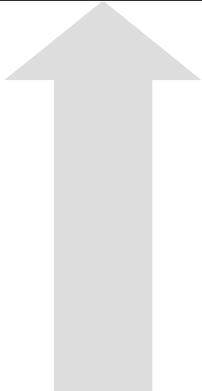
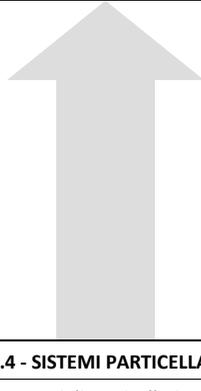
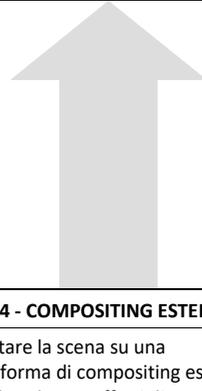
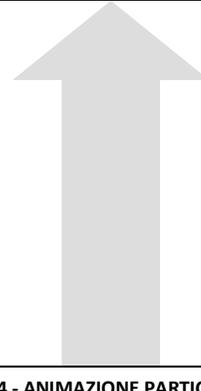
Legenda:

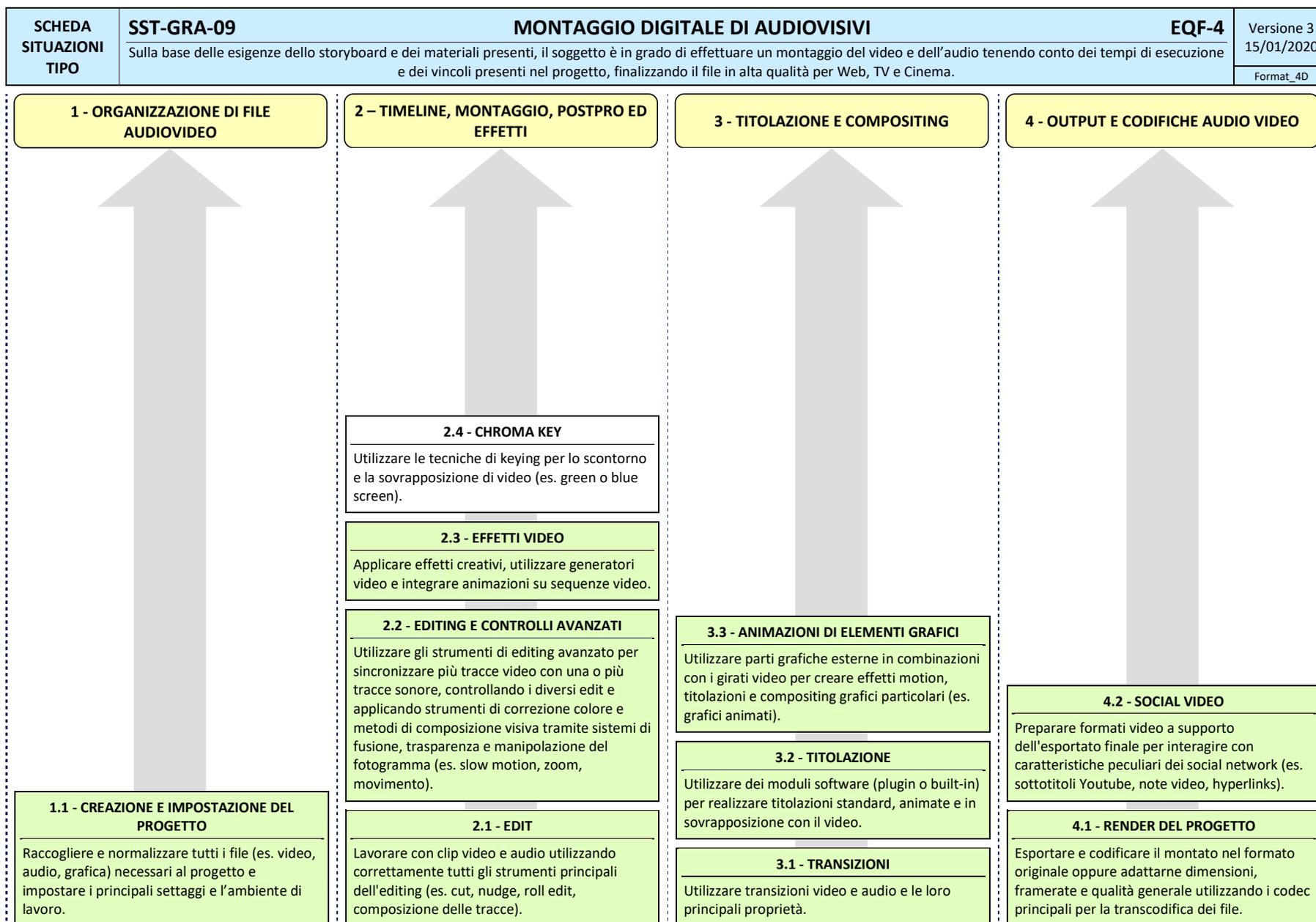
 = Scheda presente nel repertorio

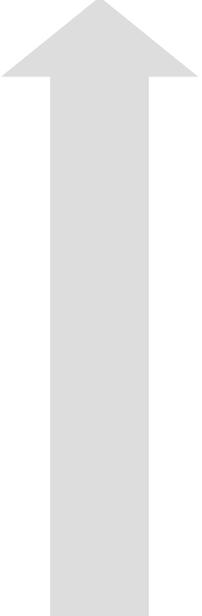
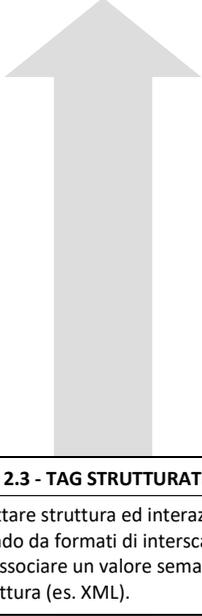
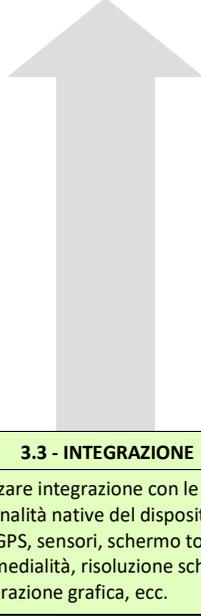
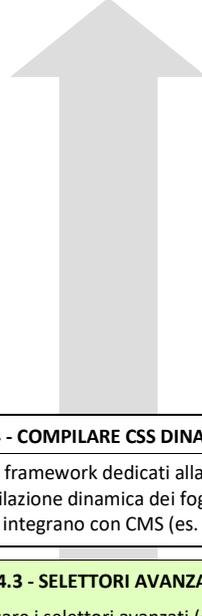
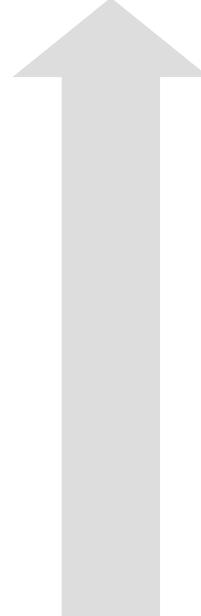
 = Scheda in corso di elaborazione

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-GRA-06 REALIZZAZIONE DI RIPRESE AUDIOVISIVE</b>		<b>EQF-4</b>
	Sulla base del progetto e di specifiche esigenze realizzative, eseguire le riprese video, le registrazioni audio, nonché il trattamento del suono adatto per la composizione di una o più tracce all'interno di un contesto comunicativo, utilizzando diverse tecnologie e strumentazioni e tenendo conto di aspetti tecnici, organizzativi, gestionali.		Versione 2 15/01/2020 Format_4D
<b>1 - SET DI RIPRESA</b>			
<b>2 - RIPRESE VIDEO</b>			
<b>3 - REGISTRAZIONI AUDIO</b>			
<b>4 - BACKUP/GESTIONE MASS STORAGE PER AUDIOVISIVI</b>			
<b>1.3 - STYLING DEI SOGGETTI</b> Verificare e preparare le qualità estetico/visive dei soggetti da riprendere (ES. still-life, soggetti umani, paesaggi) in rapporto allo storyboard, alla luce ambiente ed alle angolature di ripresa.	<b>2.4 - AUSILI PER LE RIPRESE</b> Utilizzare ausili tecnici ai movimenti di ripresa quali Steadicam™, carrelli, aste telescopiche, ecc.	<b>3.3 - PREMIX E OTTIMIZZAZIONE</b> Realizzare un premissaggio delle registrazioni effettuate ottimizzando le tracce in vista del montaggio definitivo, tramite normalizzazione ed esportazione di tracce RRM (really ready to mix).	<b>4.4 - STORAGE E CLOUD</b> Utilizzare e configurare sistemi cloud per il backup automatico delle librerie di acquisizione tramite protocolli differenti (es. FTP, SSH).
<b>1.2 - SETUP DELLE LUCI</b> Verificare l'illuminazione appropriata del set tramite attrezzature tecniche specifiche quali faretto illuminanti, ambienti a luce naturale, pannellature in accordo con il progetto e lo storyboard.	<b>2.3 - PIANI DI RIPRESA</b> Utilizzare cineprese digitali con scelta delle ottiche intercambiabili in rapporto al tipo di piano-ripresa.	<b>3.2 - IMPOSTAZIONE LIVELLI</b> Impostare il livello di ripresa in funzione del progetto, del tipo di ambiente e del conseguente rumore di fondo per ottenere registrazioni dal rapporto segnale/rumore ottimale.	<b>4.3 - SISTEMI NAS</b> Utilizzare sistemi di storage di rete (NAS) per il backup dei dati di ripresa.
<b>1.1 - SCRIPT E STORYBOARDING</b> Realizzare lo script e lo storyboard dettagliato delle scene di ripresa con le indicazioni necessarie.	<b>2.2 - RIPRESE E REGIA VIDEO</b> Adottando tecniche di regia e tipi di inquadrature e dopo aver scelto l'ottica migliore, effettuare riprese video con l'utilizzo del treppiedi, della tecnica "a spalla", con supporti dal peso bilanciato o con stabilizzatore di immagine.	<b>3.1 - REGIA AUDIO</b> Impostare una piccola regia audio mobile sul set di ripresa, scegliendo i microfoni appropriati al tipo di ripresa e verificando connessioni, cablaggi, preamplificazione ed eventuali dispositivi wireless (es. clip su attore).	<b>4.2 - SETUP DEL MASS STORAGE</b> Configurare sistemi mass storage dedicati a grossi volumi di dati, come ad esempio sistemi RAID condiscchi intercambiabili.
	<b>2.1 - SETUP DISPOSITIVI</b> Impostare correttamente il dispositivo (es. videocamera, smartphone, DLSR) con funzionalità manuali per effettuare riprese bilanciate, con le giuste tonalità e qualità prospettiche come la profondità di campo/velocità di shutter e impostare risoluzione fotogramma e velocità di ripresa (FPS).		<b>4.1 - GESTIONE DISPOSITIVI DI MEMORIA</b> Eseguire la gestione, formattazione ed importazione dei dati dai dispositivi di memoria utilizzate nelle riprese.

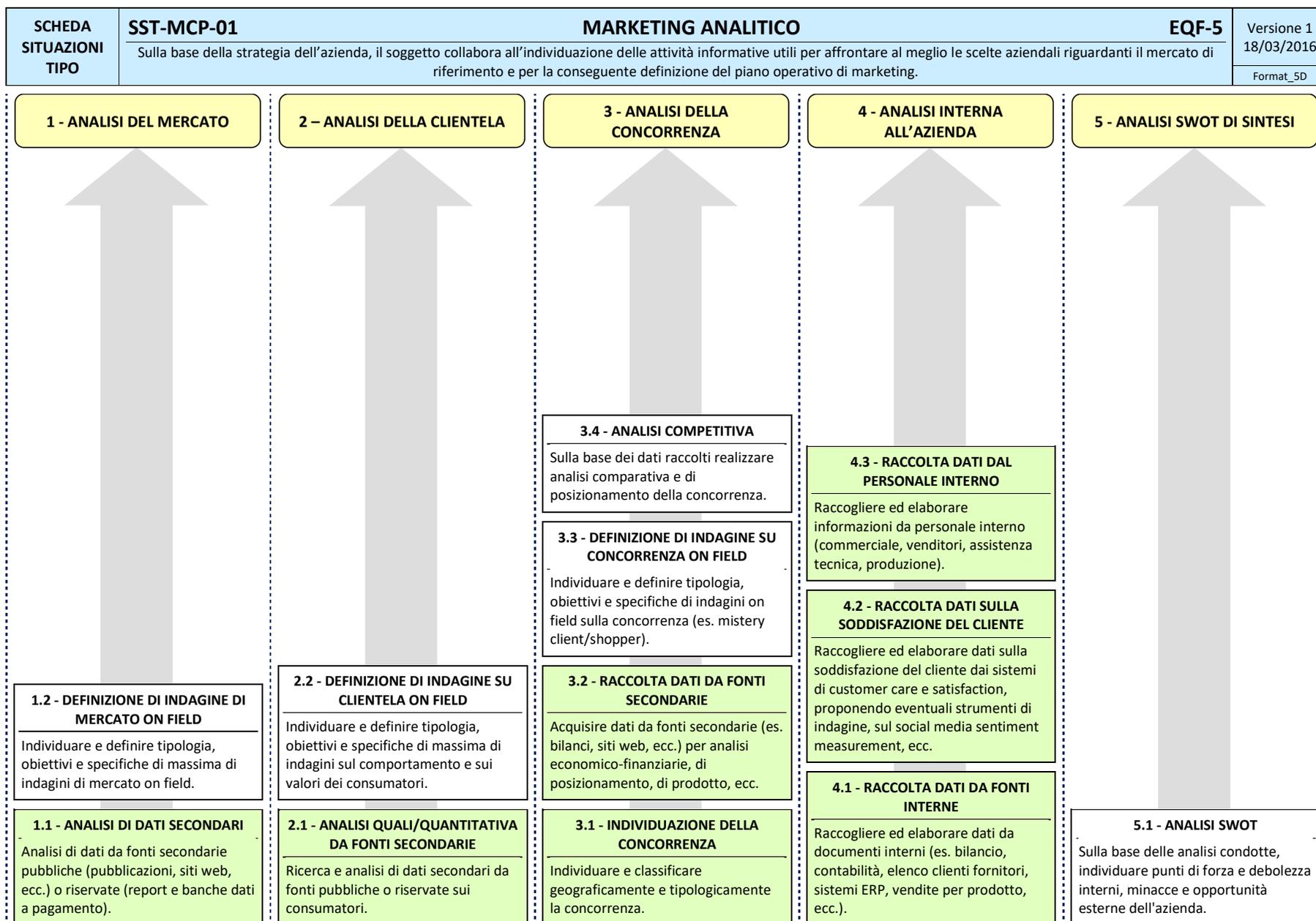


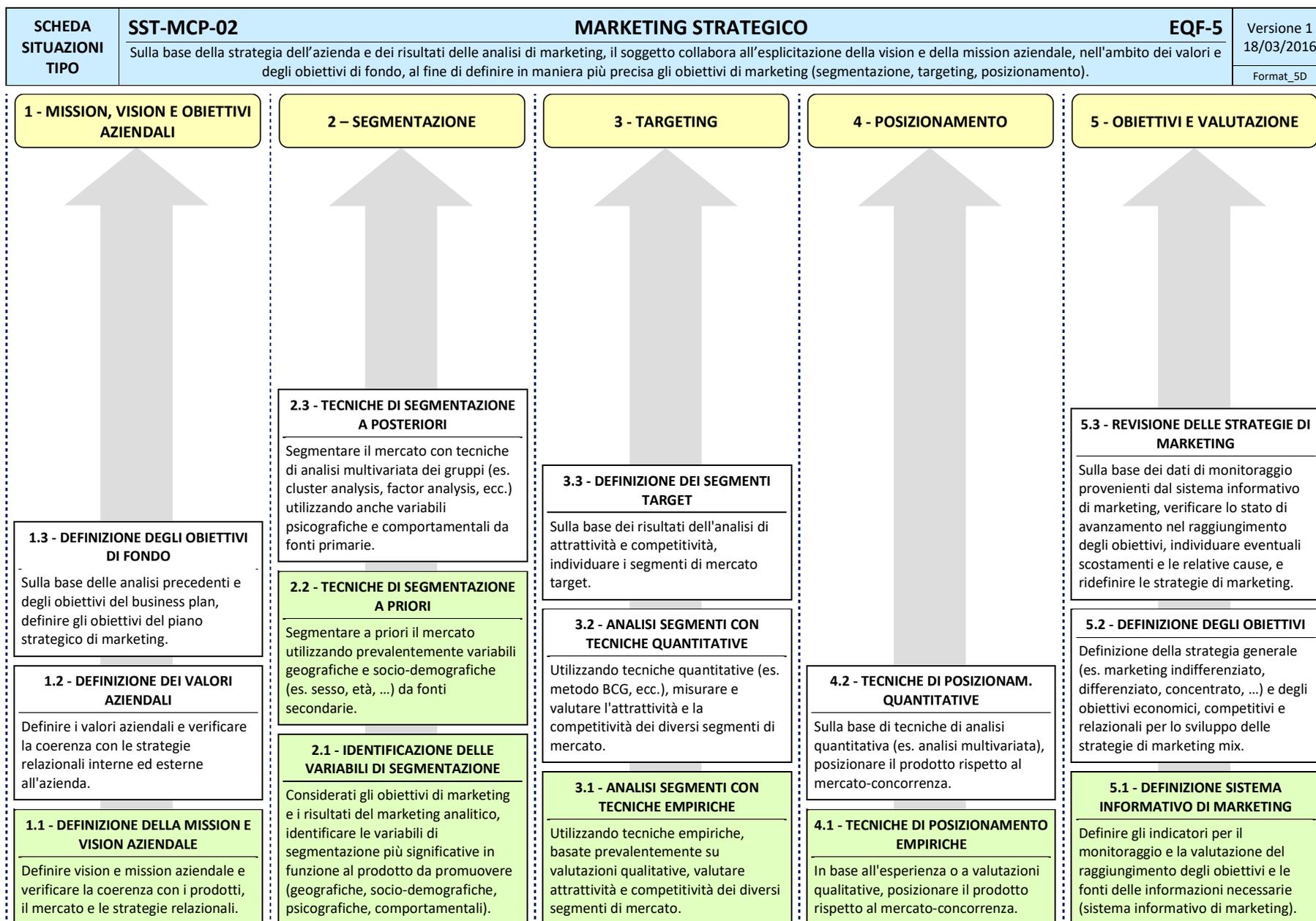
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-GRA-08 REALIZZAZIONE DI MODELLI E ANIMAZIONI 3D</b>			<b>EQF-4</b> Versione 3 15/01/2020 Format_5D
A partire da un progetto esecutivo, il soggetto è in grado di realizzare modelli e animazioni tridimensionali utilizzando software di grafica ed animazione in 3D, tenendo conto dei vincoli tecnici/economici, dei media prescelti (web, mobile, e-book interattivi, tv, cinema) e dei fruitori finali del prodotto.				
<b>1 - MODELLAZIONE</b>	<b>2 – ILLUMINAZIONE</b>	<b>3 - MATERIALI</b>	<b>4 - RENDERING</b>	<b>5 - ANIMAZIONE</b>
				
<b>1.4 - SCULTURA IN 3D</b> Realizzare forme organiche e oggetti complessi con tecnica e strumenti di Sculpting (scultura in 3D).	<b>2.3 - GLOBAL ILLUMINATION FISICA</b> Realizzare l'illuminazione di una scena, utilizzando tecniche di precisione fisica, simulando motori di render unbiased, luci tipo IES, e generando affinando immagini multipass anche con processi di post produzione.	<b>3.4 - SISTEMI PARTICELLARI</b> Creare materiali particellari, aeriformi e liquidi con differenti gradi di viscosità (es. nuvole, fumi, gas, liquidi).	<b>4.4 - COMPOSITING ESTERNO</b> Esportare la scena su una piattaforma di compositing esterno e completarla con effetti di illuminazione e rifinirla (es. correggerne il colore).	<b>5.4 - ANIMAZIONE PARTICELLE</b> Realizzare animazioni di particelle complesse (es. fumi, fluidi) con iterazioni di forze esterne (es. vento) con studio di movimenti e principi di aerodinamiche.
<b>1.3 - MODELLAZIONE NURBS</b> Realizzare oggetti con tecniche di modellazione NURBS.	<b>2.2 - GLOBAL ILLUMINATION</b> Realizzare l'illuminazione di una scena, con stile Illuminazione Globale (es. oggetti d'arredo, scene d'interno ed esterni), utilizzando immagini HDRI e algoritmi particolari.	<b>3.3 - BODY PAINTING</b> Creare textures con tecnica di Body Painting su soggetti e forme organiche.	<b>4.3 - PREPARAZIONE PER COMPOSITING ESTERNO</b> Predisporre il rendering per il compositing esterno su ambienti dedicati tipo After eEffects, Nuke ecc.	<b>5.3 - RIGGING</b> Realizzare animazione rigging (es. di volti, animali) utilizzando elementi come ossa, scheletri ecc, ed impostando i muscoli ed effetti simili.
<b>1.2 - MODELLAZIONE 2D E POLIGONALE</b> Realizzare forme in 2D partendo da primitive grafiche (es. quadrati, cerchi) con strumenti e tecniche idonee (es. SNAP, ricalco di immagini) e realizzare oggetti con strumenti di modellazione poligonale.	<b>2.1 - ILLUMINAZIONE DI UN AMBIENTE/SCENA</b> Realizzare l'illuminazione di una scena (es. una statua, un elemento d'arredo) con tecnica Light Dome e con luce tipo Omni e Luci tipo Spot e 3 point.	<b>3.2 - MATERIALI COMPLESSI</b> Creare materiali complessi e procedurali (es. capelli, erba, peli, piume) con strumenti adatti alla gestione di filamenti e alla produzioni di materiali tipo "shader procedurali".	<b>4.2 - RENDERING DI UN'ANIMAZIONE</b> Renderizzare una scena di Interni applicando parametri adatti per la gestione di oggetti di grandi e piccole dimensioni, utilizzando le tecniche di messa a fuoco.	<b>5.2 - ANIMAZIONI CON DINAMICHE</b> Realizzare animazioni di oggetti utilizzando le proprietà fisiche (es. tipo massa) e strumenti come connettori, motori, forze ecc.
<b>1.1 - MODIFICA MODELLI 3D</b> Importare modelli 3D preesistenti e/o ricavati da foto in appositi SW ed eseguire modifiche (es. dimensioni, pulitura, adattamento).		<b>3.1 - MATERIALI STANDARD</b> Creare e associare materiali standard (es. superfici traslucide, vetri) con strumenti di editing materiale, e shader procedurali, e tecniche di texturizzazione.	<b>4.1 - RENDERING STATICO</b> Renderizzare scene applicando parametri adatti per la gestione di oggetti di piccole e/o grandi dimensioni (es. forchetta, tavolo, stanza, alberi).	<b>5.1 - ANIMAZIONI CON KEYFRAME</b> Realizzare animazioni utilizzando i keyframe (o fotogrammi chiave) di oggetti inanimati e di personaggi, con movimenti di articolazioni.

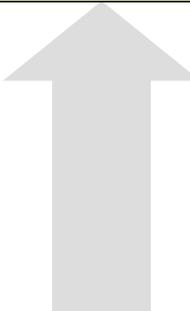


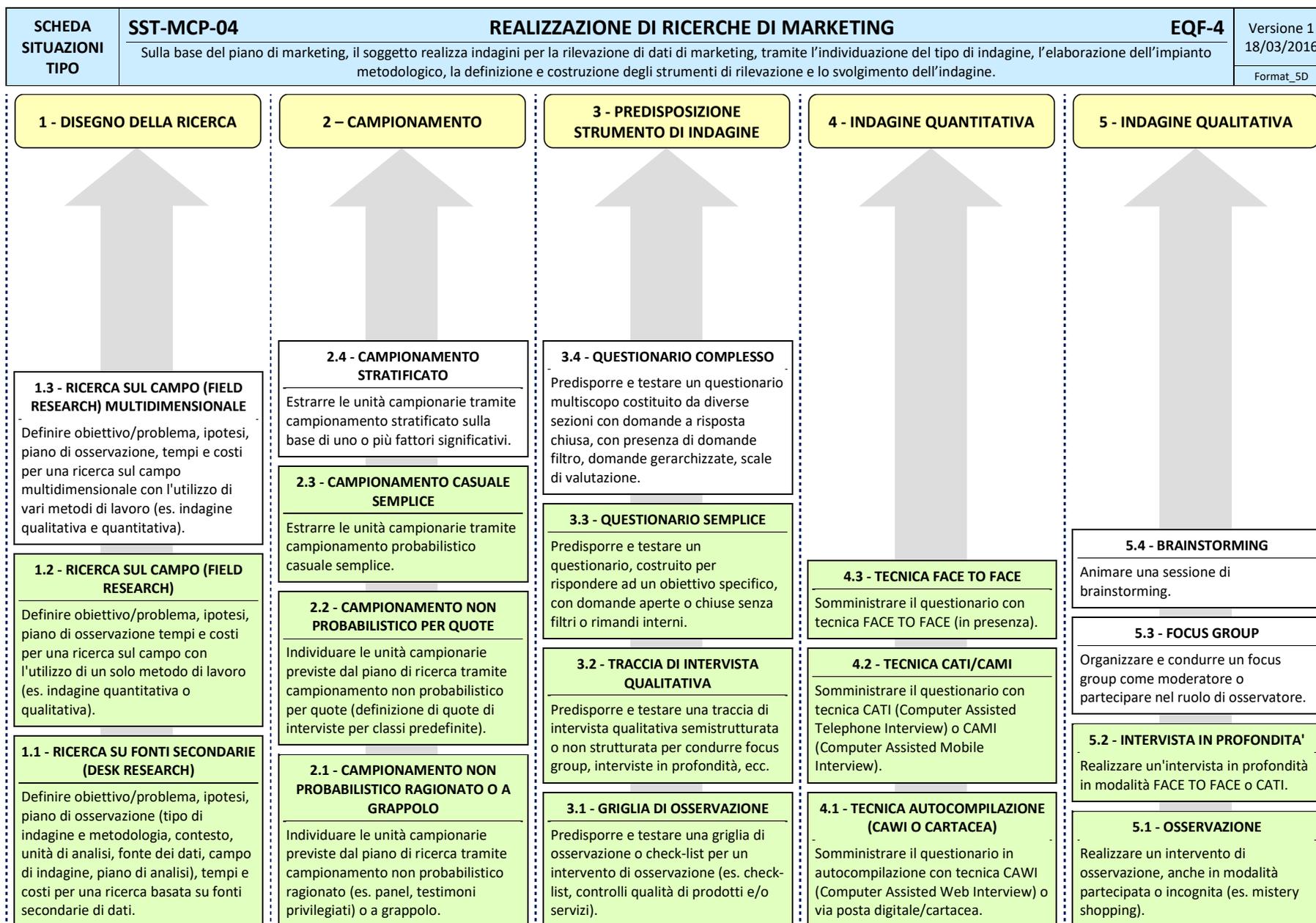
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-GRA-10 REALIZZAZIONE DI INTERFACCE GRAFICHE</b>			<b>EQF-4</b>
Sulla base delle indicazioni di progetto e partendo dal materiale testuale e grafico fornito, il soggetto è in grado di realizzare interfacce grafiche interattive (es. edizioni interattive, sito web, applicazione mobile), curando in particolare l'efficacia dell'esperienza utente.				
Versione 5 15/01/2020 Format_5D				
<b>1 - CONTROLLO MATERIALE</b>	<b>2 – STRUTTURA</b>	<b>3 - OTTIMIZZAZIONE CONTENUTI MULTIMEDIALI</b>	<b>4 - LAYOUT</b>	<b>5 - OTTIMIZZAZIONE PER DISPOSITIVI MOBILE</b>
				
<b>1.2 - STRUTTURA DEL TESTO</b> Effettuare operazioni di ottimizzazione del testo in funzione della struttura e dei dati del progetto applicativo/web da realizzare (es. rimuovere formattazione e stili sovrabbondanti).	<b>2.3 - TAG STRUTTURATI</b> Progettare struttura ed interazione partendo da formati di interscambio a cui associare un valore semantico e di struttura (es. XML).	<b>3.3 - INTEGRAZIONE</b> Realizzare integrazione con le funzionalità native del dispositivo, quali GPS, sensori, schermo touch, multimedialità, risoluzione schermo, accelerazione grafica, ecc.	<b>4.4 - COMPILARE CSS DINAMICI</b> Usare framework dedicati alla compilazione dinamica dei fogli stile che si integrano con CMS (es. Less).	<b>5.2 - ANALISI E FILTRAGGIO</b> Analizzare e filtrare materiali/contenuti per la fruizione ottimizzata da dispositivi mobili.
<b>1.1 - ANALISI MATERIALI</b> Verificare la consistenza e la qualità dei materiali forniti in rapporto al prodotto che si deve realizzare, richiedendo eventuali integrazioni al cliente o realizzando in proprio gli elementi mancanti.	<b>2.2 - INTERAZIONE</b> Strutturare i contenuti più complessi (es. liste, tabelle, form) e le modalità di interazione (Interaction Design) in accordo con le specifiche del contesto applicativo (es. mobile, desktop, TV).	<b>3.2 - OTTIMIZZAZIONE AUDIO E VIDEO</b> Ottimizzare contenuti multimediali (audio e video) attraverso la transcodifica e il salvataggio in formato web-ready.	<b>4.3 - SELETTORI AVANZATI</b> Utilizzare i selettori avanzati (es. selettore child) per individuare e stilizzare elementi univoci (es. drop cap) all'interno del layout.	<b>5.1 - OTTIMIZZAZIONE CSS</b> Ottimizzare CSS per dispositivi mobili, mediante utilizzo di media query e soluzioni ad hoc finalizzate alla portabilità di un sito in modalità responsive sulle differenti piattaforme mobili presenti sul mercato.
	<b>2.1 - STRUTTURAZIONE DEL DOCUMENTO</b> Definire la struttura del documento/applicazione HTML nelle sue parti strutturali e di navigazione utilizzando i tag più comuni (es. titoli, paragrafi, immagini, video, ancore).	<b>3.1 - OTTIMIZZAZIONE DI IMMAGINI E ILLUSTRAZIONI</b> Ottimizzare immagini, illustrazioni ed elementi multimediali per l'uso on-line (es. dimensione e tecniche di compressione), separando eventuali elementi allo scopo di renderli interattivi nell'interfaccia.	<b>4.2 - EFFETTI CSS3</b> Usare l'interattività e gli effetti CSS3 per migliorare il risultato finale.	<b>4.1 - LAYOUT DI BASE</b> Definire il layout e il posizionamento CSS degli elementi (es. uso dei sistemi a griglia come Bootstrap) comprensivo della loro stilizzazione tipografica in funzione delle diverse piattaforme (es. iOS, Android).

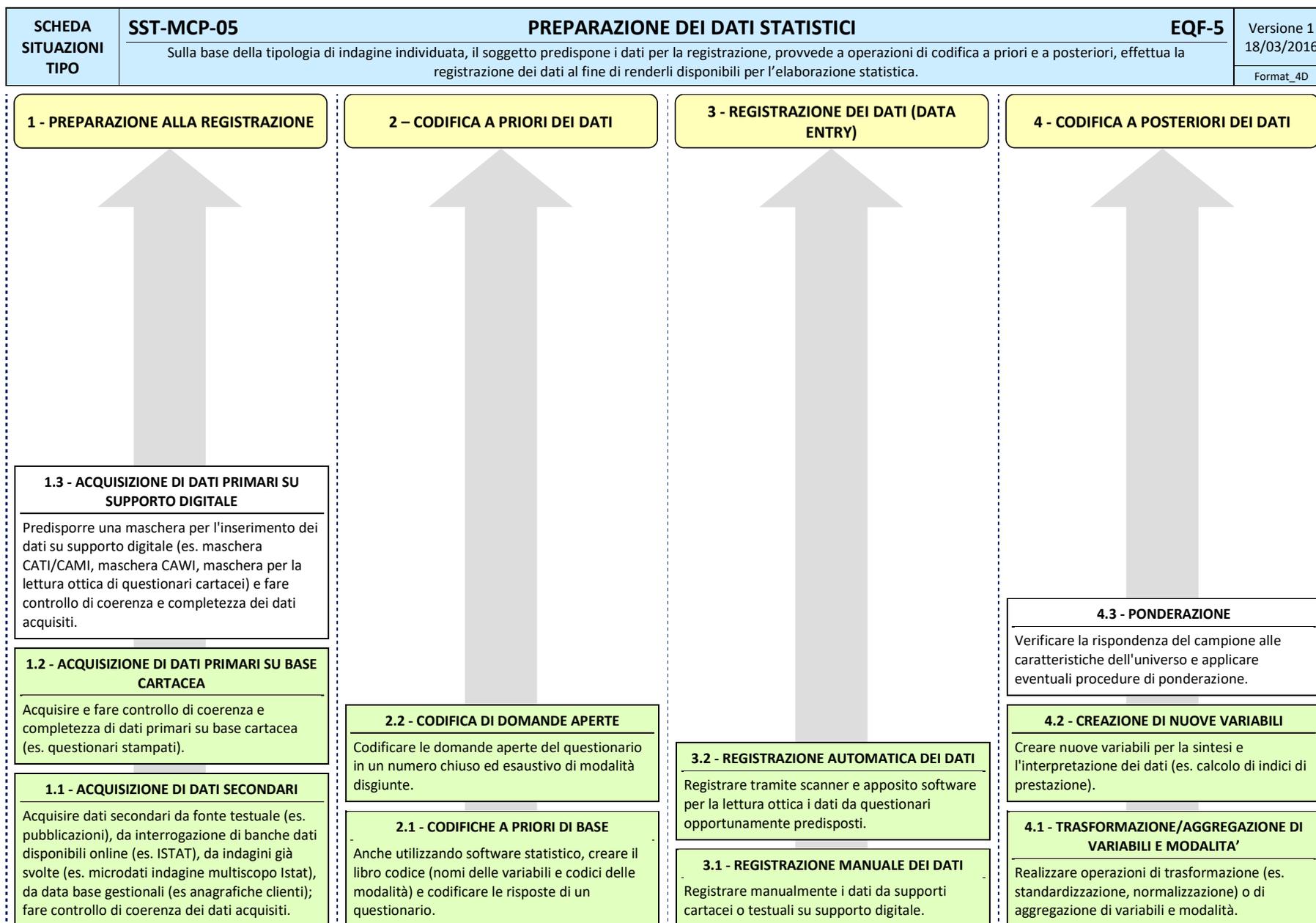
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-GRA-11 REALIZZAZIONE DI SITI WEB CON PIATTAFORME CMS</b>			<b>EQF-3</b>
	A partire dalle specifiche del progetto (es. idea grafica, struttura di navigazione) e dai contenuti forniti, realizzare un sito web utilizzando una piattaforma CMS, dalla definizione dell'aspetto visivo all'inserimento dei contenuti (es. testo, tabelle, immagini, video e audio), dalla strutturazione dei menù di navigazione fino alla messa online.			Versione 2 15/01/2020 Format_5D_3x
<b>1 - INSTALLAZIONE</b>				
<b>2 - STRUTTURA GRAFICA</b>				
<b>3 - CONTENUTI</b>				
<b>4 - FUNZIONALITÀ</b>				
<b>5 - PUBBLICAZIONE</b>				
<b>3.5 - GESTIONE CONTENUTI MULTILINGUA</b> Utilizzare le funzionalità del CMS o di componenti aggiuntivi dedicati per generare siti multilingua.				
<b>3.4 - GESTIONE DEI COMPONENTI AGGIUNTIVI</b> Configurare i componenti aggiuntivi installati (es. gallery, form contatti, ecommerce, newsletter) in funzione del loro utilizzo nel sito web da realizzare.				
<b>3.3 - STRUTTURAZIONE DELLA NAVIGAZIONE</b> Creare i menù sulla base della struttura di navigazione definita nel progetto esecutivo del sito web da realizzare.				
<b>3.2 - GESTIONE DEI MEDIA</b> Aggiungere contenuti multimediali (es. immagini, video e audio) e allegare file scaricabili dal sito (es. file PDF, ZIP).				
<b>3.1 - INSERIMENTO DEI CONTENUTI TESTUALI</b> Inserire i contenuti testuali (es. testo, tabelle dati) curandone l'aspetto visivo (es. formattazione dai caratteri, proprietà della tabella).				
<b>4.3 - CONFIGURAZIONE UTENTI</b> Configurare i privilegi di accesso e modifica degli utenti al sito web (es. utente amministratore, utente che può editare solo i contenuti).				
<b>4.2 - MANUTENZIONE</b> Gestire nel tempo le attività di manutenzione del sito web (es. modifiche funzionali e/o di contenuto, correzione malfunzionamenti, backup e aggiornamenti software).				
<b>4.1 - TESTING E OTTIMIZZAZIONE</b> Verificare la funzionalità dei singoli elementi costituenti il sito web effettuando eventuali correzioni o miglioramenti.				
<b>5.2 - TRASFERIMENTO DA LOCALE A REMOTO</b> Trasferire il sito web dal proprio computer locale a remoto effettuando le necessarie modifiche (es. modifica dei percorsi del database, caricamento via ftp dei file).				
<b>5.1 - MESSA ONLINE DEL SITO WEB</b> Effettuare tutte le attività necessarie per la messa online del sito web (es. abilitare componenti aggiuntivi, rendere pubblico il sito).				
<b>1.3 - INSTALLAZIONE IN REMOTO</b> Creare il proprio sito web mediante l'installazione di un CMS su una piattaforma online che fornisce servizi di web hosting (es. Altvista, Netsons).				
<b>1.2 - INSTALLAZIONE COMPONENTI AGGIUNTIVI</b> Installare nel CMS i componenti aggiuntivi (es. gallery, form contatti, ecommerce, newsletter) necessari alla realizzazione del sito web.				
<b>1.1 - INSTALLAZIONE IN LOCALE</b> Creare il sito web sul proprio computer utilizzando applicazioni specifiche (es. MAMP, XAMPP) che consentono di installare in locale il CMS.				
<b>2.3 - PERSONALIZZAZIONE TEMA DA EDITOR</b> Personalizzare l'aspetto grafico del tema attraverso modifica del file HTML o CSS.I CMS.				
<b>2.2 - PERSONALIZZAZIONE TEMA DA INTERFACCIA</b> Personalizzare l'aspetto grafico del tema (es. modifica colori, posizione di oggetti grafici, aspetto dei caratteri) utilizzando impiegando le funzionalità offerte dall'interfaccia grafica del CMS.				
<b>2.1 - USO DI UN TEMA PREDEFINITO</b> Scegliere il modello più idoneo al sito web da realizzare all'interno del set di temi predefiniti nel CMS o presenti in librerie esterne.				



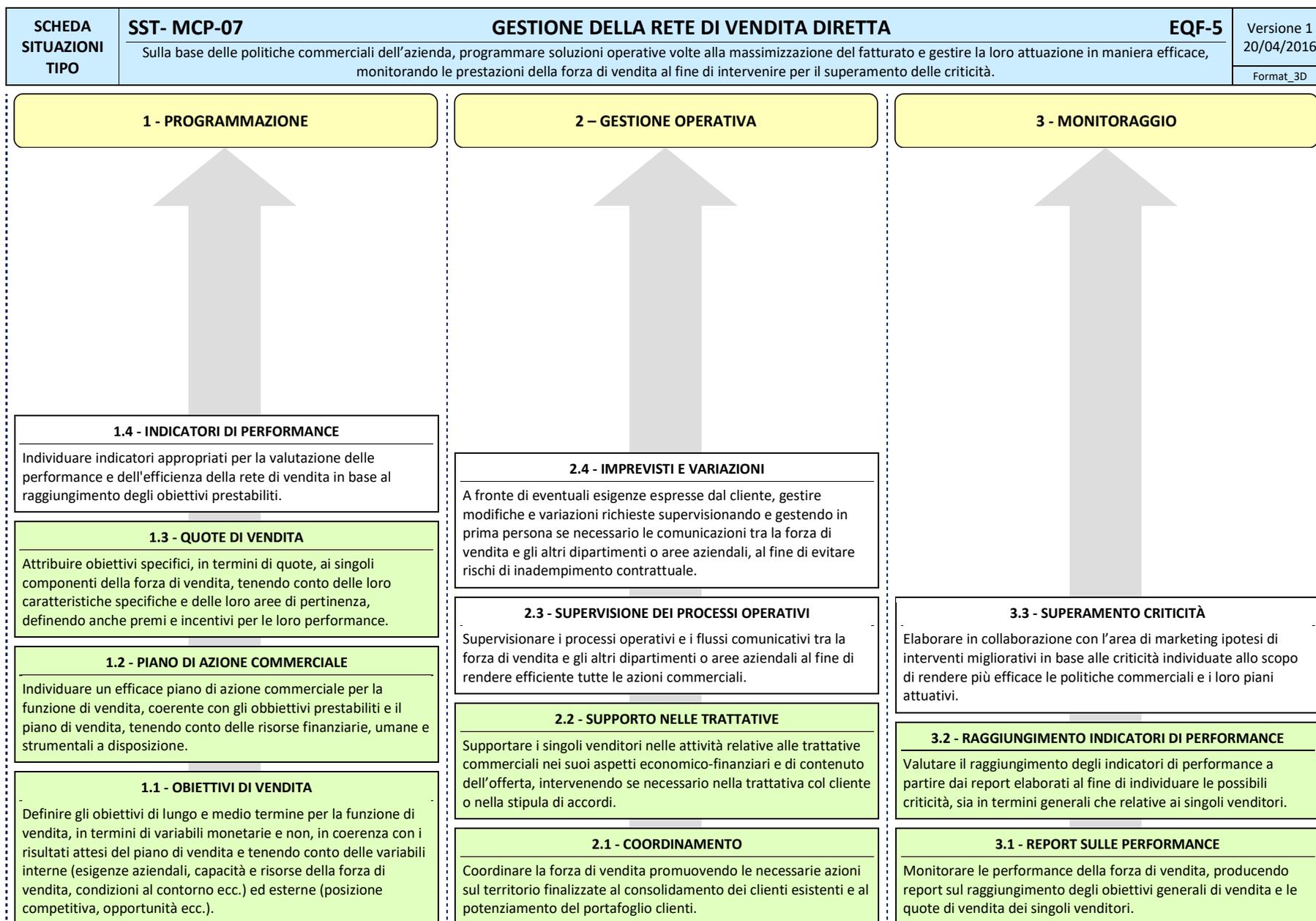


<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-MCP-03</b> Sulla base degli obiettivi strategici di marketing individuati dall'azienda, il soggetto collabora all'organizzazione dell'attività commerciale vera e propria (politiche relative al prodotto/servizio, al prezzo, alle iniziative comunicative e distributive).	<b>EQF-5</b> Versione 1 18/03/2016 Format_5D		
<p style="text-align: center;"><b>1 - DETERMINAZIONE LISTINO PREZZI</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.4 - METODI BASATI SULLA DOMANDA E SULL'ANALISI DI VALORE</b></p> <p>Definire il listino prezzi sulla base del valore percepito dagli acquirenti.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.3 - METODI BASATI SUL CONFRONTO COMPETITIVO</b></p> <p>Definire un listino prezzi sulla base di un'analisi della concorrenza e del posizionamento sul mercato.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.2 - METODI BASATI SUI COSTI</b></p> <p>Utilizzando diverse metodologie (costo totale medio, mark-up, cost-plus, break even point), definire un listino prezzi basato sui costi.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.1 - DETERMINAZIONE PREZZI IN CONDIZIONI VINCOLATE</b></p> <p>Definire il listino prezzi in condizioni vincolate (es. prezzi imposti da marchi, catene, franchising, ecc.) utilizzando i margini di flessibilità eventualmente previsti dagli accordi commerciali.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>2 – POLITICHE DI PREZZO</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.2 - POLITICHE DI PREZZI PSICOLOGICI</b></p> <p>Considerati gli obiettivi di marketing e/o di fatturato e i fattori psicologici-comportamentali della clientela, definire politiche di prezzi psicologici (prestige pricing, bundle pricing, bait pricing, multiple unit pricing, ecc.).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.1 - POLITICHE DI PREZZI PROMOZIONALI</b></p> <p>Considerati gli obiettivi di marketing e/o di fatturato, in accordo con le politiche di promozione, definire politiche di sconto periodico (es. saldi), di sconto casuale (offerte speciali), di sconto sulle quantità, per cassa, di buoni sconto, ecc.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>3 - PIANO DI PRODOTTO</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.5 - SVILUPPO NUOVO PRODOTTO</b></p> <p>Individuare e sviluppare un nuovo prodotto seguendo le diverse fasi del processo.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.4 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI MARCA</b></p> <p>Definire le politiche di marca (estensione, nuova marca, ecc.).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.3 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI PACKAGING</b></p> <p>Definire le politiche di packaging (modifiche, sostituzione, riutilizzo, p. intelligente, ecc.).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.2 - DEFINIZIONE DELLA LINEA E DELLA GAMMA DI PRODOTTI</b></p> <p>Partendo da un'analisi dei prodotti esistenti e del loro ciclo di vita, definire gamma e linee di prodotto e le relative politiche (allungamento, completamento).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - CLASSIFICAZIONE E ANALISI DEI PRODOTTI</b></p> <p>Classificare i prodotti in base alle abitudini di acquisto dei consumatori e alle vendite, analizzandone la coerenza e l'impatto sulle politiche di marketing.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>4 - PIANO DI COMUNICAZIONE</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.3 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE SOCIALE</b></p> <p>Definire interventi di comunicazione sociale, non specificamente collegati alla vendita di un prodotto o marchio, ma volti a sostenere idee, campagne e cambiamenti culturali.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.2 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE DI BRAND</b></p> <p>Definire obiettivi, target, messaggio, mezzi, timing e budget per interventi di comunicazione della brand identity (sistema valoriale di riferimento per l'azienda).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.1 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <p>Definire obiettivi, target, messaggio, mezzi, timing e budget per interventi pubblicitari di prodotto.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>5 - PIANO DI DISTRIBUZIONE</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>5.3 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI INCENTIVAZIONE</b></p> <p>Definire le politiche di incentivazione verso i distributori (strategie push, strategie pull, strategie miste).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>5.2 - DEFINIZIONE DELLA COPERTURA DISTRIBUTIVA</b></p> <p>Definire le strategie di copertura distributiva (selettiva, esclusiva, intensiva, ecc.), anche a livello geografico.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>5.1 - DEFINIZIONE DELLA LUNGHEZZA DEL CANALE DISTRIBUTIVO</b></p> <p>Definire tipologia e lunghezza del/dei canali distributivi (es. b2b, b2c, diretto - porta a porta, per corrispondenza, ecommerce - indiretto breve, indiretto lungo) in base agli obiettivi di marketing.</p> </div>

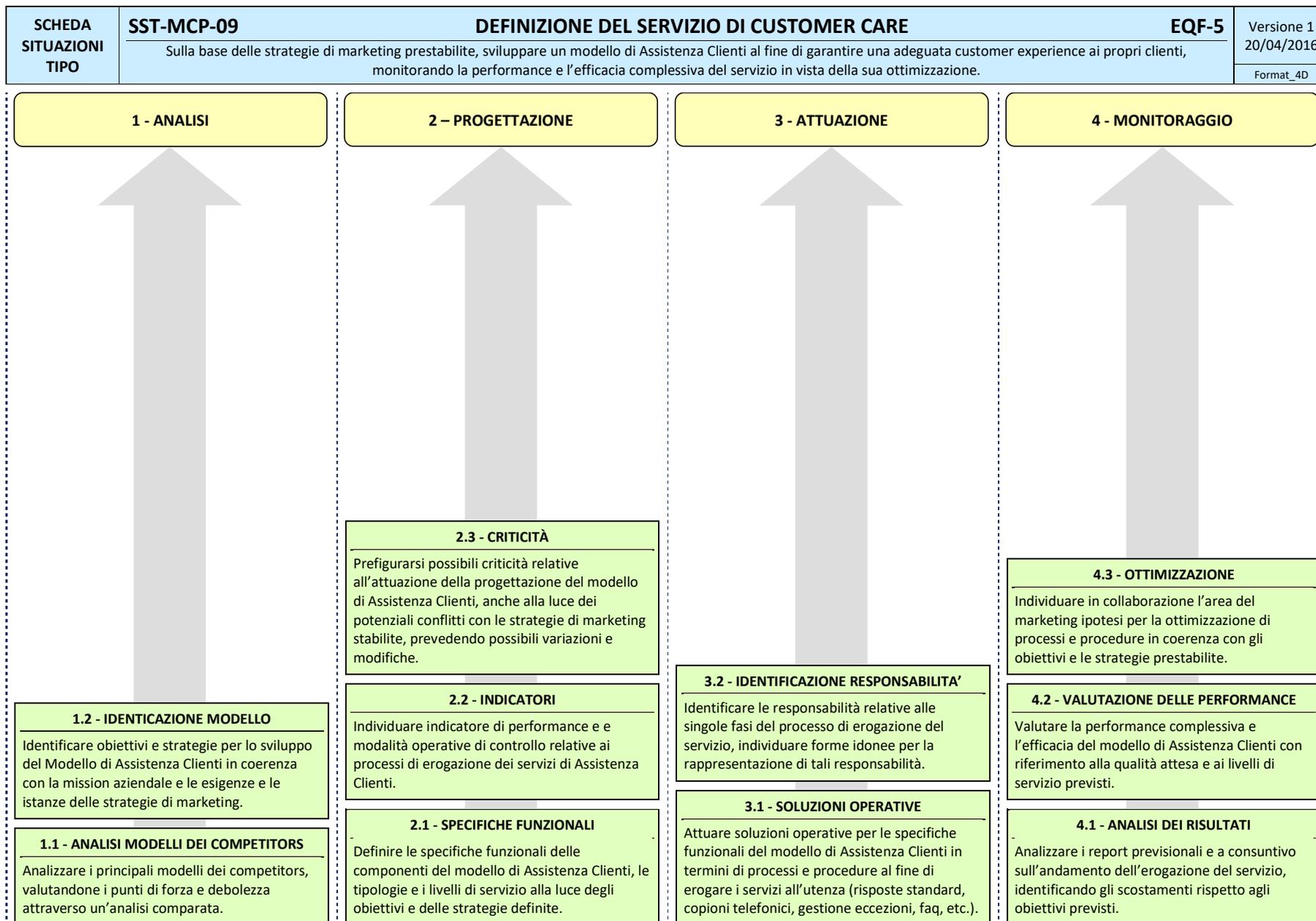




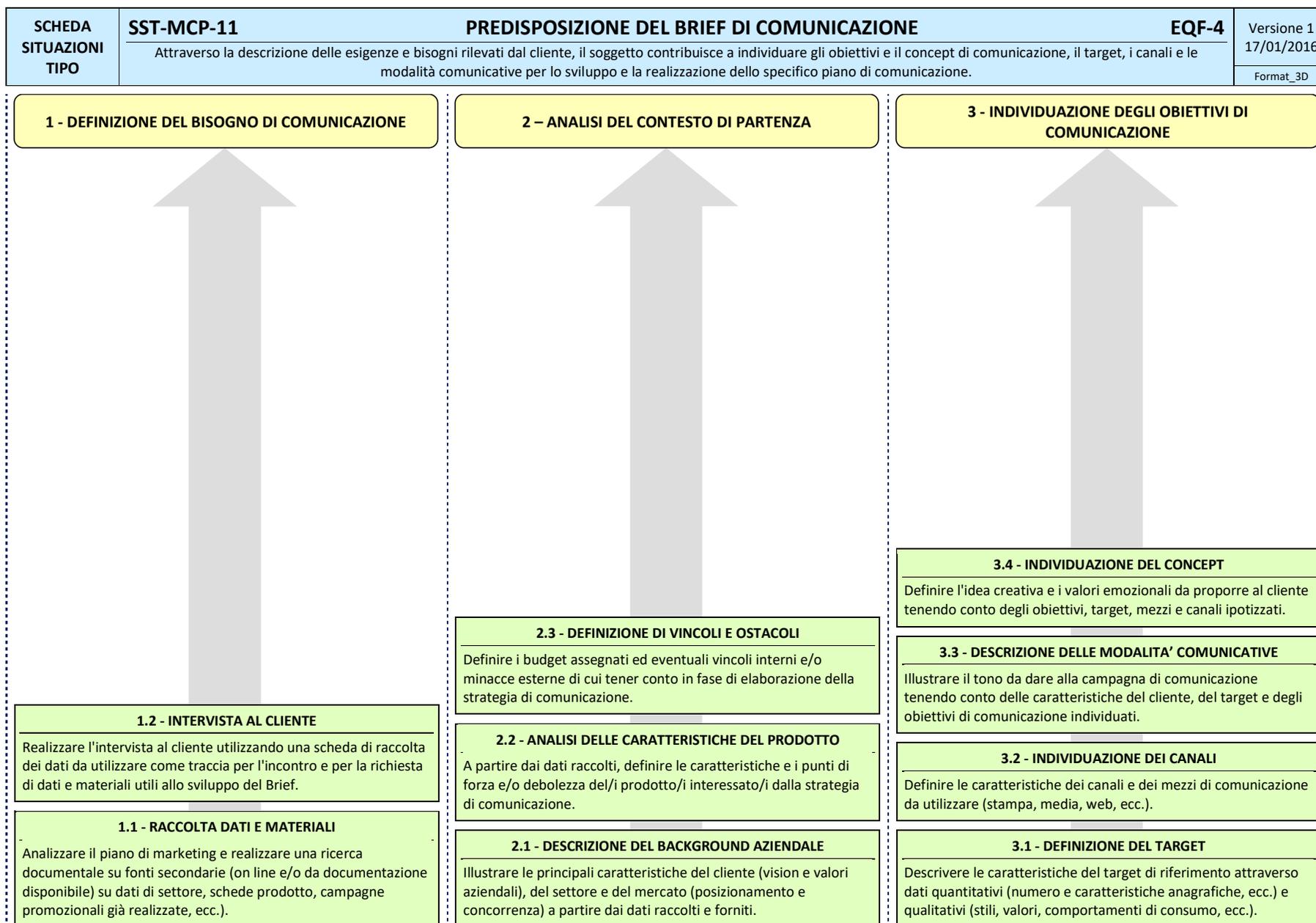
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-06 <b>INTERPRETAZIONE DEI DATI STATISTICI</b>		EQF-5
	base dei dati raccolti tramite l'indagine e registrati su supporto informatico, il soggetto elabora e interpreta i dati, fornendo rappresentazioni grafiche degli stessi e predisponendo un rapporto finale di ricerca.		Versione 1 28/01/2016
			Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;"> <b>1 - ELABORAZIONE DEI DATI</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;"> <b>2 – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;"> <b>3 - PREDISPOSIZIONE DI UN RAPPORTO DI RICERCA</b> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.4 - ANALISI DI SEGMENTAZIONE</b></p> <p>Elaborare ed analizzare dati con tecniche multivariate di segmentazione (analisi cluster, analisi fattoriale), ad es. al fine di individuare segmenti di mercato.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.4 - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DI DATI MULTIVARIATI</b></p> <p>Rappresentare dati a mezzo di tabelle a tripla entrata e rappresentazioni grafiche (Diagramma a barre verticali per i profili-colonna, Diagramma a barre per impilamento per i profili-riga, Nuvola dei punti o scatter plot, Poligono e curve di frequenza).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.3 - REPORT DI TIPO PREVISIVO E PROPOSITIVO</b></p> <p>Interpretare relazioni di dipendenza o correlazioni tra 3 o più variabili, interpretare modelli anche a scopo predittivo e previsionale, commentare i dati e predisporre un report che contenga valutazioni sulle politiche di marketing, previsioni e proposte di intervento.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.3 - ANALISI MULTIVARIATA</b></p> <p>Elaborare ed analizzare dati con tecniche multivariate (regressione lineare multipla, correlazione multipla, path analysis – analisi dei percorsi causali, modelli log-lineari, modelli Lisrel).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.3 - DESKTOP MAPPING</b></p> <p>Tramite apposito software (es. MapInfo) realizzare un'analisi dei dati su base geografica con l'ausilio di mappe tematiche (Cartogrammi, Cartodiagrammi).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.2 - REPORT DI TIPO ESPLICATIVO</b></p> <p>interpretare relazioni tra 2 variabili (relazioni di causa/effetto, relazioni di dipendenza, correlazione tra variabili), commentare i dati, predisporre un report o una presentazione per la loro comunicazione.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.2 - ANALISI BIVARIATA</b></p> <p>Elaborare tabelle di contingenza assoluta e relativa (a doppia entrata) e calcolare gli indicatori di correlazione (tabelle di contingenza, regressione tra due variabili, diagrammi a punti, covarianza, correlazione serie temporale, il test chi-quadrato, il test di Fisher).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.2 - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DI DATI BIVARIATI</b></p> <p>Rappresentare dati a mezzo di tabelle a doppia entrata, con percentuali di riga e/o di colonna e rappresentazioni grafiche (Grafici a barre o istogrammi su più modalità, Grafico a stella, Grafici per le serie storiche, Grafico a dispersione, Poligono di frequenza, Stereogramma).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - REPORT DI TIPO DESCRITTIVO-DIVULGATIVO</b></p> <p>Illustrare e commentare dati a scopo descrittivo, e predisporre una presentazione per la loro comunicazione.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.1 - ANALISI MONOVARIATA</b></p> <p>Elaborare distribuzioni di frequenza assolute e relative e di indicatori di distribuzione (indicatori di centralità, di dispersione, di variabilità e di posizionamento).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.1 - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DI DATI MONOVARIATI</b></p> <p>Rappresentare distribuzioni di frequenza a mezzo di tabelle o grafici (diagrammi circolari o areogrammi circolari, grafici a barre o ortogrammi, modalità raggruppate in classi, grafici figurativi o pictogrammi).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - REPORT DI TIPO DESCRITTIVO-DIVULGATIVO</b></p> <p>Illustrare e commentare dati a scopo descrittivo, e predisporre una presentazione per la loro comunicazione.</p> </div> </div>			



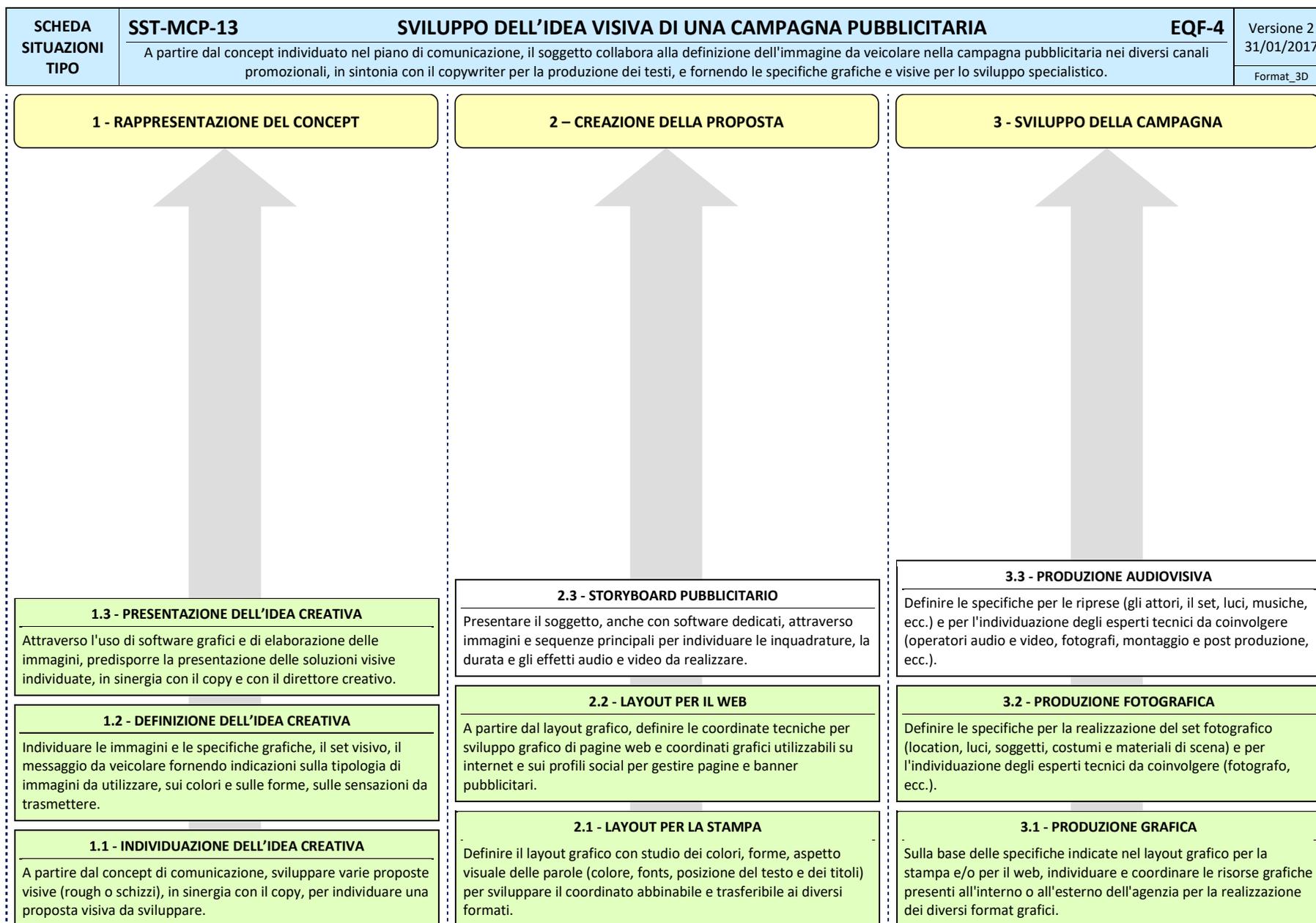
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE</b>		<b>EQF-5</b>
	Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro realizzazione nella vendita online, monitorando il suo funzionamento, la sua usabilità e le sue statistiche di accesso e di vendita al fine di apportare, se necessario, miglioramenti.		Versione 1 20/04/2016  Format_3D
<b>1 - PROGRAMMAZIONE</b>			
<b>1.3 - INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			
Individuare indicatori appropriati per la valutazione dei dati sulla vendita e le statistiche di accesso al sito e-commerce.			
<b>1.2 - PIANO DI AZIONE COMMERCIALE</b>			
Individuare un efficace piano di azione commerciale volto alla massimizzazione del fatturato, coerente con gli obiettivi operativi prestabiliti e il piano di vendita, tenendo conto delle risorse finanziarie e strumentali (ad es. utilizzo dei canali per generare traffico) a disposizione.			
<b>1.1 - OBIETTIVI DI VENDITA</b>			
Definire gli obiettivi a lungo e medio termine di vendita, in termini di variabili monetarie e non, in coerenza con i risultati attesi del piano di vendita e tenendo conto delle possibili variabili interne (ad es. esigenze aziendali, condizioni al contorno) ed esterne (ad es. posizionamento dei competitors).			
<b>2 – GESTIONE OPERATIVA</b>			
<b>2.4 - ASSISTENZA TECNICA ONLINE</b>			
Gestire il sistema di assistenza tecnica online in coerenza con la mission aziendale e il modello di Assistenza Clienti definito.			
<b>2.3 - EVASIONE DEGLI ORDINI</b>			
Definire le procedure di evasione degli ordini, individuando i canali migliori per le spedizioni sulla base dei preventivi di spesa e accordi con una o più aziende di trasporto.			
<b>2.2 - GESTIONE CATALOGO ONLINE</b>			
Gestire e tenere in continuo aggiornamento i cataloghi online, e intervenire se necessario con promozioni, sulla base dei dati di vendita, delle visite e delle giacenze.			
<b>2.1 - PROGETTAZIONE DEL SITO</b>			
Collaborare nella progettazione e implementazione del sito web, indicando agli sviluppatori la struttura e le priorità di cui tenere conto nella sua implementazione.			
<b>3 - MONITORAGGIO</b>			
<b>3.4 - IPOTESI DI MIGLIORAMENTO</b>			
Elaborare in collaborazione con l'area di marketing ipotesi di interventi migliorativi in base alle criticità individuate allo scopo di rendere più efficace le politiche commerciali e/o i loro piani attuativi.			
<b>3.3 - RAGGIUNGIMENTO INDICATORI DI PERFORMANCE</b>			
Valutare il raggiungimento degli indicatori di performance a partire dai report elaborati, al fine di individuare possibili criticità legate alle politiche commerciali e/o ai loro piani attuativi.			
<b>3.2 - STATISTICHE D'ACCESSO E VENDITA</b>			
Monitorare le statistiche di accesso al sito e quelle vendite, analizzando i risultati raggiunti al fine di elaborare report dettagliati dei risultati.			
<b>3.1 - FUNZIONAMENTO E USABILITA' DEL SITO</b>			
Monitorare il funzionamento del sito e la sua usabilità predisponendo appositi questionari online da sottoporre agli utenti in coordinamento con i sviluppatori del sito.			

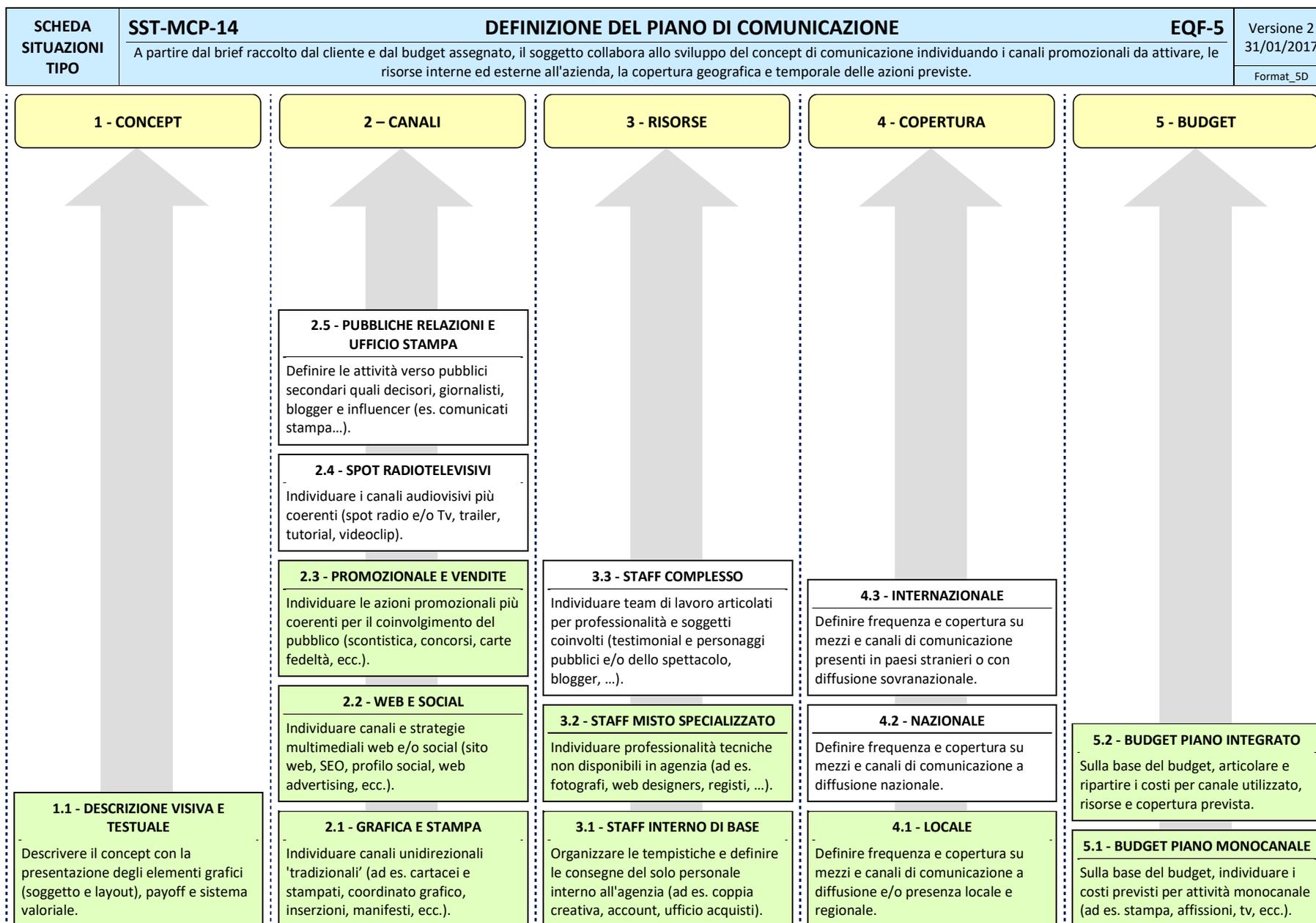


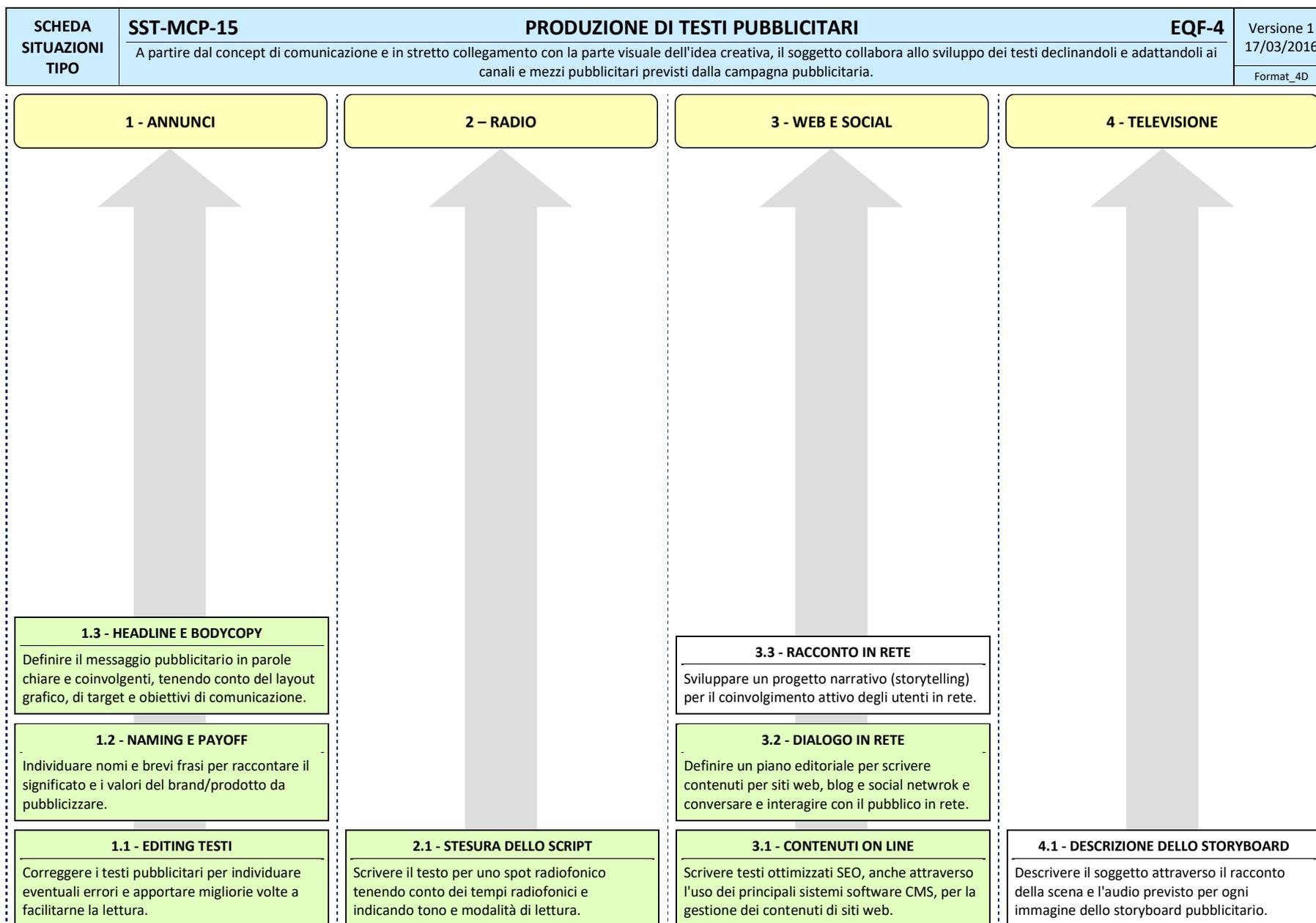
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-MCP-10</b>	<b>GESTIONE OPERATIVA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'ASSISTENZA AL CLIENTE</b>	<b>EQF-5</b>
	Sulla base delle strategie commerciale e del piano di vendita prestabilito, pianificare il fabbisogno in termini di personale e gestire la loro operatività in coerenza con le esigenze di servizio di accoglienza e assistenza al cliente, monitorando il raggiungimento degli obiettivi al fine di intervenire in caso di criticità.		
	Versione 1 20/04/2016 Format_3D		
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #FFFF00; border: 1px solid black; padding: 5px; border-radius: 10px;"><b>1 - PIANIFICAZIONE</b></div> <div style="background-color: #FFFF00; border: 1px solid black; padding: 5px; border-radius: 10px;"><b>2 - GESTIONE</b></div> <div style="background-color: #FFFF00; border: 1px solid black; padding: 5px; border-radius: 10px;"><b>3 - MONITORAGGIO</b></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="width: 30%; text-align: center;"> </div> <div style="width: 30%; text-align: center;"> </div> <div style="width: 30%; text-align: center;"> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.3 - INDIVIDUAZIONE DEI TARGET DI PERFORMANCE</b></p> <p>Individuare indicatori appropriati per la valutazione delle performance del servizio previsto, definendo specifici obiettivi rispetto all'efficacia del servizio svolto.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.3 - VARIAZIONI ATTIVITÀ OPERATIVA</b></p> <p>A fronte di mutate esigenze di servizio, gestire variazioni nell'attività operativa in termini di distribuzione, dimensionamento e turnazione del personale.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.3 - SUPERAMENTO CRITICITÀ</b></p> <p>Elaborare ipotesi di interventi migliorativi in base alle criticità individuate allo scopo di rendere più efficace l'erogazione dei servizi previsti alla clientela.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.2 - FABBISOGNO DI PERSONALE</b></p> <p>Definire il fabbisogno di personale e i relativi carichi di lavoro necessari alle attività operative in coerenza con livelli e volumi di servizio attesi.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.2 - ORGANIZZAZIONE DEI TURNI DI LAVORO</b></p> <p>Organizzare la struttura dei turni di lavoro, tenendo conto delle caratteristiche del servizio previsto, al fine di offrire una gestione efficace dei flussi di clientela attesi.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.2 - RAGGIUNGIMENTO INDICATORI DI PERFORMANCE</b></p> <p>Valutare il raggiungimento degli indicatori di performance a partire dai dati dei report elaborati.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.1 - VOLUMI PREVISIONALI</b></p> <p>Identificare i volumi previsionali di servizio, tenendo conto delle strategie commerciali, della tipologia di servizio richiesto e delle risorse finanziarie a disposizione.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.1 - ALLOCAZIONE DEL PERSONALE</b></p> <p>Nel rispetto dei vincoli contrattuali, allocare il personale secondo la necessità dei piani di lavoro, della distribuzione dei compiti, degli obiettivi di performance predeterminati ecc.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - MONITORAGGIO PERFORMANCE</b></p> <p>Monitorare le performance del personale, producendo report sui risultati raggiunti.</p> </div> </div>			

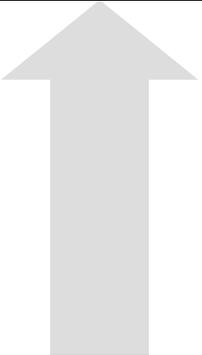
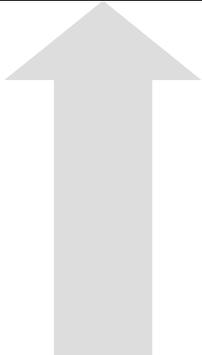
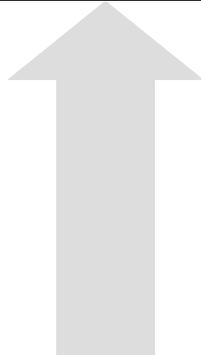
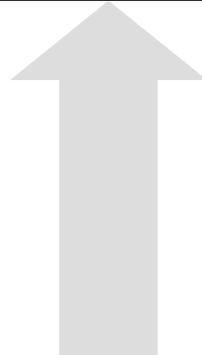
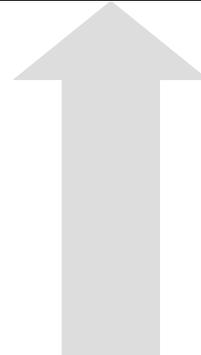


<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-MCP-12</b> <b>GESTIONE DI CAMPAGNE PUBBLICITARIE</b>		<b>EQF-4</b>
A partire dalle indicazioni fornite dal direttore creativo, il soggetto collabora alla pianificazione delle attività pubblicitarie organizzando risorse umane e spazi pubblicitari nel rispetto della normativa di riferimento e attraverso la verifica dei risultati ottenuti.		Versione 1 31/01/2017 Format_4D	
<b>1 - ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE</b>			
<b>2 – UTILIZZO DEGLI SPAZI PUBBLICITARI</b>			
<b>3 - GESTIONE DELLA CONTRATTUALISTICA</b>			
<b>4 - CONTROLLO DELLE PERFORMANCE</b>			
<b>1.3 - STAFF COMPLESSO</b>			
Organizzare team di lavoro complessi per tipologia di professionalità coinvolte e con nazionalità diverse (ad esempio set fotografici e/o audiovisivi con tecnici e professionalità estere), acquisendo i preventivi e verificando la coerenza con il budget.			
<b>1.2 - STAFF MISTO SPECIALIZZATO</b>			
Organizzare le tempistiche e definire le consegne per team di lavoro misti interno/esterno con il coinvolgimento di specialisti e/o esperti tecnici (ad es. fotografi, art buyer, ecc.), acquisendo i preventivi e verificando la coerenza con il budget.			
<b>1.1 - STAFF INTERNO DI BASE</b>			
Organizzare le tempistiche e definire le consegne del solo personale interno all'agenzia (ad es. coppia creativa, account, ufficio acquisti).			
<b>2.4 - MULTIPiATTAFORMA</b>			
Utilizzare piattaforme integrate e/o interagire con centri media per l'acquisto di spazi pubblicitari su più canali e mezzi di comunicazione a copertura locale, nazionale o internazionale, verificando condizioni, costi e modalità di utilizzo.			
<b>2.3 - SPOT RADIO TELEVISIVI</b>			
Verificare le condizioni, i costi e le modalità di utilizzo e acquisto di spazi pubblicitari attraverso l'interazione con i concessionari di pubblicità su radio e tv locali e/o nazionali.			
<b>2.2 - WEB E SOCIAL</b>			
Verificare le condizioni, i costi e le modalità di utilizzo delle principali piattaforme di web e social advertising per la realizzazione di specifiche campagne pubblicitarie.			
<b>2.1 - CARTA STAMPATA</b>			
Verificare condizioni, costi e modalità di utilizzo e acquisto di spazi pubblicitari attraverso l'interazione con concessionari di pubblicità per quotidiani e/o riviste a tiratura locale, nazionale, internazionale.			
<b>3.2 - INTERNAZIONALE</b>			
Stipulare contratti con agenzie estere tenendo conto delle specifiche usanze e normative del paese di riferimento (clausole contrattuali, gestione e tutela marchi, diritti d'autore e privacy).			
<b>3.1 - LOCALE E NAZIONALE</b>			
Stipulare contratti con agenzie locali e/o nazionali tenendo conto della normativa relativa alla tutela del marchio, ai diritti d'autore e alla privacy.			
<b>4.3 - VERIFICA DELL'IMPATTO</b>			
Analizzare i risultati della campagna pubblicitaria attraverso strumenti (cartacei e on line) per l'analisi quantitativa e qualitativa dell'impatto ottenuto.			
<b>4.2 - VERIFICA DELLE SPECIFICHE CONTRATTUALI</b>			
Controllo del rispetto del calendario delle uscite concordato, dei tempi e degli orari di presenza su radio e tv, dei costi fissati contrattualmente.			
<b>4.1 - VERIFICA DEL PRODOTTO PUBBLICITARIO</b>			
Controllare la congruità del prodotto pubblicitario rispetto al progetto definito in fase contrattuale (dimensioni, colori, timing, ecc.) e correggere eventuali difformità.			

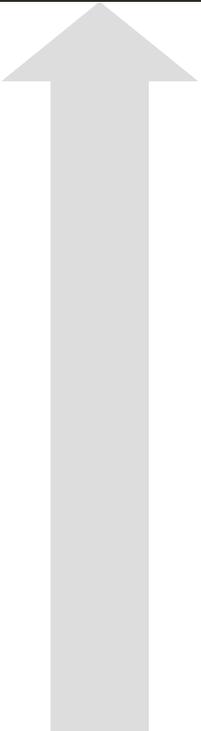
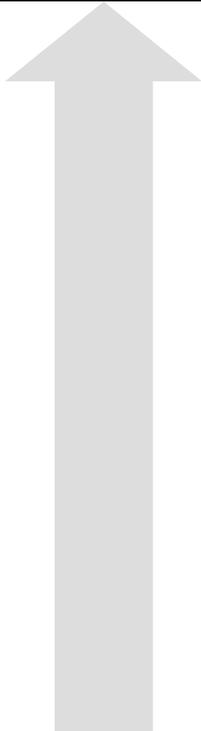
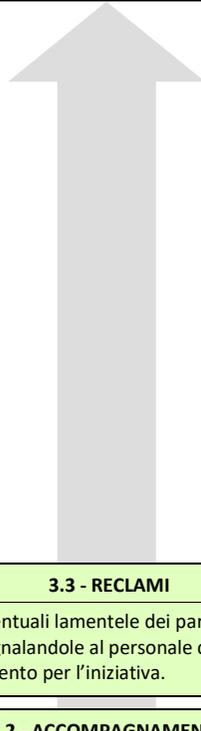






SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-16 <b>GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE</b>				EQF-4
	Tenendo conto delle caratteristiche tecniche dei prodotti/servizi offerti e delle richieste rilevate dal cliente, il soggetto è in grado di promuovere il Catalogo dell'azienda elaborando l'offerta commerciale e curando tutte le fasi della trattativa e dell'evasione dell'ordine.				Versione 1 30/01/2017
					Format_5D
<b>1 - CATALOGO</b>	<b>2 - CLIENTI</b>	<b>3 - TRATTATIVA</b>	<b>4 - OFFERTA</b>	<b>5 - ORDINE</b>	
					
<b>1.3 - AGGIORNAMENTO DELL'OFFERTA</b>	<b>2.3 - NUOVI SEGMENTI</b>	<b>3.2 - PERSONALIZZATA</b>	<b>4.3 - CONTRATTO ESTERO</b>	<b>5.3 - RECLAMI</b>	
Sulla base delle esigenze provenienti dal mercato (es. visite a clienti, fiere specializzate, eventi b2b) e/o delle proposte dei fornitori, identificare nuovi prodotti/servizi, coinvolgendo gli uffici preposti nello sviluppo di nuove soluzioni.	Individuare nuovi segmenti di clientela attraverso specifiche indagini di mercato e iniziative per la conoscenza di nuovi clienti (es. eventi b2b, fiere specializzate).	Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri, proponendo soluzioni personalizzate rispetto all'offerta in Catalogo, verificandone la fattibilità con gli uffici interessati (es. progettazione, produzione) e contrattando condizioni economiche e caratteristiche del prodotto/servizio.	Predisporre un accordo commerciale con clienti stranieri, definendo le specifiche contrattuali sulla base degli accordi presi con il cliente e nel rispetto delle regole internazionali.	Gestire eventuali reclami del cliente per anomalie rilevate nella consegna e/o nel prodotto rispetto all'offerta concordata.	
<b>1.2 - LISTINO PREZZI</b>	<b>2.2 - NUOVI CLIENTI</b>	<b>3.1 - DA CATALOGO</b>	<b>4.2 - CONTRATTO ITALIA</b>	<b>5.2 - VARIAZIONI</b>	
Aggiornare periodicamente il listino prezzi rispetto a prodotti/servizi e varianti disponibili, interagendo con gli uffici preposti e con i fornitori (anche stranieri).	A partire dal prodotto/servizio offerto, individuare attraverso ricerca documentale nuovi potenziali clienti a cui promuovere il Catalogo o le novità di prodotto/servizio introdotte.	Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri, proponendo prodotti/servizi inseriti in Catalogo, o varianti già prestabilite, raccogliendo le specifiche tecniche per elaborare l'offerta.	Predisporre un accordo commerciale con clienti italiani, definendo le specifiche contrattuali sulla base degli accordi presi con il cliente e nel rispetto della normativa nazionale vigente.	Gestire con gli uffici preposti (es. magazzino, produzione, contabilità) eventuali variazioni all'ordine concordato (es. aumento/riduzione dei quantitativi, termini e/o condizioni di consegna) adeguando anche i termini dell'offerta.	
<b>1.1 - SCHEDA TECNICA</b>	<b>2.1 - CLIENTI FIDELIZZATI</b>		<b>4.1 - PROPOSTA COMMERCIALE</b>	<b>5.1 - STANDARD</b>	
Compilare la scheda tecnica prodotto/servizio, raccogliendo dall'ufficio tecnico le specifiche di prodotto ed evidenziando le possibili personalizzazioni rispetto al modello standard (es. colori, forme, materiali).	Proporre alla propria clientela italiana e/o straniera il Catalogo prodotti/servizi, predisponendo specifiche offerte promozionali e/o presentando le novità introdotte e disponibili.		Predisporre una lettera commerciale descrittiva dei termini dell'offerta (es. tipo prodotto, quantità, termini di consegna, costi).	Definire con gli uffici preposti (es. magazzino, produzione), attraverso procedure prestabilite (es. moduli, sistema gestionale), i quantitativi e le modalità di invio dell'offerta concordata con il cliente.	

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-MCP-17 ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI</b>		<b>EQF-4</b>
	A partire dalle richieste del cliente, il soggetto è in grado di organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale disponibili internamente, o esternamente, per la realizzazione di eventi seminari e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.		Versione 1 30/01/2017  Format_4D
<b>1 - OFFERTA</b>			
<b>2 – LOGISTICA</b>			
<b>3 - EVENTI</b>			
<b>4 - MATERIALI</b>			
<b>1.3 - PREVENTIVO PERSONALIZZATO</b> Formulare un preventivo a partire dal fabbisogno del cliente, su servizi specialistici e personalizzati, tenendo conto della fattibilità operativa.	<b>2.3 - RICERCA LOCALI</b> Individuare la location più adatta rispetto alle richieste del cliente e del budget a disposizione, verificando attrezzature e adeguatezza normativa, e personalizzando gli allestimenti presenti.	<b>3.3 - MULTISESSIONE</b> Organizzare più eventi in contemporanea (es. conferenze, seminari) gestendo simultaneamente più tipologie di servizi (es. tecnici, ristorativi, traduzione, ospitalità), su più location e con pubblici differenziati.	<b>4.3 - ATTI CONGRESSUALI</b> Predisporre gli atti congressuali coordinando le attività di sbobinatura e/o trascrizione degli interventi, l'eventuale traduzione dei testi, l'impaginazione grafica.
<b>1.2 - PREVENTIVO STANDARD</b> Formulare un preventivo articolato su servizi standard, interni e/o esterni all'ente, già codificati nel listino dei servizi offerti (es. costi sala, catering, traduzione).	<b>2.2 - ALLESTIMENTO PERSONALIZZATO</b> Realizzare, con il supporto di personale interno ed esterno, soluzioni grafiche e d'arredo (es. fiori, cartellonistica, banner, manifesti) personalizzate per l'evento.	<b>3.2 - MULTISERVIZI</b> Organizzare l'evento (es. seminario, convegno, congresso) gestendo contemporaneamente più tipologie di servizi richiesti (tecnici, ristorativi, traduzione, ospitalità), con tempistiche e personale diversificato.	<b>4.2 - GADGET</b> Predisporre prodotti omaggio per i relatori e/o partecipanti, utilizzando anche materiali disponibili presso i servizi e le agenzie di promozione turistica.
<b>1.1 - LISTINO</b> Aggiornare, con gestionale o strumenti cartacei, il pacchetto/listino di servizi offerti, attraverso una costante verifica dei fornitori e dei servizi offerti.	<b>2.1 - LOCALI PROPRI</b> Gestire spazi e attrezzature a disposizione dell'organizzazione, verificando gli adempimenti normativi e la funzionalità dei servizi tecnici presenti (es. microfoni, schermi, pc e videoproiettore).	<b>3.1 - MONOSERVIZI</b> Organizzare l'evento (es. seminario, convegno, congresso) gestendo solo i servizi essenziali collegati all'utilizzo dei locali (es. servizi tecnici, accoglienza).	<b>4.1 - PROGRAMMA</b> Predisporre materiali informativi relativi al programma dell'iniziativa o alle tematiche trattate durante l'evento (es. seminario, convegno, congresso).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-18 ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI			EQF-3
	A partire dal supporto all'allestimento degli spazi, il soggetto è in grado di gestire l'accoglienza e la relazione con partecipanti e relatori attraverso la registrazione delle presenze, la distribuzione dei materiali e il supporto durante l'intera realizzazione dell'iniziativa.			Versione 1 30/01/2017
	Format_4D			
<b>1 - LOCALI</b>	<b>2 - ACCOGLIENZA</b>	<b>3 - RELAZIONI</b>	<b>4 - MATERIALI</b>	
				
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - ATTREZZATURE</b></p> <p>Verificare il funzionamento dei principali strumenti in uso per l'evento (pc, videoproiettore, microfoni) segnalando le criticità al personale preposto.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - CONTROLLO REGISTRAZIONI</b></p> <p>Verificare da liste (cartacee e/o on line) la corretta registrazione dei partecipanti confermando la possibilità di accesso all'evento.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.3 - RECLAMI</b></p> <p>Gestire eventuali lamentele dei partecipanti e/o relatori segnalandole al personale competente e di riferimento per l'iniziativa.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - ATTESTAZIONI</b></p> <p>Compilare le attestazioni di partecipazione e/o la certificazione della presenza all'evento secondo indicazioni e criteri forniti dall'organizzatore.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - ALLESTIMENTO</b></p> <p>Collaborare all'allestimento degli spazi (es. sala, banco accoglienza) con l'esposizione di segnaletica, di materiali e di eventuali allestimenti mobili.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - RACCOLTA ISCRIZIONI</b></p> <p>Raccogliere i principali dati dei partecipanti inserendoli in una lista cartacea e/o digitale.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.2 - ACCOMPAGNAMENTO</b></p> <p>Gestire partecipanti e/o relatori accompagnandoli nelle rispettive postazioni, o nei momenti di socialità (es. coffe break, buffet), favorendo gli spostamenti nel rispetto della normativa vigente.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.1 - CONSEGNA MATERIALI</b></p> <p>Distribuire materiale informativo e/o collegato all'evento (es. programma, cartellina, cuffie per traduzione) predisposto dall'organizzatore dell'iniziativa.</p>	
		<p style="text-align: center;"><b>3.1 - INFORMAZIONI</b></p> <p>Rispondere, anche in lingua straniera, in maniera esaustiva alle principali richieste provenienti da partecipanti e/o relatori dell'evento.</p>		

# **Parte 3**

## **AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE**

---

## Sezione 3.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE

---

### GESTIONE STRATEGICA DELLE ATTIVITÀ ECONOMICO-FINANZIARIE E FISCALI

- 25.228.741 Gestione delle strategie di amministrazione patrimoniale e finanziaria
- 25.228.742 Gestione degli aspetti tributari e fiscali
- 25.228.743 Gestione del bilancio d'esercizio e dei processi amministrativi e contabili
- 25.228.744 Controllo di gestione e contabilità analitica

### GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITÀ ECONOMICO-FINANZIARIE E FISCALI

- 25.229.745 Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili
- 25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
- 25.229.747 Cura e realizzazione delle attività di audit
- 25.229.748 Gestione delle operazioni di cassa
- 25.229.749 Gestione operativa delle operazioni finanziarie

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

ADA.25.228.741 <b>GESTIONE DELLE STRATEGIE DI AMMINISTRAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b>	
Sequenza: <b>Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi e monitoraggio della situazione finanziaria e patrimoniale aziendale</li> <li>• Sviluppo e pianificazione delle strategie finanziarie</li> <li>• Monitoraggio dello stato patrimoniale e delle dinamiche e degli andamenti del mercato finanziario</li> <li>• Predisposizione di piani di investimento e gestione delle operazioni con gli intermediari o sul mercato</li> <li>• Amministrazione del portafoglio dei beni patrimoniali e finanziari e monitoraggio del grado di rischio (titoli, obbligazioni, fidi, polizze assicurative, ecc.)</li> <li>• Elaborazione di procedure e strumenti per il trattamento dei dati patrimoniali e finanziari a supporto della pianificazione delle strategie finanziarie</li> <li>• Verifica e valutazione dei risultati raggiunti e comunicazione agli organi di governo</li> </ul>	

ADA.25.228.742 <b>GESTIONE DEGLI ASPETTI TRIBUTARI E FISCALI</b>	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b>	
Sequenza: <b>Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio dell'evolversi della normativa di settore</li> <li>• Verifica e valutazione del carico fiscale rispetto al reddito aziendale</li> <li>• Monitoraggio dell'osservanza degli adempimenti tributari</li> <li>• Predisposizione delle dichiarazioni e gestione degli adempimenti fiscali delle imposte dirette e indirette</li> <li>• Verifica dei regimi internazionali di trattamento fiscale dei dividendi dei pacchetti azionari</li> <li>• Individuazione delle quote fiscali e tributarie dei prezzi dei prodotti in trasferimento in ambito europeo e internazionale</li> <li>• Gestione e presidio dei contenziosi fiscali</li> </ul>	

ADA.25.228.743 <b>GESTIONE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO E DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI E CONTABILI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b> Sequenza: <b>Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione delle attività amministrative contabili e configurazione dell'architettura logica e strutturale del sistema contabile</li> <li>• Programmazione delle attività e identificazione delle procedure operative per il trattamento dei dati contabili</li> <li>• Coordinamento delle funzioni amministrative contabili</li> <li>• Cura dei rapporti con enti o soggetti esterni (es. agenzie delle entrate, istituti previdenziali, ecc.)</li> <li>• Verifica di eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativi contabili</li> <li>• Gestione delle scritture di assestamento per ridefinire i valori di conto in valori di bilancio</li> <li>• Supervisione delle elaborazioni per la redazione del bilancio d'esercizio e verifica del calcolo degli indici e delle riclassificazioni</li> <li>• Adozione delle metodologie di redazione e chiusura del bilancio e verifica dell'allineamento alle norme civilistiche e fiscali</li> </ul>

ADA.25.228.744 <b>CONTROLLO DI GESTIONE E CONTABILITÀ ANALITICA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b> Sequenza: <b>Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione del piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori</li> <li>• Identificazione e definizione delle procedure operative di contabilità analitica</li> <li>• Valutazione e individuazione dei margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale</li> <li>• Acquisizione ed elaborazione dei dati e comunicazione intermedia degli andamenti rilevati</li> <li>• Formulazione di proposte correttive e di miglioramento</li> <li>• Misurazione del valore degli indicatori a fine esercizio</li> <li>• Comunicazione con rapporto finale dei valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche, alla predisposizione del successivo bilancio previsionale</li> </ul>

ADA.25.229.745	REDAZIONE DI BILANCIO D'ESERCIZIO E CURA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVO-CONTABILI
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b>	
Sequenza: <b>Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili</li> <li>• Organizzazione delle attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta libri</li> <li>• Monitoraggio delle procedure amministrativo-contabili</li> <li>• Gestione operativa delle attività di contabilità generale ed analitica</li> <li>• Gestione delle registrazioni contabili periodiche e delle registrazioni di chiusura di contabilità annuale</li> <li>• Realizzazione delle procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio</li> <li>• Redazione del bilancio d'esercizio e calcolo degli indici di bilancio e riclassificazione</li> <li>• Gestione delle procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni</li> </ul>	

ADA.25.229.746	REALIZZAZIONE DELLE SCRITTURE E DEGLI ADEMPIMENTI FISCALI E PREVIDENZIALI ED EMISSIONE/REGISTRAZIONE DI DOCUMENTI CONTABILI
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b>	
Sequenza: <b>Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento delle scritture di contabilità generale e di contabilità analitica</li> <li>• Aggiornamento delle scritture di contabilità di bilancio</li> <li>• Realizzazione delle registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori</li> <li>• Gestione del sistema di emissione di fatture attive</li> <li>• Registrazione e archiviazione delle fatture passive</li> <li>• Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)</li> <li>• Gestione degli archivi amministrativi</li> <li>• Esecuzione delle operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti</li> <li>• Evasione operativa degli adempimenti fiscali e previdenziali</li> </ul>	

ADA.25.229.747	CURA E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI AUDIT
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b>	
Sequenza: <b>Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi preliminare di bilancio e delle procedure di controllo interno</li> <li>• Predisposizione del programma di revisione e determinazione del rischio intrinseco</li> <li>• Analisi delle procedure di controllo interno</li> <li>• Applicazione dei test di conformità anche al fine della determinazione del rischio di controllo</li> <li>• Verifica della correttezza delle procedure amministrative e applicazione dei principi contabili nazionali e internazionali</li> <li>• Rielaborazione della documentazione di audit</li> <li>• Redazione della relazione di revisione e della lettera di suggerimenti per la direzione aziendale</li> </ul>	

ADA.25.229.748 <b>GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI CASSA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b> Sequenza: <b>Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di previsioni per la stima dei fabbisogni aziendali di liquidità</li> <li>• Supporto alla definizione di obiettivi e vincoli di cassa nei pagamenti e negli incassi</li> <li>• Acquisizione e analisi delle previsioni di entrata e uscita</li> <li>• Monitoraggio degli incassi e pagamenti</li> <li>• Verifica degli estratti bancari con le operazioni effettuate e verifica dei saldi</li> <li>• Esecuzione di operazioni di compensazione tra conti correnti bancari (versamenti, prelievi, giacenze, ecc.)</li> <li>• Strutturazione di un piano di pagamenti (per scadenze, per tipologia, ecc.) coerente con la pianificazione delle uscite</li> <li>• Compilazione dei mandati di pagamento ed esecuzione dei pagamenti pianificati</li> <li>• Gestione degli incassi e registrazione dei movimenti di cassa</li> <li>• Monitoraggio delle situazioni creditizie, classificazione degli insoluti e sollecito dei pagamenti</li> <li>• Attivazione di azioni legali (ufficio legale interno o legali esterni) e gestione delle trattative con i debitori</li> <li>• Elaborazione di report sulla situazione della tesoreria e sulla posizione verso le banche</li> </ul>

ADA.25.229.749 <b>GESTIONE OPERATIVA DELLE OPERAZIONI FINANZIARIE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Amministrazione, finanza e controllo di gestione</b> Sequenza: <b>Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsioni e stima degli oneri finanziari (tassi di interesse, spese bancarie, ecc.)</li> <li>• Valutazione delle oscillazioni dei mercati finanziari e monitoraggio dei parametri che influenzano i valori di impresa (costo del denaro, tassi di interesse, prodotti finanziari, mutui, agevolazioni fiscali, ecc.)</li> <li>• Valutazione dei tassi di rendimento dei prodotti finanziari posseduti</li> <li>• Negoziazione delle condizioni praticate dagli istituti bancari per la liquidità</li> <li>• Reperimento e impiego di fondi finanziari necessari alle attività correnti</li> <li>• Gestione delle procedure per la richiesta fidi e cura delle attività operative</li> <li>• Cura e esecuzione delle operazioni bancarie</li> <li>• Gestione operativa delle riconciliazioni bancarie e della rinegoziazione di prestiti in essere con le banche</li> <li>• Aggiornamento degli archivi informatizzati e delle banche dati di gestione finanziaria</li> </ul>

## Sezione 3.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-AMM-01</b>	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3
<b>QPR-AMM-02</b>	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	4
<b>QPR-AMM-03</b>	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI	4
<b>QPR-AMM-04</b>	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE</b>	
Codice: <b>QPR-AMM-01</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 30/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Eseguire le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di gestione dei documenti</li> <li>• Tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili</li> <li>• Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti</li> <li>• Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione</li> <li>• Elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta</li> <li>• Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro</li> <li>• Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi</li> <li>• Tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili</li> <li>• Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità</li> <li>• Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuare i controlli di conformità</li> <li>• Utilizzare software per la gestione della contabilità</li> <li>• Registrare il documento nei registri contabili</li> <li>• Controllare e far quadrare i mastri contabili</li> <li>• Controllare gli aspetti fiscali e previdenziali</li> <li>• Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi</li> <li>• Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso</li> <li>• Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale)</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>

<b>GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ</b>	
Codice: <b>QPR-AMM-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 23/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Collaborare all'organizzazione dei centri di costo ed eseguire le operazioni di predisposizione dei budget, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la predisposizione di reportistica per la direzione.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Elementi di contabilità analitica e controllo di gestione</li> <li>• Caratteristiche dei budget aziendali: economici, finanziari e patrimoniali</li> <li>• Metodologia e processo di costruzione dei budget aziendali</li> <li>• Tipologie di configurazioni del sistema di contabilità analitica per centri di costo: direct e full costing</li> <li>• Tipologie di margini derivanti dalle configurazioni e loro interpretazione</li> <li>• Tecniche innovative di controllo e di gestione: ABC e CPA</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e tipologia dei centri di responsabilità economica</li> <li>• Metodologia di ricodifica dei documenti per l'inserimento in contabilità analitica</li> <li>• Tecniche di analisi degli scostamenti tra preventivo e consuntivo</li> <li>• Indicatori di misurazione delle performance delle diverse aree aziendali</li> <li>• Metodologia per la predisposizione di un sistema di reportistica aziendale</li> <li>• Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità analitica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare i software gestionali per la contabilità analitica</li> <li>• Predisporre i budget</li> <li>• Codificare i documenti contabili per centri di costo</li> <li>• Elaborare e analizzare gli indicatori di risultato grezzo</li> <li>• Analizzare e interpretare gli scostamenti dai budget</li> <li>• Elaborare e analizzare gli indicatori di performance</li> <li>• Predisporre i Report per la Direzione</li> <li>• Utilizzare strumenti operativi per il controllo di gestione</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>

<b>GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI</b>		
Codice: <b>QPR-AMM-03</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 2 del 23/12/2019
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di matematica finanziaria</li> <li>• Caratteristiche degli strumenti bancari per eseguire incassi e pagamenti (c/c, assegni, bonifici, ricevute bancarie, ecc.,...)</li> <li>• Strumenti per la gestione degli incassi e pagamenti su estero (aperture di credito documentarie, lettere di credito)</li> <li>• Caratteristiche di funzionamento delle piattaforme per l'Internet banking</li> <li>• Caratteristiche degli strumenti bancari per finanziamenti a breve e lungo termine (affidamenti su c/c, anticipazioni, mutui, leasing, ...)</li> <li>• Condizioni applicate agli strumenti bancari: valute, commissioni, spese, imposte</li> <li>• Tecniche di preventivazione dei flussi di tesoreria</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento dei mercati delle valute e degli strumenti di negoziazione delle valute</li> <li>• Caratteristiche degli strumenti per la copertura del rischio del tasso di cambio</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare concetti e formule matematiche in ambiente economico e finanziario</li> <li>• Programmare i flussi di tesoreria</li> <li>• Gestire i rapporti di conto corrente bancario/postale</li> <li>• Controllare le condizioni di conto corrente</li> <li>• Gestire i conti correnti in valuta estera</li> <li>• Effettuare i pagamenti/ verificare gli incassi tramite piattaforme di internet banking</li> <li>• Gestire il conto anticipo fatture</li> <li>• Gestire i mutui e i leasing</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>	

<b>GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE</b>	
Codice: <b>QPR-AMM-04</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 23/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Eeguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio</li> <li>• Tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili</li> <li>• Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica</li> <li>• Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio</li> <li>• Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio</li> <li>• Normativa civilistica di riferimento</li> <li>• Elementi di diritto tributario per il calcolo delle imposte (IRAP, IRES, ...)</li> <li>• Istruzioni relative agli obblighi connessi al deposito di bilancio</li> <li>• Istruzioni per la predisposizione del bilancio sociale</li> <li>• Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le tecniche di contabilità generale</li> <li>• Eeguire i controlli di quadratura (mastri di contabilità, inventario, ...)</li> <li>• Eeguire le scritture di integrazione e rettifica</li> <li>• Predisporre i dati per il bilancio ante-imposte e per il calcolo dei tributi</li> <li>• Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma abbreviata</li> <li>• Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma ordinaria</li> <li>• Raccogliere ed elaborare i dati per il bilancio sociale</li> <li>• Predisporre il bilancio sociale</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>

## Sezione 3.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-AMM-01	QPR-AMM-02	QPR-AMM-03	QPR-AMM-04
<b>Gestione strategica delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>					
ADA.25.228.741	Gestione delle strategie di amministrazione patrimoniale e finanziaria				
ADA.25.228.742	Gestione degli aspetti tributari e fiscali				
ADA.25.228.743	Gestione del bilancio d'esercizio e dei processi amministrativi e contabili				
ADA.25.228.744	Controllo di gestione e contabilità analitica		X		
<b>Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali</b>					
ADA.25.229.745	Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili	X			X
ADA.25.229.746	Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili	X			
ADA.25.229.747	Cura e realizzazione delle attività di audit				
ADA.25.229.748	Gestione delle operazioni di cassa			X	
ADA.25.229.749	Gestione operativa delle operazioni finanziarie			X	

## Sezione 3.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

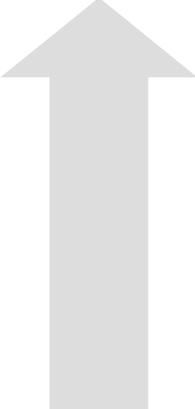
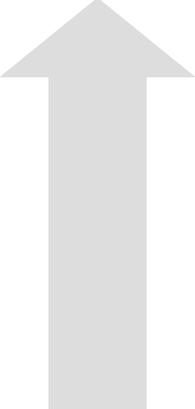
Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

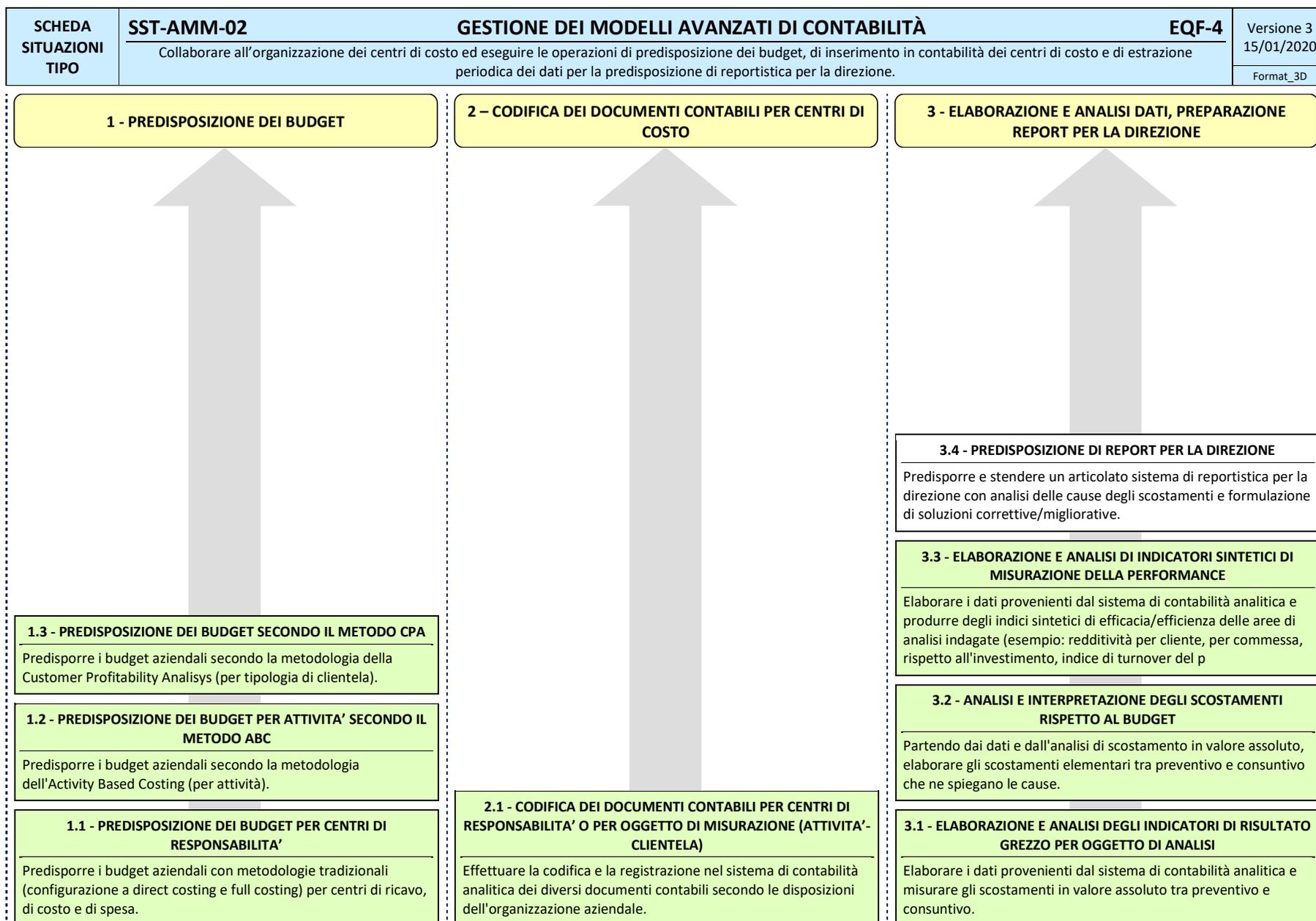
### AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE

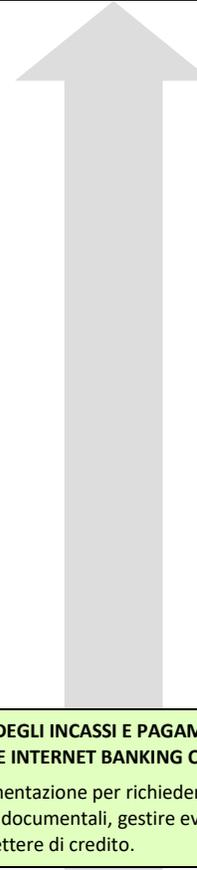
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-AMM-01</b>	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	
<b>SST-AMM-02</b>	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	
<b>SST-AMM-03</b>	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI	
<b>SST-AMM-04</b>	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	

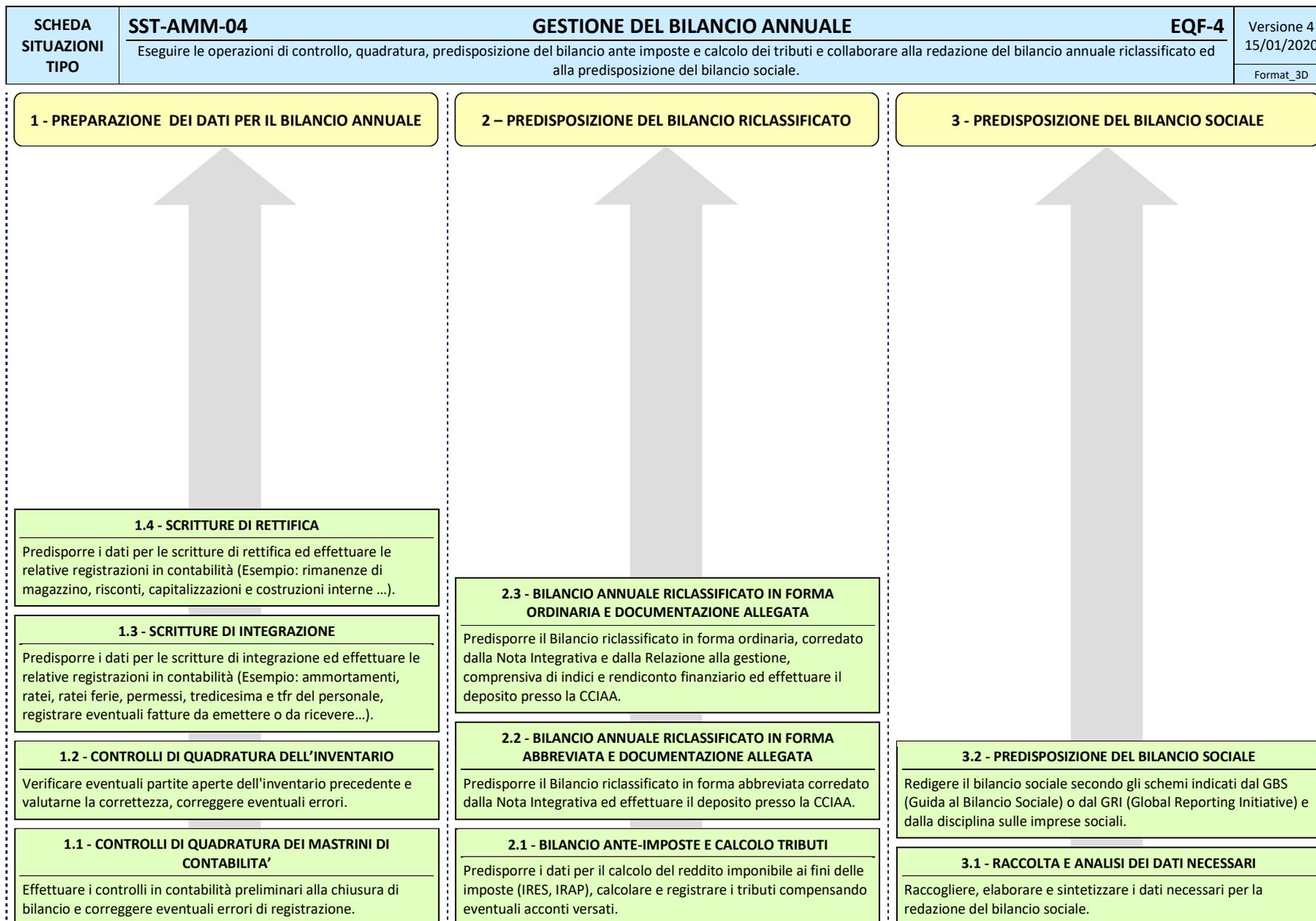
Legenda:

-  = Scheda presente nel repertorio
-  = Scheda in corso di elaborazione

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE</b> Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.		<b>EQF-3</b> Versione 4 15/01/2020 Format_3D
<b>1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI</b>	<b>2 – EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI</b>	<b>3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI</b>	
			
<b>1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO</b> Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture e le bolle doganali ricevute da fornitori stranieri, attraverso l'utilizzo di apposito software e predisporre eventuali dichiarativi collegati (esempio: INTRA). Verificare	<b>2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI</b> Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastrini della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).		
<b>1.3 - CEDOLINI PERSONALE</b> Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.			
<b>1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA</b> Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture ricevute da fornitori italiani, attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.	<b>2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE</b> Emettere le fatture immediate o differite, o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA, registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture sia per clienti nazionali che esteri attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare, nelle operazioni di cassa, l'incasso dei documenti emessi, registrare il pagamento ed eventualmente sollecitare il pagamento.	<b>3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI</b> Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.	
<b>1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA</b> Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.	<b>2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI</b> Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.	<b>3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI</b> Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.	



<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-AMM-03 GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI EQF-4</b> Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.	Versione 4 15/01/2020 Format_3D
<div data-bbox="226 272 797 344" style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE</b> </div> <div data-bbox="412 344 609 959" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="226 959 797 1066" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA</b>                      Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio.                 </div> <div data-bbox="226 1082 797 1235" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.2 - GESTIONE DI PIÙ RAPPORTI DI CONTO CORRENTE</b>                      Predisporre un sistema di preventivazione di tesoreria per conto bancario per controllare entrate e uscite sui vari conti, verificare periodicamente i saldi dei vari conti, effettuare operazioni di giroconto per equilibrare saldi ed evitare sconfini, elab                 </div> <div data-bbox="226 1251 797 1402" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.1 - CONTROLLO DELLE CONDIZIONI DI CONTO CORRENTE</b>                      Predisporre uno schema di controllo delle condizioni applicate alle operazioni bancarie e verificarne il rispetto tramite controllo dell'Estratto Conto. Esempio: commissioni sulle diverse tipologie di operazioni, valute, spese, ...                 </div>	<div data-bbox="819 272 1391 344" style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO</b> </div> <div data-bbox="1010 344 1207 1118" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="819 1118 1391 1251" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2.2 - GESTIONE DEI MUTUI E DEI LEASING</b>                      Preparare la documentazione per richiedere un mutuo o un leasing, gestire il periodico rimborso e controllare le condizioni di tasso applicato dagli istituti di credito.                 </div> <div data-bbox="819 1267 1391 1402" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2.1 - GESTIONE DEL CONTO ANTICIPO FATTURE</b>                      Preparare la documentazione per richiedere un anticipo su fatture, RI.BA o contratti, controllare gli incassi e le condizioni applicate sul finanziamento dagli istituti di credito.                 </div>	<div data-bbox="1413 272 2002 344" style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI</b> </div> <div data-bbox="1603 344 1800 1214" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="1413 1038 2002 1208" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3.2 - GESTIONE DEGLI INCASSI E PAGAMENTI CON L'ESTERO TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO</b>                      Preparare la documentazione per richiedere lettere di credito e aperture di credito documentali, gestire eventuali anticipi import/export su lettere di credito.                 </div> <div data-bbox="1413 1224 2002 1402" style="background-color: #e6ffe6; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3.1 - PAGAMENTO E INCASSO OPERAZIONI IN ITALIA TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO</b>                      Effettuare i vari tipi di operazioni di pagamento (esempi: bonifici Italia, modelli F24, pagamenti preautorizzati - RID, MAV) tramite sportello/l.b., incassare ed emettere assegni, ricevute bancarie, controllare gli estratti conto e documentare gli esiti                 </div>



# **Parte 4**

## **AFFARI GENERALI, SEGRETERIA E FACILITIES MANAGEMENT**

---

## Sezione 4.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

---

## AFFARI GENERALI, SEGRETERIA E FACILITIES MANAGEMENT

---

### GESTIONE DEGLI AFFARI LEGALI E GENERALI

- 25.230.750 Cura e gestione del profilo legale
- 25.230.751 Coordinamento delle attività di supporto negli affari generali, amministrativi e legali
- 25.230.752 Realizzazione di attività relative agli affari generali
- 25.230.753 Gestione e redazione del bilancio sociale

### ORGANIZZAZIONE E CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

- 25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria
- 25.231.755 Realizzazione di attività di ufficio
- 25.231.756 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza
- 25.231.757 Gestione delle attività di centralino e accoglienza

### GESTIONE DI ARCHIVI CORRENTI E DI DEPOSITO ED ELABORAZIONE DI STRUMENTI ARCHIVISTICI

- 25.232.758 Gestione e sviluppo degli archivi correnti e di deposito
- 25.232.759 Elaborazione di strumenti archivistici

### FACILITY MANAGEMENT

- 25.233.761 Pianificazione e coordinamento delle attività di vigilanza e sicurezza
- 25.233.762 Realizzazione delle attività di vigilanza e sicurezza
- 25.233.763 Realizzazione dei servizi di portineria
- 25.233.764 Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
- 25.233.765 Realizzazione delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

<b>ADA.25.230.750 CURA E GESTIONE DEL PROFILO LEGALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Gestione degli affari legali e generali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle strategie societarie e valutazione delle opportunità e dei vincoli legali/contrattuali che possono insorgere</li> <li>• Gestione degli aspetti legali dell'impresa e degli eventuali adempimenti</li> <li>• Valutazione di conformità e uniformità degli atti societari, legali e contrattuali dell'azienda</li> <li>• Predisposizione ed aggiornamento della contrattualistica rispetto ai nuovi profili normativi nazionali e internazionali</li> <li>• Cura e supervisione dei profili legali dei contratti stipulati dall'azienda</li> <li>• Diffusione delle informazioni ai diversi settori dell'azienda sui cambiamenti e sugli adeguamenti legislativi</li> <li>• Cura delle procedure legali e degli atti necessari per la gestione di contenziosi</li> <li>• Monitoraggio del rispetto della normativa sulla privacy in relazione alle procedure di inserimento e aggiornamento di dati sensibili</li> <li>• Predisposizione degli strumenti legali per la tutela delle proprietà intellettuali e brevettuali</li> </ul>

<b>ADA.25.230.751 COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO NEGLI AFFARI GENERALI, AMMINISTRATIVI E LEGALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Gestione degli affari legali e generali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione e controllo degli ordini di servizio</li> <li>• Organizzazione e partecipazione a riunioni con gli organi di direzione e redazione di verbali e atti formali</li> <li>• Coordinamento e supporto delle attività con altre funzioni organizzative e con altri uffici interni all'organizzazione</li> <li>• Cura dei rapporti con altre amministrazioni e con le istituzioni</li> <li>• Cura del rispetto della normativa e delle procedure aziendali nei bandi e gare di appalto e nelle forniture</li> <li>• Gestione delle procedure di emanazione di bandi e redazione dei disciplinari di gara</li> <li>• Predisposizione e redazione dei disciplinari di gara</li> <li>• Valutazione della regolarità formale delle offerte pervenute e predisposizione dei relativi verbali</li> <li>• Gestione delle pratiche per la richiesta di preventivi per l'acquisto di beni e servizi e di finanziamenti</li> <li>• Redazione di contratti e gestione delle fasi di stipula</li> <li>• Verifica della regolarità dei contratti stipulati</li> </ul>

ADA.25.230.752 <b>REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ RELATIVE AGLI AFFARI GENERALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Gestione degli affari legali e generali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione e redazione di atti, provvedimenti amministrativi e verbali</li> <li>• Cura della pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni</li> <li>• Gestione della corrispondenza e archiviazione di dati e documenti</li> <li>• Organizzazione operativa di incontri e riunioni</li> <li>• Monitoraggio delle opportunità offerte in bandi di gara e appalti</li> <li>• Analisi e valutazione dei disciplinari di gara</li> <li>• Gestione dei contatti con enti pubblici e privati che emettono bandi o gare di appalto o interessati a bandi emessi</li> <li>• Predisposizione della documentazione formale, amministrativa e tecnica, richiesta nei disciplinari di gara o per lo svolgimento di gare</li> <li>• Supporto alla redazione di contratti e degli atti necessari alle fasi di stipula</li> </ul>

ADA.25.230.753 <b>GESTIONE E REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Gestione degli affari legali e generali</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione dei principi di redazione del bilancio sociale</li> <li>• Definizione del modello di bilancio sociale da adottare</li> <li>• Determinazione degli indicatori di responsabilità sociale</li> <li>• Individuazione degli stakeholder</li> <li>• Redazione del bilancio sociale (descrizione identità aziendale, rendicontazione sociale, obiettivi e linee programmatiche, ecc.)</li> <li>• Gestione dei processi partecipativi per la realizzazione del bilancio sociale</li> <li>• Pubblicazione e diffusione del bilancio sociale</li> </ul>

ADA.25.231.754 <b>CURA DELLE FUNZIONI DI SEGRETERIA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento</li> <li>• Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento</li> <li>• Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)</li> <li>• Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)</li> <li>• Cura della revisione e della battitura di testi e documenti</li> <li>• Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti</li> <li>• Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione</li> <li>• Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico</li> </ul>

ADA.25.231.755 <b>REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI UFFICIO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura</li> <li>• Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi</li> <li>• Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni</li> <li>• Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca</li> <li>• Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax</li> <li>• Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni</li> </ul>

ADA.25.231.756 <b>REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PROTOCOLLO E CORRISPONDENZA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dell'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) e rilascio di ricevute di avvenuta consegna</li> <li>• Tenuta e gestione dei registri elettronici</li> <li>• Cura degli atti di protocollo in entrata e in uscita</li> <li>• Raccolta, smistamento e invio dei materiali all'attenzione degli uffici competenti</li> <li>• Preparazione del materiale da spedire e realizzazione delle procedure di spedizione</li> <li>• Cura dell'ordine e dell'archiviazione dei materiali e successiva ricerca</li> </ul>

ADA.25.231.757 <b>GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO E ACCOGLIENZA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto</li> <li>• Ricezione e smistamento delle telefonate</li> <li>• Ricezione e recapito di messaggi</li> <li>• Ricerca di numeri telefonici</li> <li>• Aggiornamento degli archivi telefonici</li> <li>• Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita</li> </ul>

ADA.25.232.758	<b>GESTIONE E SVILUPPO DEGLI ARCHIVI CORRENTI E DI DEPOSITO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b>	
Sequenza: <b>Gestione di archivi correnti e di deposito ed elaborazione di strumenti archivistici</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento di progetti e operazioni di costruzione, ristrutturazione e messa a norma di sedi archivistiche</li> <li>• Progettazione e coordinamento di operazioni di trasloco e spostamento di archivi</li> <li>• Progettazione di esternalizzazione di servizi archivistici</li> <li>• Sviluppo dei servizi di consultazione (gestione, consulenza e reference)</li> <li>• Analisi dei procedimenti amministrativi ai fini di un disegno del flusso documentario</li> <li>• Analisi dell'organizzazione e individuazione delle aree organizzative omogenee</li> <li>• Valutazione dell'impatto dei problemi organizzativi sul sistema documentario</li> <li>• Progettazione dei flussi documentari</li> <li>• Informatizzazione del protocollo e dei sistemi di gestione archivistica</li> <li>• Analisi propedeutica all'aggiornamento del sistema e al passaggio dalla gestione cartacea alla gestione informatica</li> </ul>	

ADA.25.232.759	<b>ELABORAZIONE DI STRUMENTI ARCHIVISTICI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b>	
Sequenza: <b>Gestione di archivi correnti e di deposito ed elaborazione di strumenti archivistici</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione e sviluppo degli elenchi di consistenza</li> <li>• Realizzazione e sviluppo dell'inventario sommario e analitico</li> <li>• Indicizzazione dell'inventario e realizzazione dell'elenco di scarto</li> <li>• Realizzazione applicazione e adattamento del piano di classificazione</li> <li>• Realizzazione e adattamento del piano di conservazione</li> <li>• Realizzazione dei repertori dei fascicoli, dei thesauri o degli indici ragionati per la protocollazione e classificazione</li> <li>• Stesura del regolamento per la gestione del flusso documentale e del manuale di gestione</li> <li>• Stesura del regolamento d'archivio e dei relativi servizi archivistici</li> <li>• Realizzazione di guide (generali, particolari, settoriali, tematiche, topografiche)</li> <li>• Supporto all'elaborazione del manuale di qualità relativo ai servizi archivistici</li> </ul>	

ADA.25.233.761	<b>PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b>	
Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b>	
Sequenza: <b>Facility management</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione e predisposizione di progetti di sicurezza</li> <li>• Coordinamento dei servizi operativi e messa a punto di direttive per lo svolgimento delle attività</li> <li>• Acquisizione di informazioni funzionale ad una corretta valutazione dei rischi</li> <li>• Predisposizione e avvio di servizi operativi specifici (antirapina, antitaccheggio, ecc.)</li> <li>• Esecuzione di sopralluoghi e ispezioni periodiche o mirate</li> <li>• Redazione di rapporti e produzione di prove documentali</li> <li>• Supporto e collaborazione con le autorità giudiziarie e con le forze dell'ordine</li> </ul>	

ADA.25.233.762 <b>REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Facility management</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgimento delle attività di vigilanza di beni mobili ed immobili presso aziende pubbliche e private</li> <li>• Esecuzione di controlli specifici e supporto alle attività ispettive e ai sopralluoghi</li> <li>• Applicazione delle procedure previste per l'ingresso alle strutture sorvegliate di visitatori (richiesta documenti, compilazione moduli, rilascio di badge d'ingresso, ecc.)</li> <li>• Ricezione di segnalazioni o richieste di intervento e realizzazione di attività di pronto intervento nel rispetto delle procedure previste</li> <li>• Svolgimento delle attività di custodia e trasporto di valori e beni sensibili</li> <li>• Gestione delle dotazioni e dei sistemi di sicurezza (video sorveglianza, controllo varchi, ecc.)</li> <li>• Redazione di rapporti e compilazione di documenti di servizio</li> </ul>

ADA.25.233.763 <b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Facility management</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura e chiusura dei locali dell'immobile</li> <li>• Accogliimento dei visitatori e rilascio di informazioni</li> <li>• Indirizzamento dei visitatori verso i servizi o gli uffici richiesti</li> <li>• Accettazione delle notifiche e dei materiali postali o indirizzamento ai servizi e agli uffici di riferimento</li> <li>• Distribuzione dei materiali ai diversi servizi e uffici</li> <li>• Sorveglianza e custodia degli spazi verdi</li> <li>• Svolgimento delle attività di controllo degli ingressi</li> <li>• Supporto e collaborazione alle attività di vigilanza</li> </ul>

ADA.25.233.764 <b>GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Facility management</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della commessa ed elaborazione e stesura di piani e preventivi</li> <li>• Sviluppo del piano di controllo dei rischi e gestione delle operazioni di igiene, salute e sicurezza dei servizi di pulizia</li> <li>• Contestualizzazione degli interventi di pulizia e disinfezione</li> <li>• Contestualizzazione degli interventi di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione</li> <li>• Coordinamento dei servizi operativi e messa a punto di direttive per lo svolgimento delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione</li> <li>• Cura degli aspetti gestionali e amministrativi connessi alle attività di impresa</li> <li>• Gestione del sistema qualità nell'ambito dei servizi resi</li> </ul>

<b>ADA.25.233.765 REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Affari generali, segreteria e facilities management</b> Sequenza: <b>Facility management</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Approntamento dell'equipaggiamento e degli strumenti per la pulizia degli spazi e degli ambienti</li><li>• Realizzazione delle attività di pulizia</li><li>• Mantenimento delle condizioni di igiene, decoro e sicurezza degli ambienti</li><li>• Allestimento e riordino degli spazi e degli ambienti</li><li>• Valutazione delle condizioni di intervento nelle operazioni di disinfestazione</li><li>• Individuazione dei prodotti e delle tecniche più funzionali rispetto alle caratteristiche degli organismi bersaglio e dei vincoli sanitari e ambientali</li><li>• Realizzazione delle attività di disinfestazione attraverso tecniche manuali o con l'ausilio di attrezzature</li><li>• Realizzazione delle attività di sanificazione</li></ul>

## Sezione 4.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### AFFARI GENERALI, SEGRETERIA E FACILITIES MANAGEMENT

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-PUL-01</b>	GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA	4
<b>QPR-PUL-02</b>	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	3
<b>QPR-PUL-03</b>	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE	3
<b>QPR-SGR-01</b>	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3
<b>QPR-SGR-02</b>	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI	3
<b>QPR-SGR-03</b>	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI	4
<b>QPR-SGR-04</b>	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3
<b>QPR-SGR-05</b>	GESTIONE DI DATI E REPORT	4

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA</b>	
Codice: <b>QPR-PUL-01</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire dalla commessa e dal piano di valutazione dei rischi, il soggetto è in grado di individuare e pianificare per ogni cantiere gli interventi di pulizia richiesti, definendo strumenti, risorse necessarie, tempi e relativi costi di realizzazione, nel rispetto delle procedure qualità e di sicurezza previste.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regole del lavoro in cantiere</li> <li>• Normativa di riferimento</li> <li>• Procedure per l'analisi degli ambienti</li> <li>• I principali prodotti detergenti e specifiche d'uso</li> <li>• Simbologia e schede prodotto</li> <li>• Sistema HACCP</li> <li>• Funzionamento attrezzature manuali e meccaniche</li> <li>• Tecniche di pulizia in ambienti a basso/medio/alto rischio</li> <li>• Tecniche di disinfezione</li> <li>• Tecniche di sanificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare le richieste del cliente e le condizioni previste dalla commessa anche attraverso sopralluogo o verifica dell'area d'intervento</li> <li>• Individuare i rischi connessi alla realizzazione dell'intervento</li> <li>• Definire un piano di intervento e di controllo</li> <li>• Individuare macchinari, attrezzature e materiali necessari alla realizzazione dell'intervento</li> <li>• Individuare competenze e numero di personale richiesto per l'intervento</li> <li>• Pianificare i tempi di realizzazione</li> <li>• Organizzare i tempi e le modalità di lavoro in cantiere</li> <li>• Monitorare lo stato di avanzamento delle attività e dei costi attraverso la verifica dei piani di lavoro assegnati</li> <li>• Implementare il sistema qualità nel rispetto delle procedure individuate</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE</b>	
Codice: <b>QPR-PUL-02</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Seguendo le indicazioni fornite dal piano di lavoro, il soggetto è in grado di utilizzare in sicurezza attrezzature e prodotti per detergere superfici di varia natura e sanificare ambienti a basso o medio/alto rischio, provvedendo allo smaltimento dei rifiuti e al riordino degli ambienti trattati.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regole del lavoro in cantiere</li> <li>• Normativa di riferimento</li> <li>• Procedure per l'analisi degli ambienti</li> <li>• I principali sistemi digitali di registrazione e montaggio come ProTools e LogicX</li> <li>• Principi e tecniche di animazione digitale in 2D</li> <li>• Sistema HACCP</li> <li>• Funzionamento attrezzature manuali e meccaniche</li> <li>• Tecniche di pulizia in ambienti a basso/medio/alto rischio</li> <li>• Tecniche di pulizia in ambito civile e/o industriale</li> <li>• Tecniche di disinfezione</li> <li>• Tecniche di sanificazione</li> <li>• La raccolta differenziata</li> <li>• I rifiuti speciali: classificazione e modalità di smaltimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmare il lavoro a partire dalle istruzioni operative ricevute e dall'analisi delle caratteristiche dell'ambiente in cui si deve operare</li> <li>• Utilizzare in maniera corretta ed esente da rischi i principali prodotti per la pulizia e la sanificazione e le relative attrezzature manuali/meccaniche</li> <li>• Preparare l'area di intervento</li> <li>• Pulire correttamente ed in sicurezza superfici esterne/interne/vetrare con mezzi manuali e meccanici</li> <li>• Pulire e sanificare servizi igienici</li> <li>• Sanificare correttamente e in sicurezza ambienti a medio e alto rischio</li> <li>• Sanificare correttamente e in sicurezza ambienti con presenza di alimenti, utilizzando le procedure specifiche del sistema HACCP</li> <li>• Trattare e smaltire correttamente e in sicurezza rifiuti solidi urbani/rifiuti speciali</li> <li>• Riordinare attrezzature e materiali dopo l'uso verificandone il funzionamento e la disponibilità</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE</b>	
Codice: <b>QPR-PUL-03</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A partire dall'analisi dell'area di intervento e dall'individuazione dell'animale infestante da debellare, il soggetto è in grado di individuare gli strumenti e i prodotti più efficaci per realizzare interventi di disinfestazione nel rispetto delle condizioni di igiene e sicurezza e dei vincoli sanitari e ambientali.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche delle principali specie infestanti, ratti</li> <li>• Le principali tecniche (chimiche ed ecologiche) per la prevenzione e la disinfestazione</li> <li>• Tecniche di preparazione dei prodotti disinfestanti</li> <li>• Tecniche per la derattizzazione</li> <li>• Tecniche di disinfezione ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impostare un sistema digitale multitraccia per riprendere più fonti sonore contemporaneamente</li> <li>• Preparare correttamente ed in sicurezza i prodotti e le attrezzature per la disinfestazione</li> <li>• Realizzare interfacce grafiche di applicazioni per dispositivi mobili</li> <li>• Definire il posizionamento di trappole ed esche</li> <li>• Rifornire/svuotare in sicurezza le trappole</li> <li>• Preparare l'area di intervento</li> <li>• Monitorare i risultati</li> </ul>

<b>GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI</b>	
Codice: <b>QPR-SGR-01</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dei processi comunicativi</li> <li>• Cenni di comunicazione efficace</li> <li>• Tipologie di interlocutori</li> <li>• Tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>• Cenni di immagine aziendale</li> <li>• Cenni sugli organigrammi aziendali</li> <li>• Tipologie di lettere commerciali</li> <li>• Tecniche di elaborazione di lettere commerciali</li> <li>• Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet)</li> <li>• Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web)</li> <li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2</li> <li>• Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda</li> <li>• Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati</li> <li>• Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.)</li> <li>• Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale</li> <li>• Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali</li> <li>• Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio</li> <li>• Comunicare in lingua inglese a livello A2</li> <li>• Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> <li>• Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro</li> </ul>

<b>ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI</b>		
Codice: <b>QPR-SGR-02</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 23/12/2019
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle procedure aziendali previste, archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di protocollo</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale di documenti e dati</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Procedure di gestione aziendale della corrispondenza e dell'archiviazione</li> <li>• Modalità di archiviazione delle email ricevute e degli allegati</li> <li>• Modalità di archiviazione di documenti digitali</li> <li>• Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici</li> <li>• Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione</li> <li>• Caratteristiche e funzioni delle piattaforme condivise web</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale</li> <li>• Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione</li> <li>• Protocollare e smistare la corrispondenza cartacea o digitale in entrata ed in uscita</li> <li>• Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico</li> <li>• Accedere alle principali funzionalità di archivi elettronici o piattaforme condivise web</li> <li>• Archiviare e-mail e loro file allegati</li> <li>• Scannerizzare ed archiviare documenti digitali</li> <li>• Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione</li> <li>• Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> <li>• Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro</li> </ul>	

<b>ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI</b>	
Codice: <b>QPR-SGR-03</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 23/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda e delle riunioni, nella tenuta dei verbali e dei libri sociali e nell'organizzazione di viaggi di lavoro, tenendo conto delle tempistiche e dei budget definiti.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Cenni di comunicazione aziendale</li> <li>• Cenni di diritto societario</li> <li>• Tecniche di redazione di verbali</li> <li>• Tecniche di presa di appunti</li> <li>• Cenni sul ruolo delle Camere di Commercio</li> <li>• Funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione</li> <li>• Caratteristiche di libri e registri sociali</li> <li>• Normativa su bollatura e vidimazione di libri e registri sociali</li> <li>• Procedure per la prenotazione di titoli viaggio e alberghieri</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Servizi internet</li> <li>• Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire gli impegni dispositivi digitali di calendarizzazione e organizzazione, individuando i criteri di importanza e urgenza</li> <li>• Assistere la direzione nella redazione di corrispondenza, rapporti e verbali e loro trasmissione agli interessati</li> <li>• Applicare le principali tecniche per la presa di appunti</li> <li>• Redigere verbali di riunione su format aziendali predefiniti</li> <li>• Gestire la tenuta dei libri sociali degli organi (Assemblea, Consiglio di Amministrazione)</li> <li>• Aggiornare e vidimare i libri sociali e depositarli presso la Camera di Commercio</li> <li>• Predisporre ambienti e strumenti adeguati per riunioni ed eventi</li> <li>• Organizzare riunioni e viaggi di lavoro del personale</li> <li>• Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> <li>• Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro</li> </ul>

<b>GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO</b>	
Codice: <b>QPR-SGR-04</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 1 del 15/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi e tecniche di approntamento e avvio</li> <li>• Parametri di funzionamento degli strumenti d'ufficio</li> <li>• Tipologie delle principali attrezzature d'ufficio</li> <li>• Tecniche di monitoraggio dello stato di funzionamento degli strumenti d'ufficio</li> <li>• Tecniche per la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio</li> <li>• Normativa su privacy e sicurezza dei dati</li> <li>• Applicativi gestionali d'ufficio</li> <li>• Tecniche e modelli per l'automazione d'ufficio</li> <li>• Rapporto tra architettura IT e organizzazione aziendale</li> <li>• Principali funzionalità delle reti informatiche per l'ufficio</li> <li>• Modalità di gestione di periferiche comuni</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> <li>• Nozioni di primo soccorso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare strumenti, attrezzature e macchinari da utilizzare a seconda del processo lavorativo richiesto</li> <li>• Adottare comportamenti per il corretto avvio ed utilizzo delle apparecchiature d'ufficio</li> <li>• Curare la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio</li> <li>• Utilizzare prassi e metodi per la gestione delle anomalie di funzionamento degli strumenti d'ufficio</li> <li>• Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati</li> <li>• Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</li> <li>• Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione</li> <li>• Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio</li> <li>• Applicare metodi di soluzione di problemi hardware e software</li> <li>• Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore</li> <li>• Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> </ul>

<b>GESTIONE DI DATI E REPORT</b>		
Codice: <b>QPR-SGR-05</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 1 del 15/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Normativa su privacy e sicurezza dei dati</li> <li>• Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi cartacei ed elettronici</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> <li>• Tecniche di sviluppo dei sistemi aziendali di gestione documentale</li> <li>• Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborazioni statistiche</li> <li>• Servizi internet</li> <li>• Cittadinanza digitale, privacy digitale e identità digitale</li> <li>• Principi di strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (social media, digital marketing)</li> <li>• Processi di digitalizzazione e valore dei dati</li> <li>• Piattaforme web e applicativi per la gestione di dati on line</li> <li>• Strumenti per la gestione di file telematici rivolti a soggetti pubblici (P.A.) e privati</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</li> <li>• Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>• Organizzare la gestione di documenti su supporti digitali</li> <li>• Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati</li> <li>• Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione</li> <li>• Utilizzare funzioni avanzate di fogli di calcolo e programmi di videoscrittura</li> <li>• Applicare metodi per la produzione di documenti e prospetti utili per le attività di reporting</li> <li>• Utilizzare applicativi per la comunicazione ed invio di documenti a soggetti pubblici e privati</li> <li>• Utilizzare funzioni e comandi in rete per la gestione di operazioni di ricerca ed elaborazione di informazioni, documenti e dati</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> <li>• Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro</li> </ul>	

## Sezione 4.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-PUL-01	QPR-PUL-02	QPR-PUL-03	QPR-GR-01	QPR-GR-02	QPR-GR-03	QPR-GR-04	QPR-GR-05
<b>Gestione degli affari legali e generali</b>									
ADA.25.230.750	Cura e gestione del profilo legale								
ADA.25.230.751	Coordinamento delle attività di supporto negli affari generali, amministrativi e legali								
ADA.25.230.752	Realizzazione di attività relative agli affari generali			X	X	X	X	X	X
ADA.25.230.753	Gestione e redazione del bilancio sociale							X	
<b>Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria</b>									
ADA.25.231.754	Cura delle funzioni di segreteria			X		X	X	X	X
ADA.25.231.755	Realizzazione di attività di ufficio			X	X	X	X	X	X
ADA.25.231.756	Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza				X				X
ADA.25.231.757	Gestione delle attività di centralino e accoglienza			X			X	X	
<b>Gestione di archivi correnti e di deposito ed elaborazione di strumenti archivistici</b>									
ADA.25.232.758	Gestione e sviluppo degli archivi correnti e di deposito								
ADA.25.232.759	Elaborazione di strumenti archivistici								
<b>Facility management</b>									
ADA.25.233.761	Pianificazione e coordinamento delle attività di vigilanza e sicurezza								
ADA.25.233.762	Realizzazione delle attività di vigilanza e sicurezza								
ADA.25.233.763	Realizzazione dei servizi di portineria								
ADA.25.233.764	Gestione dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione	X							
ADA.25.233.765	Realizzazione delle attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione		X	X					

## Sezione 4.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

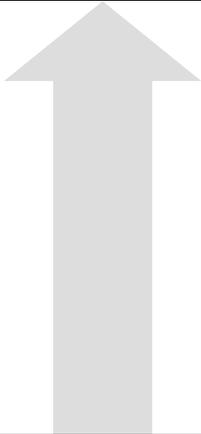
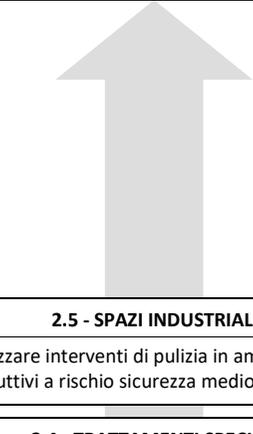
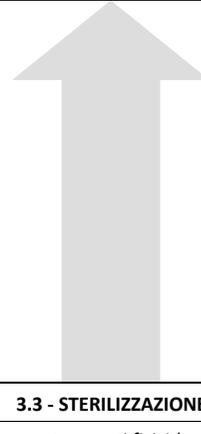
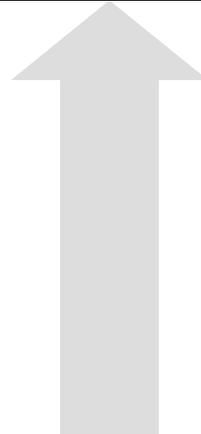
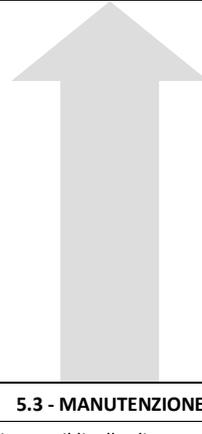
### AFFARI GENERALI, SEGRETERIA E FACILITIES MANAGEMENT

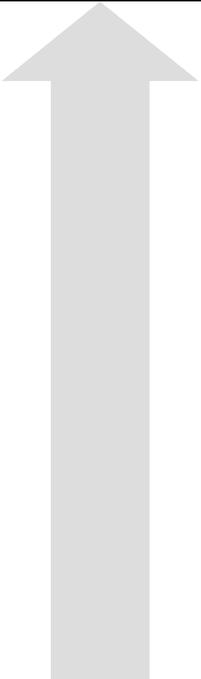
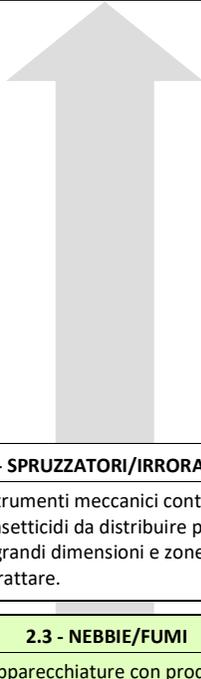
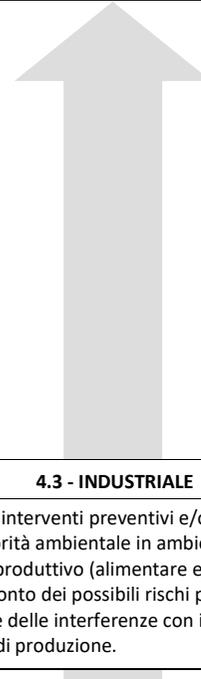
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-PUL-01</b>	GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA	
<b>SST-PUL-02</b>	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	
<b>SST-PUL-03</b>	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE	
<b>SST-SGR-01</b>	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	
<b>SST-SGR-02</b>	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI	
<b>SST-SGR-03</b>	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI	
<b>SST-SGR-04</b>	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	
<b>SST-SGR-05</b>	GESTIONE DI DATI E REPORT	

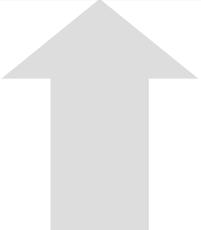
Legenda:

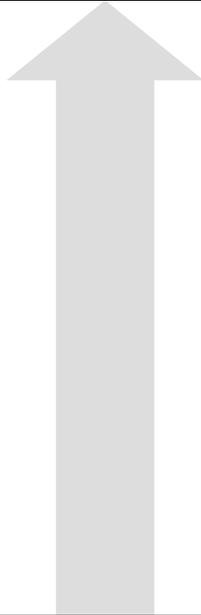
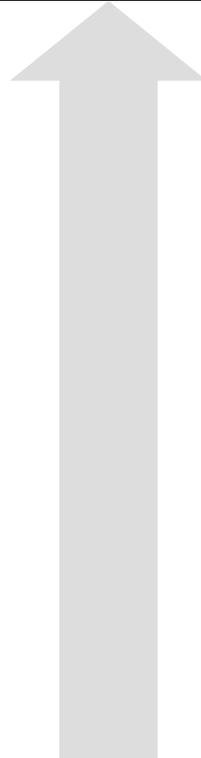
-  = Scheda presente nel repertorio
-  = Scheda in corso di elaborazione

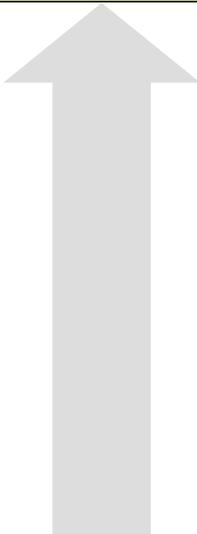
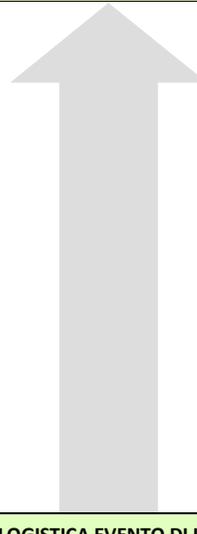
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-PUL-01 GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA</b>			<b>EQF-4</b>												
<p>A partire dalla commessa e dal piano di valutazione dei rischi, il soggetto è in grado di individuare e pianificare per ogni cantiere gli interventi di pulizia richiesti, definendo strumenti, risorse necessarie, tempi e relativi costi di realizzazione, nel rispetto delle procedure qualità e di sicurezza previste.</p>																
<p>Versione 1 30/01/2017 Format_4D</p>																
<p style="text-align: center;"><b>1 - PIANO INTERVENTO                      2 – CANTIERE DI LAVORO                      3 - MONITORAGGIO                      4 - QUALITÀ</b></p>																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.3 - INDUSTRIALE</b></p> <p>Definire il piano di intervento a partire dalla valutazione dei rischi di contaminazione/sicurezza, fornita dal committente e/o acquisita mediante sopralluogo, tenendo conto delle difficoltà operative dovute ad interferenze con i processi di lavoro.</p> </td> <td style="width: 25%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.3 - MULTICANTIERE</b></p> <p>Organizzare il lavoro di più squadre operanti contemporaneamente su più cantieri di lavoro con piani di intervento diversificati.</p> </td> <td style="width: 25%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.3 - REDDITIVITÀ</b></p> <p>Analizzare gli indicatori di efficienza ed efficacia produttiva (es. costi personale, costi diretti, costi indiretti) per verificare la redditività del cantiere e delle azioni migliorative e/o correttive.</p> </td> <td style="width: 25%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.2 - IMPLEMENTAZIONE QUALITÀ</b></p> <p>Definire le azioni correttive volte a migliorare la qualità dei servizi erogati nella logica del miglioramento continuo.</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.2 - SANITARIO</b></p> <p>Definire il piano di intervento tenendo conto del rischio di contaminazione/sicurezza (es. basso, medio, alto) dei diversi ambienti e dei protocolli previsti (es. pulizia, sanificazione, disinfestazione).</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.2 - SQUADRA DI LAVORO</b></p> <p>Organizzare il lavoro e la turnazione di più addetti operanti su di un medesimo cantiere di lavoro, garantendo l'approvvigionamento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.2 - ECONOMICO</b></p> <p>Confrontare i costi preventivati con quelli effettivamente sostenuti analizzando le cause del possibile scostamento e definendo delle soluzioni migliorative.</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.1 - SCHEDE CONTROLLO</b></p> <p>Individuare anomalie e non conformità attraverso l'analisi delle schede di controllo (es. check list, schede qualità) compilate nel/i cantiere/i di lavoro attivi.</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.1 - CIVILE</b></p> <p>A partire dai rischi di contaminazione/sicurezza individuati dal committente, definire le modalità di realizzazione di interventi a basso rischio in contesti pubblici (es. scuola, uffici) e/o privati (es. condomini, negozi).</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.1 - SINGOLO OPERATORE</b></p> <p>Organizzare il lavoro di un cantiere formato da un singolo addetto (es. pulizie condominiali), garantendo il rifornimento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - ESECUTIVO</b></p> <p>Compilare il rapporto di commessa raccogliendo le indicazioni circa i tempi e le modalità di realizzazione delle attività svolte dall'operatore e/o dalla squadra di lavoro.</p> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"></td> </tr> </table>					<p style="text-align: center;"><b>1.3 - INDUSTRIALE</b></p> <p>Definire il piano di intervento a partire dalla valutazione dei rischi di contaminazione/sicurezza, fornita dal committente e/o acquisita mediante sopralluogo, tenendo conto delle difficoltà operative dovute ad interferenze con i processi di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.3 - MULTICANTIERE</b></p> <p>Organizzare il lavoro di più squadre operanti contemporaneamente su più cantieri di lavoro con piani di intervento diversificati.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.3 - REDDITIVITÀ</b></p> <p>Analizzare gli indicatori di efficienza ed efficacia produttiva (es. costi personale, costi diretti, costi indiretti) per verificare la redditività del cantiere e delle azioni migliorative e/o correttive.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - IMPLEMENTAZIONE QUALITÀ</b></p> <p>Definire le azioni correttive volte a migliorare la qualità dei servizi erogati nella logica del miglioramento continuo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>1.2 - SANITARIO</b></p> <p>Definire il piano di intervento tenendo conto del rischio di contaminazione/sicurezza (es. basso, medio, alto) dei diversi ambienti e dei protocolli previsti (es. pulizia, sanificazione, disinfestazione).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - SQUADRA DI LAVORO</b></p> <p>Organizzare il lavoro e la turnazione di più addetti operanti su di un medesimo cantiere di lavoro, garantendo l'approvvigionamento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.2 - ECONOMICO</b></p> <p>Confrontare i costi preventivati con quelli effettivamente sostenuti analizzando le cause del possibile scostamento e definendo delle soluzioni migliorative.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.1 - SCHEDE CONTROLLO</b></p> <p>Individuare anomalie e non conformità attraverso l'analisi delle schede di controllo (es. check list, schede qualità) compilate nel/i cantiere/i di lavoro attivi.</p>	<p style="text-align: center;"><b>1.1 - CIVILE</b></p> <p>A partire dai rischi di contaminazione/sicurezza individuati dal committente, definire le modalità di realizzazione di interventi a basso rischio in contesti pubblici (es. scuola, uffici) e/o privati (es. condomini, negozi).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - SINGOLO OPERATORE</b></p> <p>Organizzare il lavoro di un cantiere formato da un singolo addetto (es. pulizie condominiali), garantendo il rifornimento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.1 - ESECUTIVO</b></p> <p>Compilare il rapporto di commessa raccogliendo le indicazioni circa i tempi e le modalità di realizzazione delle attività svolte dall'operatore e/o dalla squadra di lavoro.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.3 - INDUSTRIALE</b></p> <p>Definire il piano di intervento a partire dalla valutazione dei rischi di contaminazione/sicurezza, fornita dal committente e/o acquisita mediante sopralluogo, tenendo conto delle difficoltà operative dovute ad interferenze con i processi di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.3 - MULTICANTIERE</b></p> <p>Organizzare il lavoro di più squadre operanti contemporaneamente su più cantieri di lavoro con piani di intervento diversificati.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.3 - REDDITIVITÀ</b></p> <p>Analizzare gli indicatori di efficienza ed efficacia produttiva (es. costi personale, costi diretti, costi indiretti) per verificare la redditività del cantiere e delle azioni migliorative e/o correttive.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - IMPLEMENTAZIONE QUALITÀ</b></p> <p>Definire le azioni correttive volte a migliorare la qualità dei servizi erogati nella logica del miglioramento continuo.</p>													
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - SANITARIO</b></p> <p>Definire il piano di intervento tenendo conto del rischio di contaminazione/sicurezza (es. basso, medio, alto) dei diversi ambienti e dei protocolli previsti (es. pulizia, sanificazione, disinfestazione).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - SQUADRA DI LAVORO</b></p> <p>Organizzare il lavoro e la turnazione di più addetti operanti su di un medesimo cantiere di lavoro, garantendo l'approvvigionamento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.2 - ECONOMICO</b></p> <p>Confrontare i costi preventivati con quelli effettivamente sostenuti analizzando le cause del possibile scostamento e definendo delle soluzioni migliorative.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.1 - SCHEDE CONTROLLO</b></p> <p>Individuare anomalie e non conformità attraverso l'analisi delle schede di controllo (es. check list, schede qualità) compilate nel/i cantiere/i di lavoro attivi.</p>													
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - CIVILE</b></p> <p>A partire dai rischi di contaminazione/sicurezza individuati dal committente, definire le modalità di realizzazione di interventi a basso rischio in contesti pubblici (es. scuola, uffici) e/o privati (es. condomini, negozi).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - SINGOLO OPERATORE</b></p> <p>Organizzare il lavoro di un cantiere formato da un singolo addetto (es. pulizie condominiali), garantendo il rifornimento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.1 - ESECUTIVO</b></p> <p>Compilare il rapporto di commessa raccogliendo le indicazioni circa i tempi e le modalità di realizzazione delle attività svolte dall'operatore e/o dalla squadra di lavoro.</p>														

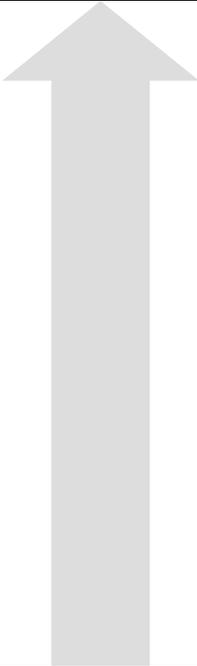
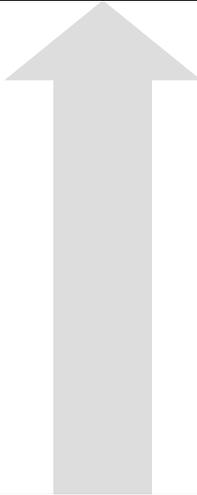
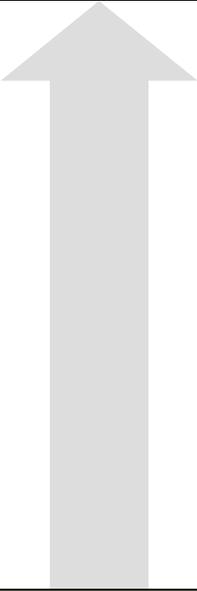
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-PUL-02 REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE</b>				<b>EQF-3</b> Versione 1 30/01/2017 Format_SD_2x				
Seguendo le indicazioni fornite dal piano di lavoro, il soggetto è in grado di utilizzare in sicurezza attrezzature e prodotti per detergere superfici di varia natura e sanificare ambienti a basso o medio/alto rischio, provvedendo allo smaltimento dei rifiuti e al riordino degli ambienti trattati.									
<b>1 - CANTIERE</b>		<b>2 - PULIZIA</b>		<b>3 - SANIFICAZIONE</b>		<b>4 - RIFIUTI</b>		<b>5 - RIORDINO AMBIENTI</b>	
									
<b>1.3 - A MACCHINA</b> Sulla base delle indicazioni contenute nel piano di lavoro, attrezzare i macchinari necessari allo svolgimento dell'intervento di pulizia (es. idro pulitrice, lavasciuga, spazzatrice).		<b>2.5 - SPAZI INDUSTRIALI</b> Realizzare interventi di pulizia in ambiti produttivi a rischio sicurezza medio ed elevato.		<b>3.3 - STERILIZZAZIONE</b> Utilizzare strumenti fisici (es. con filtri, con calore, a secco) e/o chimici per eliminare microrganismi viventi e limitarne la ricomparsa nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti.		<b>4.2 - RIFIUTI SPECIALI</b> Trattare in sicurezza rifiuti speciali, secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.		<b>5.3 - MANUTENZIONE</b> Monitorare il livello di consumo dei prodotti, il grado di usura delle attrezzature e dei principali macchinari utilizzati, segnalando le esigenze di rifornimento e/o gli interventi di manutenzione necessari.	
<b>1.2 - CON ATTREZZATURE</b> Predisporre in sicurezza attrezzature manuali (es. spazzole, scope, filmob, carrello) secondo quanto indicato nel piano di lavoro.		<b>2.4 - TRATTAMENTI SPECIALI</b> Realizzare interventi di pulizia straordinari (es. lucidatura, deceratura) utilizzando prodotti e attrezzature specifiche.		<b>3.2 - IGIENIZZAZIONE</b> Eliminare le formazioni batteriche presenti su superfici e ambienti sanitari e/o industriali (es. ospedali, mense e ambienti Haccp) a medio/alto rischio nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti.				<b>5.2 - REGISTRAZIONI LAVORO</b> Usare strumenti di documentazione/verifica delle attività realizzate attraverso la compilazione di specifiche schede e/o check list di controllo.	
<b>1.1 - A MANO</b> Predisporre in sicurezza materiali (es. panni, stracci) e detergenti riconoscendo l'etichettatura specifica e utilizzando specifici dosatori a seconda del tipo di pulizia da realizzare.		<b>2.3 - VETRI E FINESTRE</b> Pulire superfici trasparenti e/o specchi utilizzando prodotti detergenti e tecniche specifiche anche con l'ausilio di scale o affini (es. trabattelli, autoscale).		<b>3.1 - DISINFEZIONE</b> Pulire superfici a rischio di contaminazione (es. servizi igienici, cucina) con prodotti disinfettanti per le pulizie in ambito civile e/o privato (es. pulizie domestiche, uffici) a basso rischio.		<b>4.1 - RIFIUTI SOLIDI URBANI</b> Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.		<b>5.1 - RIORDINO CANTIERE</b> Pulire le attrezzature e gli strumenti utilizzati rimuovendo lo sporco accumulato, smaltendo i residui e ricollocando materiali e attrezzi negli appositi spazi secondo procedure e indicazioni fornite.	
		<b>2.2 - PAVIMENTI</b> Detergere e risciacquare pavimenti di diversa natura (es. parquet, legno, pvc, moquette) utilizzando prodotti e attrezzature adeguate.							
		<b>2.1 - SUPERFICI E ARREDI</b> Pulire/spolverare arredi e pareti utilizzando i prodotti detergenti (es. antipolvere, sgrassanti, disincrostanti, decalcificanti) a seconda della tipologia di sporco e materiale da trattare (es. legno, acciaio, marmo).							

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE</b> A partire dall'analisi dell'area di intervento e dall'individuazione dell'animale infestante da debellare, il soggetto è in grado di individuare gli strumenti e i prodotti più efficaci per realizzare interventi di disinfestazione nel rispetto delle condizioni di igiene e sicurezza e dei vincoli sanitari e ambientali.		<b>EQF-3</b> Versione 1 30/01/2017 Format_4D
<b>1 - PIANO INTERVENTO</b>	<b>2 – INSETTI STRISCANTI E VOLANTI</b>	<b>3 - TOPI E RATTI</b>	<b>4 - AMBIENTE</b>
			
<b>1.2 - PROTOCOLLI</b> Pianificare l'intervento nel rispetto della normativa/protocolli di riferimento e dei vincoli/rischi presenti nei locali/ambienti da disinfestare, definendo anche i costi e le procedure.	<b>2.4 - SPRUZZATORI/IRRORATRICI</b> Utilizzare strumenti meccanici contenenti formulati insetticidi da distribuire presso aree esterne di grandi dimensioni e zone interne difficili da trattare.	<b>3.4 - EROGATORI DI SICUREZZA</b> Posizionare, secondo mappature e recinti definiti, esche rodenticide (es. adescanti alimentari, bio marcatori, sostanze anti-coagulanti) monitorando e verificando i risultati.	<b>4.3 - INDUSTRIALE</b> Realizzare interventi preventivi e/o di ripristino della salubrità ambientale in ambienti a carattere produttivo (alimentare e non) tenendo conto dei possibili rischi per la sicurezza e delle interferenze con il personale e i processi di produzione.
<b>1.1 - SOPRALLUOGO</b> Ispezionare l'area di intervento per verificare tracce e segnali volti ad individuare l'animale infestante per definire un piano di intervento adeguato, con relativi costi e tempi di realizzazione.	<b>2.3 - NEBBIE/FUMI</b> Utilizzare apparecchiature con produzione di nebbie (Termonebioggen) e/o fumi (fumiganti) per la disinfestazione di locali e spazi chiusi in ambienti civili e/o industriali.	<b>3.3 - TRAPPOLA A CATTURA MULTIPLA</b> Posizionare e caricare correttamente macchine con esche ecologiche rimuovendo periodicamente le carcasse dei roditori.	<b>4.2 - PUBBLICO</b> Ripristinare la salubrità ambientale in locali e ambienti pubblici, ad elevata frequentazione (es. scuole, negozi e centri commerciali, parchi e spazi aperti al pubblico) utilizzando tecniche di disinfestazione e considerando anche le possibili interferenze con il pubblico.
	<b>2.2 - TRAPPOLE COLLANTI/LUCE UV</b> Posizionare strisce e/o piastre collanti in ambienti interni a rischio e/o sensibili (es. cucine), monitorando e verificando i risultati.	<b>3.2 - TRAPPOLE MECCANICHE</b> Posizionare, negli spazi indicati dal piano di intervento, trappole multiple a cattura meccanica monitorando e verificando i risultati.	<b>4.1 - PRIVATO</b> Ripristinare la salubrità ambientale in locali e ambienti ad uso privato (es. abitazioni, giardini, uffici, locali privati) utilizzando tecniche di disinfestazione ambientale.
	<b>2.1 - PISTOLE EROGATRICI</b> Utilizzare gel e spray ad azione insetticida per trattare aree interne sensibili monitorando e verificando i risultati.	<b>3.1 - TRAPPOLE COLLANTI</b> Posizionare, negli spazi indicati dal piano di intervento, trappole multiple con cartoncini incollanti monitorando e verificando i risultati.	

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SGR-01</b> <b>GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI</b> Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.		<b>EQF-3</b> Versione 3 15/01/2020 Format_4D
<b>1 - COMUNICAZIONE SCRITTA</b>	<b>2 - COMUNICAZIONE TELEFONICA</b>	<b>3 - COMUNICAZIONE DIRETTA</b>	<b>4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB</b>
			
<b>1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA</b> Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.	<b>2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA</b> Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.	<b>3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA</b> Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.	
<b>1.3 - EMAIL</b> Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.	<b>2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI</b> Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	<b>3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI</b> Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	<b>4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI</b> Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.
<b>1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD</b> Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.	<b>2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO</b> Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.	<b>3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO</b> Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.	<b>4.2 - SOCIAL MEDIA</b> Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.
<b>1.1 - MODULISTICA INTERNA</b> Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.	<b>2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI</b> Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	<b>3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI</b> Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	<b>4.1 - SITO WEB</b> Sulla base delle indicazioni aziendali ricevere aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SGR-02</b> ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI Sulla base delle procedure aziendali previste, archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.	<b>EQF-3</b> Versione 3 15/01/2020 Format_3D
<div data-bbox="226 268 795 344" style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA</b> </div> <div data-bbox="412 344 607 735" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div data-bbox="226 735 795 922" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.4 - CONTROLLO</b></p> <p>Sulla base delle procedure aziendali definite, controllare la corrispondenza tra i dati di registrazione ed i documenti cartacei, intervenendo in maniera appropriata in casi di necessità di correzione e/o di riordino ed eliminando la documentazione obsole</p> </div> <div data-bbox="226 932 795 1094" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.3 - RICERCA</b></p> <p>Sulla base del sistema di archiviazione utilizzato, rintracciare il numero di protocollo assegnato alla documentazione richiesta, individuandone la posizione all'interno degli spazi di archiviazione, al fine di fornire il documento agli uffici e/o figura</p> </div> <div data-bbox="226 1104 795 1267" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.2 - ORDINAMENTO</b></p> <p>Sulla base dei numeri di protocollo assegnati, classificare e archiviare la documentazione negli spazi appositi, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p> </div> <div data-bbox="226 1276 795 1402" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.1 - DOCUMENTI ENTRATA USCITA</b></p> <p>Classificare la documentazione cartacea in entrata ed uscita, registrando i dati sui supporti forniti ed assegnando la documentazione agli uffici e/o figure aziendali di pertinenza.</p> </div>	<div data-bbox="817 268 1400 344" style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2 – ARCHIVIAZIONE DIGITALE</b> </div> <div data-bbox="1010 344 1211 959" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div data-bbox="817 959 1400 1121" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.3 - ORGANIZZAZIONE UNITA' D'ARCHIVIO</b></p> <p>Sulla base dei criteri di sicurezza della rete, organizzare e archiviare in unità disco la base dati, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p> </div> <div data-bbox="817 1131 1400 1267" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.2 - RICERCA ED EXPORT DATI E DOCUMENTI</b></p> <p>Sulla base delle funzionalità del sistema di archiviazione digitali, individuare i criteri più appropriati per il recupero di specifici dati e/o documenti all'interno del database e dell'archivio elettronico.</p> </div> <div data-bbox="817 1276 1400 1402" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.1 - FILE E DOCUMENTI</b></p> <p>Organizzare file e documenti nei formati supportati dal sistema di archiviazione digitale, procedendo anche alla scannerizzazione di documenti cartacei in file digitali, al fine di inserirli nel database.</p> </div>	<div data-bbox="1422 268 2004 344" style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3 - CLOUD</b> </div> <div data-bbox="1608 344 1809 1102" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div data-bbox="1422 1102 2004 1238" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.2 - GESTIONE DOCUMENTI CONDIVISI</b></p> <p>Gestire i documenti sulle piattaforme condivise, operando sulle principali funzionalità ed essendo in grado di gestire sia le modifiche online che l'import ed export di documenti e file.</p> </div> <div data-bbox="1422 1248 2004 1402" style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - PIATTAFORME WEB</b></p> <p>Accedere a piattaforme web per la gestione di file condivisi, individuandone le principali caratteristiche e modalità di funzionamento (password, funzionalità, creazione di file, cartelle, ambienti), nel rispetto della normativa sulla privacy e sicurezza</p> </div>

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p><b>SST-SGR-03 ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI</b> <b>EQF-4</b></p> <p>Assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda e delle riunioni, nella tenuta dei verbali e dei libri sociali e nell'organizzazione di viaggi di lavoro, tenendo conto delle tempistiche e dei budget definiti.</p>	<p>Versione 2 15/01/2020 Format_4D</p>	
<p><b>1 - CONTATTI E APPUNTAMENTI</b></p>  <p><b>1.3 - AGENDA DIGITALE</b> Organizzare su supporti digitali di calendarizzazione e organizzazione appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, individuando criteri di importanza e urgenza.</p> <p><b>1.2 - AGENDA CARTACEA</b> Organizzare su supporto cartaceo appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali.</p> <p><b>1.1 - GESTIONE CONTATTI</b> Registrare e filtrare i contatti telefonici, diretti o via web relativi a clienti, fornitori e partner dell'azienda nel rispetto delle procedure aziendali.</p>	<p><b>2 - RIUNIONI DI LAVORO</b></p>  <p><b>2.4 - TRASMISSIONE DEGLI OUTPUT DELLE RIUNIONI</b> Gestire la trasmissione di delibere e altre comunicazioni rilevanti conseguenti alle decisioni prese in una riunione aziendale, utilizzando i canali più appropriati (bacheca aziendale, mailing list, comunicato stampa, comunicazione ai soci ecc.).</p> <p><b>2.3 - CONSERVAZIONE DEI VERBALI</b> Archiviare i verbali su supporti cartacei interni, libri vidimati, supporti digitali rispettando le procedure aziendali individuate e le normative di riferimento.</p> <p><b>2.2 - REDAZIONE VERBALI</b> Redigere verbali di riunione individuando il format aziendale adatto alla tipologia di riunione per sottoporlo al controllo ed alla validazione delle figure direttive di riferimento.</p> <p><b>2.1 - CONVOCAZIONE DELLE RIUNIONI</b> Realizzare comunicazioni e lettere di convocazione di riunioni aziendali, individuando canali e format appropriati a seconda della tipologia della riunione (ad es. riunione interna di staff, riunione con partner, assemblea dei soci ecc.).</p>	<p><b>3 - VIAGGI DI LAVORO</b></p>  <p><b>3.3 - LOGISTICA EVENTO DI LAVORO</b> Supportare l'organizzazione di eventi di lavoro (ad es. riunioni, conferenze stampa, iniziative), predisponendo gli ambienti ed attrezzature e curando gli aspetti tecnici e logistici (ad es. sale, buffet, stampa).</p> <p><b>3.2 - PRENOTAZIONE PERNOTTAMENTI</b> Organizzare i pernottamenti del personale in trasferta di lavoro curando i contatti in maniera diretta con le strutture ricettive e/o predisponendo dati e documentazioni da trasmettere al fornitore specializzato esterno.</p> <p><b>3.1 - PRENOTAZIONE BIGLIETTI DI VIAGGIO</b> Effettuare prenotazioni di biglietti di viaggio relativi alle trasferte del personale in maniera diretta, online o attraverso il ricorso a fornitori specializzati.</p>	<p><b>4 - LIBRI SOCIALI</b></p>  <p><b>4.2 - TRASMISSIONE ATTI</b> Trasmettere, anche in via telematica, gli atti trascritti sui libri sociali nei diversi formati richiesti dalle diverse situazioni individuate (ad es. comunicazioni con Enti, Banche, professionisti ecc.).</p> <p><b>4.1 - TRASCRIZIONE ATTI</b> Aggiornare i libri sociali obbligatori avendo cura di rispettare i requisiti di forma e le tempistiche previste dalla normativa.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-SGR-04</b> <b>GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO</b> <b>EQF-3</b> Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.		Versione 1 15/01/2020 Format_3D
<b>1 - DISPOSITIVI</b>	<b>2 – PERIFERICHE</b>	<b>3 - CRITICITA'/IMPREVISTI</b>	
			
<b>1.3 - INTEGRAZIONE</b> Utilizzare app di lavoro integrato e condiviso (es. piattaforme Gsuite – Office 365) che prevedano la possibilità di attribuzione e svolgimento compiti.	<b>2.4 - RETI INFORMATICHE</b> Riconoscere e saper gestire a livello base reti aziendali, conoscendone i principali componenti quali router, modem, switch, e assistere l'amministratore di sistema nella pianificazione e definizione della funzionalità aziendale.	<b>3.3 - RETE</b> Riconoscere problemi legati alla rete internet o aziendale, apportando possibili correttivi o avvisando l'amministratore di sistema.	
<b>1.2 - ACCESSO WIRELESS</b> Collegarsi via tablet o smartphone a una rete wireless pubblica o privata, utilizzando app per la gestione di contenuti lavorativi.	<b>2.3 - PROIETTORI</b> Collegare tramite cavo, rete o wireless periferiche di proiezione, sapendo utilizzarle nel pieno delle loro funzioni.	<b>3.2 - SOFTWARE</b> Riconoscere problematiche relative ai software utilizzati, sapendo classificarli come non dannosi oppure compromettenti l'efficacia del programma utilizzato, dando il giusto grado di priorità di risoluzione autonoma o assistita dal produttore/venditore.	
<b>1.1 - ACCESSO LOCALE E IN RETE</b> Predisporre la postazione PC collegandola eventualmente a un sistema di rete aziendale protetto da psw e nel rispetto della normativa sulla privacy e sicurezza dei dati.	<b>2.2 - STAMPANTI E SCANNER</b> Collegare tramite cavo, rete o wireless periferiche di scansione e stampa al proprio pc, sapendo utilizzarle nel pieno delle loro funzioni.	<b>3.1 - HARDWARE</b> Riconoscere e localizzare malfunzionamenti legati all'hardware come danneggiamenti del disco rigido, cattivo raffreddamento del pc, danni a ram e scheda madre, intervenendo se possibile su postazione pc e/o periferiche o, in alternativa, contattando il pr	
	<b>2.1 - DI BASE</b> Collegare le periferiche di base (es. tastiera, mouse, casse) via cavo o bluetooth e saperle organizzare e gestire tramite un pannello di controllo.		

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SGR-05</b> GESTIONE DI DATI E REPORT Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.	<b>EQF-4</b> Versione 1 15/01/2020 Format_3D
<b>1 - DATI ON LINE</b>	<b>2 – RAPPRESENTAZIONE DI DATI</b>	<b>3 - DIVULGAZIONE DI DATI</b>
<b>1.3 - PIATTAFORME ISTITUZIONALI</b> Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per la gestione di documenti, dati e pagamenti verso soggetti pubblici e privati, rispettando le politiche sulla sicurezza dei dati e le protezioni richieste (account, identità digitale, password, chiavi di sic	<b>2.3 - PROSPETTI</b> Sulla base delle indicazioni aziendali, organizzare i dati raccolti in prospetti e documenti utili alle attività di reporting aziendale sia verso interlocutori interni che esterni, utilizzando anche le funzioni avanzate degli applicativi informatici in do	<b>3.3 - RICERCHE</b> Sulla base delle richieste aziendali, elaborare documenti contenenti dati ed immagini utili all'illustrazione e divulgazione di informazioni, utilizzando anche le funzioni avanzate degli applicativi informatici in dotazione.
<b>1.2 - PIATTAFORME CONDIVISE</b> Accedere ed utilizzare funzioni e comandi di piattaforme condivise sul web funzionali al lavoro collaborativo per la gestione delle attività aziendali, intervenendo su modifiche, validazioni e salvataggi di dati e file, nel rispetto delle procedure definite	<b>2.2 - STATISTICHE</b> Elaborare i dati raccolti dalle rilevazioni aziendali (estrazione dati gestionali, questionari sistemi di gestione, indicatori), utilizzando applicativi informatici che prevedano fogli di calcolo, predisponendo documenti per le attività di analisi e controllo aziendale.	<b>3.2 - RELAZIONI</b> Utilizzando applicativi di videoscrittura, redigere documenti utili per le attività aziendali (relazioni, istruzioni, analisi, riesami), avendo cura di rispettare gli standard grafici e di contenuto assegnati in funzione dello scopo dello strumento di rep
<b>1.1 - RETE AZIENDALE</b> Gestire documenti e file su supporti digitali collegati alla rete aziendale, nel rispetto delle policy aziendali, del sistema di gestione documentale adottato e delle procedure in essere circa la normativa sulla privacy e sicurezza dei dati.	<b>2.1 - TABELLE</b> Sulla base degli applicativi a disposizione, organizzare i dati richiesti in tabelle curandone contenuti e forma grafica, nel rispetto delle disposizioni aziendali ed in funzione dell'interlocutore a cui sono destinati.	<b>3.1 - PRESENTAZIONI</b> Elaborare presentazioni di dati ed informazioni, utilizzando gli applicativi informatici a disposizione ed avendo cura di rispettare gli standard aziendali richiesti e le caratteristiche dell'interlocutore a cui sono destinati.

**Parte 5**  
**ORGANIZZAZIONE, GESTIONE**  
**DELLE RISORSE UMANE E**  
**SICUREZZA**

---

## Sezione 5.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## **ORGANIZZAZIONE, GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E SICUREZZA**

---

### **GESTIONE DELLE RISORSE UMANE, SVILUPPO ORGANIZZATIVO E AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE**

25.234.766	Gestione delle R.U. (anche politiche retributive)
25.234.767	Organizzazione e sviluppo organizzativo
25.234.768	Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale
25.234.769	Gestione della selezione del personale
25.234.770	Gestione amministrativa del personale
25.234.774	Gestione delle relazioni sindacali

### **GESTIONE DELLE SICUREZZA (SAFETY MANAGEMENT SYSTEM)**

25.235.760	Gestione e organizzazione della sicurezza nei luoghi di lavoro
25.235.771	Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale
25.235.868	Individuazione e valutazione dei rischi negli ambienti di lavoro

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

<b>ADA.25.234.766 GESTIONE DELLE R.U. (ANCHE POLITICHE RETRIBUTIVE)</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulazione di previsioni sulla quantità di risorse e di ruoli e professionalità necessarie in base agli obiettivi di sviluppo aziendale</li> <li>• Indirizzamento e gestione strategica delle politiche del personale e delle relazioni sindacali</li> <li>• Gestione dei piani di intervento di sviluppo organizzativo</li> <li>• Individuazione delle criticità e degli esuberi in relazione alle rinnovate esigenze organizzative e/o a seguito di ristrutturazioni aziendali</li> <li>• Gestione delle politiche strategiche di sviluppo professionale e attivazione di analisi dei fabbisogni professionali del personale in relazione agli obiettivi aziendali</li> <li>• Gestione delle politiche di sviluppo di carriera e delle politiche retributive</li> <li>• Determinazione di piani strategici di reclutamento del personale</li> </ul>

<b>ADA.25.234.767 ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione e predisposizione di piani e interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione</li> <li>• Conduzione di interventi di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi, nelle risorse tecniche e strutturali, nel clima e nella cultura aziendale</li> <li>• Progettazione e pianificazione di interventi di ristrutturazione organizzativa per l'ottimizzazione delle risorse e il ridisegno dei processi di creazione del valore</li> <li>• Implementazione di piani di "change management", per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione agli interventi di ristrutturazione</li> <li>• Analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation)</li> <li>• Realizzazione dei piani di comunicazione interni</li> </ul>

ADA.25.234.768 <b>GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO PROFESSIONALE DEL PERSONALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevazione e analisi dei fabbisogni formativi dei target indicati dalla direzione in relazione agli obiettivi aziendali</li> <li>• Pianificazione e progettazione dei piani di formazione in coerenza con i fabbisogni formativi individuati</li> <li>• Analisi dei fabbisogni di sviluppo professionale del personale in parallelo alle azioni di ristrutturazione aziendale e di sviluppo organizzativo</li> <li>• Pianificazione e progettazione di azioni di sviluppo/riqualificazione/riconversione del personale in base ai piani di sviluppo organizzativo e ristrutturazione aziendale</li> <li>• Individuazione e definizione degli indicatori per la valutazione delle azioni di formazione e sviluppo professionale</li> <li>• Valutazione delle azioni di sviluppo professionale e del personale sulla base degli indicatori definiti</li> <li>• Analisi e valutazione delle performance del personale anche attraverso specifici interventi di assessment</li> </ul>

ADA.25.234.769 <b>GESTIONE DELLA SELEZIONE DEL PERSONALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione del piano di ricerca e reclutamento di nuovo personale sulla base degli input di direzione</li> <li>• Scelta e utilizzo dei canali di ricerca in base alla tipologia di ruoli da coprire e le professionalità da selezionare</li> <li>• Analisi delle candidature e dei curricula dei candidati</li> <li>• Messa a punto e somministrazione di prove e test di valutazione per la selezione dei candidati</li> <li>• Conduzione di colloqui di approfondimento e selezione delle candidature</li> </ul>

ADA.25.234.770 <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione delle assunzioni e le cessazione di rapporti di lavoro</li> <li>• Predisposizione ed esecuzione delle procedure per la gestione degli adempimenti obbligatori in tema fiscale, assicurativo e contributivo</li> <li>• Impostazione ed esecuzione delle attività di gestione mensile delle retribuzioni</li> <li>• Rilevazione delle presenze e predisposizione della documentazione giustificativa delle assenze</li> <li>• Elaborare i prospetti paga periodici assicurando la corretta tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti (libro paga, libro matricola)</li> <li>• Realizzazione dei mandati di liquidazione degli stipendi</li> <li>• Gestione e liquidazione delle pratiche contabili del personale (missioni, straordinari, buoni pasto, ecc.)</li> <li>• Realizzazione degli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro</li> <li>• Realizzazione degli adempimenti legati alle fasi di uscita del personale (liquidazioni, conteggio delle indennità, situazione previdenziale per il calcolo della pensione)</li> <li>• Supporto documentale e amministrativo nei contenziosi</li> </ul>

ADA.25.234.774 <b>GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione operativa delle procedure di confronto con le parti sindacali</li> <li>• Illustrazione alle parti dei piani strategici di sviluppo definiti dalla direzione</li> <li>• Analisi e valutazione di eventuali proposte di variazione e/o di miglioramento</li> <li>• Negoziazione del metodo e delle soluzioni proposte</li> <li>• Mediazione tra istanze potenzialmente conflittuali tra esigenze della direzione ed esigenze sindacali</li> <li>• Comunicazione e sviluppo delle soluzioni individuate e condivise con le funzioni aziendali competenti</li> </ul>

ADA.25.235.760 <b>GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle sicurezza (Safety management system)</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione del piano della sicurezza e del piano di emergenza ed evacuazione</li> <li>• Elaborazione delle planimetrie di orientamento</li> <li>• Predisposizione della segnaletica da seguire in caso di emergenza</li> <li>• Realizzazione periodica di ispezioni agli impianti e dotazioni di sicurezza e aggiornamento dei relativi registri</li> <li>• Coordinamento e realizzazione di attività di simulazione d'emergenza</li> <li>• Individuazione delle norme e disposizioni in materia di sicurezza</li> <li>• Individuazione dei soggetti del sistema di prevenzione e gestione delle emergenze</li> <li>• Coordinamento degli addetti alla sicurezza</li> <li>• Comunicazione, formazione e consultazione dei lavoratori</li> </ul>

ADA.25.235.771 <b>GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA AMBIENTALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle sicurezza (Safety management system)</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione degli obiettivi in materia di sicurezza ambientale e implementazione del piano di verifiche ispettive interno</li> <li>• Monitoraggio dell'osservanza delle norme e disposizioni in materia di sicurezza e ambiente</li> <li>• Valutazione periodica dei dati di monitoraggio ambientale e implementazione di piani correttivi/preventivi</li> <li>• Realizzazione delle analisi degli incidenti, individuazione delle cause e archiviazione della documentazione di riferimento</li> <li>• Pianificazione di campagne di sensibilizzazione e interventi di formazione e informazione</li> <li>• Individuazione delle norme volontarie e non in materia di sicurezza e ambiente</li> </ul>

<b>ADA.25.235.868    INDIVIDUAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Area comune</b> Processo: <b>Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza</b> Sequenza: <b>Gestione delle sicurezza (Safety management system)</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione dei pericoli reali e potenziali sui luoghi di lavoro</li><li>• Valutazione dei rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro del comparto compresi i rischi ergonomici e di natura psicosociale</li><li>• Individuazione delle misure di prevenzione e protezione presenti negli specifici comparti, compresi i DPI, in riferimento alla particolare natura del rischio e dell'attività lavorativa</li><li>• Individuazione di soluzioni tecniche, organizzative e procedurali di sicurezza per ogni tipologia di rischio</li></ul>

## Sezione 5.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### ORGANIZZAZIONE, GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E SICUREZZA

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-GRU-01</b>	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3
<b>QPR-GRU-02</b>	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4
<b>QPR-GRU-03</b>	SELEZIONE DEL PERSONALE	5
<b>QPR-GRU-04</b>	GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE	6
<b>QPR-GRU-05</b>	GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI	6
<b>QPR-SIC-01</b>	DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	4
<b>QPR-SIC-02</b>	GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	4
<b>QPR-SIC-03</b>	PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	5
<b>QPR-SIC-04</b>	APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	4
<b>QPR-SIC-05</b>	GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	5

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE</b>	
Codice: <b>QPR-GRU-01</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 23/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure e adempimenti connessi con l'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro</li> <li>• Documentazione necessaria per la gestione del rapporto contrattuale del lavoratore (instaurazione, trasformazioni, cessazioni)</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento dei libri obbligatori (libro unico del lavoro e registro infortuni)</li> <li>• Funzionamento degli enti appartenenti al sistema amministrativo del lavoro (INAIL, INPS e DPL)</li> <li>• Cenni sulla normativa sui contratti di lavoro</li> <li>• Cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia</li> <li>• Cenni sulla normativa sulla sicurezza e la privacy</li> <li>• Cenni sulla normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento dei programmi di rilevazione presenze</li> <li>• Tipologie di giustificativi delle assenze (rapporti interni, richieste dei lavoratori, certificati medici, verbali di infortunio)</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti collegati all'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro</li> <li>• Gestire le procedure e la documentazione per l'instaurazione del contratto di lavoro e l'inserimento in azienda del lavoratore</li> <li>• Aggiornare il libro unico del lavoro ed il registro infortuni secondo le normative vigenti</li> <li>• Gestire le procedure e la documentazione in caso di infortuni del lavoratore</li> <li>• Gestire la documentazione relativa alle presenze mensili</li> <li>• Gestire le procedure e la documentazione per la trasformazione o la cessazione del contratto di lavoro</li> <li>• Gestire le comunicazioni con gli Enti competenti anche attraverso canali dedicati</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE</b>	
Codice: <b>QPR-GRU-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 23/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa generale sui contratti di lavoro</li> <li>• Normativa generale in materia previdenziale e fiscale</li> <li>• Normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro</li> <li>• Caratteristiche costitutive della retribuzione mensile</li> <li>• Composizione del costo del lavoro</li> <li>• Cedolini paga: voci e gestione</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento dei modelli fiscali annuali e infrannuali</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento dei modelli di versamento</li> <li>• Funzionamento dei software per l'elaborazione paghe</li> <li>• Cenni di tipologie di prestazioni di sostegno al reddito</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento degli Enti coinvolti nelle procedure (Agenzia Entrate, Inps, Inail)</li> <li>• Gestione telematica dei rapporti di lavoro</li> <li>• Gestione del TFR e dei fondi pensione</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti aziendali connessi alla gestione del personale a scadenza mensile, infrannuale ed annuale</li> <li>• Gestire le elaborazioni del cedolino paga e le procedure ad esso connesse</li> <li>• Gestire le elaborazioni aziendali mensili</li> <li>• Predisporre la documentazione necessaria e i modelli fiscali per versamenti ed adempimenti agli Enti competenti</li> <li>• Gestire gli invii telematici agli Enti competenti</li> <li>• Pianificare e predisporre prospetti riepilogativi sulle rilevazioni del personale armonizzandoli alle esigenze informative aziendali</li> <li>• Verificare i passaggi documentali interni all'azienda per garantire il corretto adempimento dei pagamenti e delle registrazioni contabili</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza</li> </ul>

<b>SELEZIONE DEL PERSONALE</b>	
Codice: <b>QPR-GRU-03</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle strategie e dei bisogni occupazionali dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare alle attività per il reclutamento di nuovo personale, analizzando le caratteristiche della posizione ricercata e partecipando alle attività di ricerca e selezione.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di legislazione del lavoro</li> <li>• Caratteristiche del mercato del lavoro locale</li> <li>• Tecniche per l'incrocio domanda e offerta di lavoro</li> <li>• Tecniche di gestione del colloquio di selezione</li> <li>• Metodi e strumenti di reclutamento e selezione del personale</li> <li>• C.V. e lettera di presentazione</li> <li>• Job Analysis, Job description</li> <li>• E-recruitment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le caratteristiche della posizione da ricoprire nel contesto organizzativo (Job Description)</li> <li>• Definire il profilo del candidato ideale</li> <li>• Definire e attuare il piano di ricerca e reclutamento</li> <li>• Scegliere ed utilizzare i canali di ricerca</li> <li>• Raccogliere le candidature</li> <li>• Analizzare le candidature ed i curricula dei candidati</li> <li>• Mettere a punto e somministrare prove e test per la selezione dei candidati</li> <li>• Condurre i colloqui di selezione</li> <li>• Analizzare i risultati dei test</li> <li>• Analizzare i risultati della selezione</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE</b>	
Codice: <b>QPR-GRU-04</b>	Livello: <b>EQF-6</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare all'analisi dei fabbisogni delle risorse umane e all'elaborazione di piani di sviluppo, in particolare formativi, contribuendo alla valutazione del personale.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di analisi e progetto delle interfacce grafiche</li> <li>• Metodologia della formazione del personale</li> <li>• Sincronizzazione del suono, labiale, doppiaggio e voiceover con sottotitolazione</li> <li>• Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale</li> <li>• Metodi di rilevazione del fabbisogno formativo</li> <li>• La formazione finanziata: i Fondi Interprofessionali, Legge 236/93</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale</li> <li>• Elaborare programmi articolati di sviluppo delle risorse umane</li> <li>• Implementare e valutare l'efficacia dei programmi di sviluppo individuati</li> <li>• Utilizzare strumenti di valutazione della formazione</li> <li>• Identificare ruoli e funzioni organizzative</li> <li>• Adottare tecniche e metodi di descrizione e analisi delle competenze</li> <li>• Adottare e utilizzare tecniche e metodi di valutazione delle prestazioni e del potenziale</li> <li>• Utilizzare tecniche e metodi per la pianificazione e gestione delle carriere</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI</b>	
Codice: <b>QPR-GRU-05</b>	Livello: <b>EQF-6</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare alla gestione delle relazioni sindacali interne all'azienda, approfondendo la conoscenza sugli aspetti oggetto di confronto, sostenendo l'operatività dei tavoli negoziali e contribuendo alla predisposizione di accordi sindacali.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di disciplina contrattuale</li> <li>• Principi base di diritto del lavoro</li> <li>• Sistemi di incentivazione: schemi e modelli</li> <li>• Tecniche di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione</li> <li>• Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare tavoli di confronto</li> <li>• Individuare i fabbisogni dei lavoratori</li> <li>• Formulare proposte di intervento e modalità di misurazione</li> <li>• Gestire il confronto tra le parti</li> <li>• Formulare ipotesi di accordo</li> <li>• Applicare e verificare i risultati dell'accordo</li> </ul>

<b>DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE</b>	
Codice: <b>QPR-SIC-01</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Dato il contesto organizzativo e di lavoro, il soggetto è in grado di definire i fattori di rischio e le misure di prevenzione e protezione adeguate alla gestione della sicurezza in azienda, individuando le figure preposte e il piano delle emergenze.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa (comunitaria, nazionale e regionale) in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro</li> <li>• Organizzazione del lavoro: ruoli, mansioni, processi</li> <li>• Normativa di riferimento per la valutazione del corretto funzionamento di impianti e macchinari da lavoro (Direttiva macchine)</li> <li>• Tecniche di valutazione dei fattori di rischio per valutare il livello di rischio nelle attività aziendali</li> <li>• Normativa per la gestione delle emergenze e la corretta elaborazione dei piani di emergenza interni ed esterni</li> <li>• Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborare valutazioni statistiche</li> <li>• Sistemi di gestione in ambito sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare le attività di tutti i reparti aziendali, con particolare attenzione a quelli soggetti a maggiore rischio di sicurezza o fuori norma</li> <li>• Analizzare i fattori di rischio del processo produttivo in riferimento a luoghi, attrezzature, macchinari, impianti, sostanze</li> <li>• Redigere, in collaborazione con il responsabile della sicurezza, il documento di valutazione dei rischi, ricorrendo eventualmente al supporto di specialisti del settore</li> <li>• Scegliere le misure di sicurezza da adottare, interagendo con i responsabili aziendali della sicurezza e cogliendo i suggerimenti del personale interessato</li> <li>• Definire un programma di adeguamento e manutenzione di strutture, impianti e macchinari, nell'osservanza delle indicazioni legislative</li> <li>• Definire un programma formativo individuando le figure coinvolte, nel rispetto della normativa di riferimento</li> <li>• Individuare soluzioni migliorative per prevenire e ridurre il rischio</li> <li>• Identificare le figure professionali che intervengono nella gestione della sicurezza, organigramma e responsabilità</li> <li>• Collaborare alla predisposizione, gestione e controllo del piano di emergenza aziendale</li> </ul>

<b>GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO</b>		
Codice: <b>QPR-SIC-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A partire dal Piano per la sicurezza aziendale, il soggetto è in grado di attuare il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) pianificando gli interventi di formazione e gestendo emergenze e sorveglianza sanitaria.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa (comunitaria, nazionale e regionale) in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro</li> <li>• Normativa per la gestione delle emergenze e la corretta elaborazione dei piani di emergenza interni ed esterni</li> <li>• Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per la redazione di valutazioni statistiche</li> <li>• Tecniche e strumenti per la predisposizione di check list, liste di controllo, guide operative, questionari per la gestione della sicurezza sul luogo di lavoro</li> <li>• Tecniche di comunicazione e strumenti di gestione dei gruppi</li> <li>• Gestione dei conflitti</li> <li>• Protocolli sanitari</li> <li>• Accordi Stato Regione (lavoratori, attrezzature di lavoro, RSPP) per la formazione e l'aggiornamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire le procedure per il funzionamento del sistema della sicurezza in un manuale per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSSL)</li> <li>• Attivare le figure professionali che intervengono nella gestione della sicurezza secondo l'organigramma e responsabilità previste</li> <li>• Pianificare opportune attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente</li> <li>• Organizzare ed erogare le attività di informazione/formazione/addestramento secondo tempi e modalità previste dalla normativa e dal piano formativo per i lavoratori</li> <li>• Verificare l'adeguamento e la manutenzione di strutture, impianti, macchinari e presidi nell'osservanza delle indicazioni legislative</li> <li>• Controllare il corretto utilizzo delle misure di sicurezza, con periodiche attività di verifica interna, pianificate e realizzate in accordo con le strutture dirigenziali</li> <li>• Attuare prove d'evacuazione per simulare la gestione delle emergenze</li> <li>• Attuare la sorveglianza sanitaria pianificando le visite secondo protocolli sanitari</li> <li>• Recepire eventuali prescrizioni nel rispetto della privacy</li> <li>• Collaborare alla revisione e implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro</li> </ul>	

**PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO**Codice: **QPR-SIC-03**Livello: **EQF-5**

Versione 1 del 10/06/2017

*Descrizione del qualificatore professionale regionale*

Sulla base delle caratteristiche dei processi produttivi aziendali e della normativa in materia, il soggetto è in grado di collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione ambientale di processo, realizzando attività di analisi, valutazione dei rischi e definizione di opportune soluzioni migliorative.

*Conoscenze*

- Normativa ambientale a livello comunitario, nazionale e regionale
- Normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (UNI 14001, EMAS)
- Le caratteristiche delle diverse fonti di inquinamento (es. emissioni in aria, suolo, acqua, sonore) e relativi limiti di legge
- Competenze relative all'autorizzazione, la vigilanza ed il controllo in materia ambientale
- Tecniche di compliance ambientale
- Tecniche di analisi dei fattori ambientali (paesaggio, geomorfologia, aria, acqua, suolo, ecc.) sia a livello aziendale che territoriale
- Tecniche di analisi del contesto socio-economico e dei vincoli urbanistici
- Tecniche di analisi e quantificazione del rischio ambientale
- Le Best Available Techniques e le fonti di riferimento
- Caratteristiche e struttura dei rapporti ambientali (es. di compliance, di analisi, di valutazione del rischio)
- Tecniche e strategie di miglioramento ambientale

*Abilità*

- Identificare i fattori di impatto ambientale in un'organizzazione, analizzando e misurando le emissioni in atmosfera, acqua, suolo, ecc.
- Analizzare e classificare i rifiuti prodotti dall'organizzazione
- Individuare i fattori di rischio (es. sismico, idrogeologico) ed i vincoli (es. urbanistici) derivanti dal contesto esterno all'organizzazione
- Realizzare un'analisi di compliance identificando le normative di riferimento per i fattori di impatto ambientale identificati e stimando le conseguenze di possibili non conformità
- Analizzare i processi aziendali dal punto di vista dell'impatto ambientale
- Analizzare e quantificare i rischi ambientali
- Predisporre un piano di miglioramento ambientale, programmando gli interventi necessari
- Integrare le soluzioni ambientali proposte con le procedure aziendali
- Predisporre relazioni e rapporti

**APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO**Codice: **QPR-SIC-04**Livello: **EQF-4**

Versione 1 del 10/06/2017

*Descrizione del qualificatore professionale regionale*

Sulla base delle indicazioni di un sistema di gestione ambientale (certificato o no), il soggetto è in grado di assicurare la sua applicazione gestendo gli interventi di monitoraggio, documentazione, controllo, comunicazione, addestramento e formazione.

*Conoscenze*

- Normativa ambientale a livello comunitario, nazionale e regionale
- Normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (UNI 14001, EMAS)
- Competenze relative all'autorizzazione, la vigilanza ed il controllo in materia ambientale
- Sistemi e tecniche di monitoraggio e misurazione dei principali fattori di inquinamento (es. aria, suolo, acqua, rifiuti)
- Metodologie e procedure di applicazione di un sistema di gestione ambientale certificato, anche con l'utilizzo di strumenti gestionali informatici
- Tecniche di conduzione di audit e controllo di conformità
- Strategie e tecniche di comunicazione ambientale
- Caratteristiche di un Bilancio e di un Rapporto Ambientale
- Tecniche di addestramento e di formazione su tematiche ambientali

*Abilità*

- Elaborare ed attuare un piano di monitoraggio ambientale
- Effettuare la misurazione degli indicatori di monitoraggio e compararli con i limiti di legge
- Applicare le norme regionali, nazionali ed UE in materia ambientale
- Applicare le norme regionali, nazionali ed UE in materia di certificazioni ambientali di processo (es. UNI 14001, EMAS)
- Gestire audit ambientali
- Gestire la documentazione relativa a un sistema di gestione ambientale
- Utilizzare sistemi gestionali informatici
- Gestire la comunicazione interna in campo ambientale
- Collaborare alla comunicazione esterna in campo ambientale e alla predisposizione di Bilanci e Rapporti ambientali
- Gestire attività di formazione e di addestramento su tematiche ambientali

<b>GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI</b>	
Codice: <b>QPR-SIC-05</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base dell'analisi dei processi aziendali e delle normative di settore, il soggetto è in grado di gestire la documentazione e le procedure relative a prelievi/scarichi idrici, emissioni in atmosfera, emissioni sonore, rifiuti, autorizzazioni ambientali.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa ambientale a livello comunitario, nazionale e regionale</li> <li>• Normativa a livello comunitario, nazionale e regionale relativa alla gestione dei rifiuti</li> <li>• Cenni sulle normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (es. UNI 14001, EMAS)</li> <li>• Competenze relative all'autorizzazione, la vigilanza ed il controllo in materia ambientale</li> <li>• Procedure per la gestione dei prelievi/scarichi idrici, delle emissioni in atmosfera e sonore</li> <li>• Procedure per la classificazione e gestione dei rifiuti aziendali</li> <li>• Contenuti e caratteristiche dell'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) e dell'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare gli obblighi autorizzativi (es. AIA, AUA) dell'azienda rispetto alla normativa vigente</li> <li>• Predisporre la documentazione relativa ai prelievi/scarichi idrici</li> <li>• Predisporre la documentazione relativa alle emissioni in atmosfera</li> <li>• Predisporre la documentazione relativa alle emissioni sonore</li> <li>• Predisporre la documentazione relativa alla gestione dei rifiuti</li> <li>• Gestire lo stoccaggio/deposito temporaneo dei rifiuti</li> <li>• Predisporre la documentazione per la presentazione di autorizzazioni (es. AUA, AIA)</li> <li>• Calcolare e provvedere al pagamento agli organi competenti di oneri e tributi ambientali</li> </ul>

## Sezione 5.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-GRU-01	QPR-GRU-02	QPR-GRU-03	QPR-GRU-04	QPR-GRU-05	QPR-SIC-01	QPR-SIC-02	QPR-SIC-03	QPR-SIC-04	QPR-SIC-05
<b>Gestione delle risorse umane, sviluppo organizzativo e amministrazione del personale</b>											
ADA.25.234.766	Gestione delle R.U. (anche politiche retributive)										
ADA.25.234.767	Organizzazione e sviluppo organizzativo										
ADA.25.234.768	Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale				X						
ADA.25.234.769	Gestione della selezione del personale			X							
ADA.25.234.770	Gestione amministrativa del personale	X	X								
ADA.25.234.774	Gestione delle relazioni sindacali				X						
<b>Gestione della sicurezza (Safety management system)</b>											
ADA.25.235.760	Gestione e organizzazione della sicurezza nei luoghi di lavoro						X	X			
ADA.25.235.771	Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale								X	X	X
ADA.25.235.868	Individuazione e valutazione dei rischi negli ambienti di lavoro						X				

## Sezione 5.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

### ORGANIZZAZIONE, GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E SICUREZZA

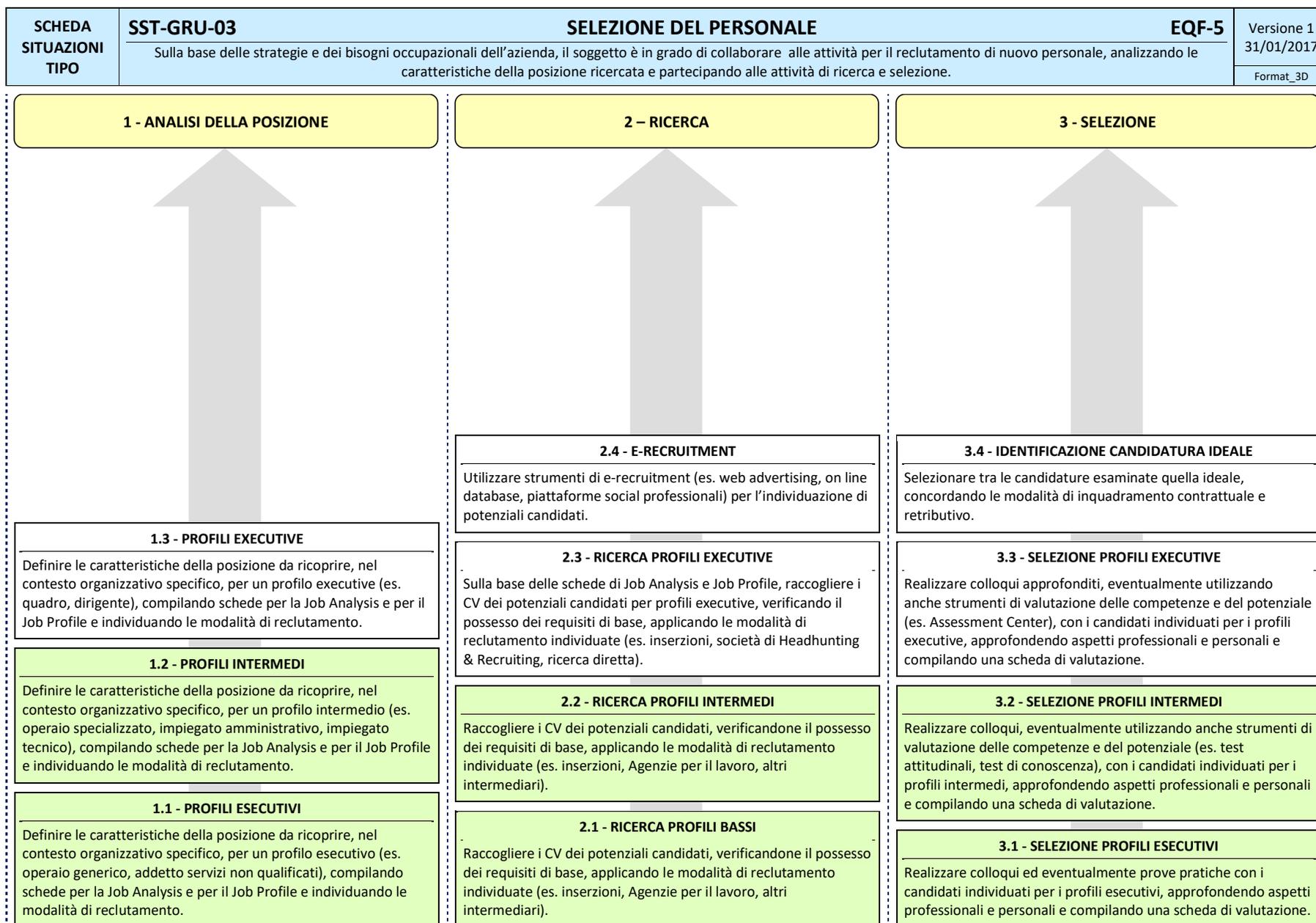
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-GRU-01</b>	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	
<b>SST-GRU-02</b>	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	
<b>SST-GRU-03</b>	SELEZIONE DEL PERSONALE	
<b>SST-GRU-04</b>	GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE	
<b>SST-GRU-05</b>	GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI	
<b>SST-SIC-01</b>	DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	
<b>SST-SIC-02</b>	GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	
<b>SST-SIC-03</b>	PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	
<b>SST-SIC-04</b>	APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	
<b>SST-SIC-05</b>	GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	

Legenda:

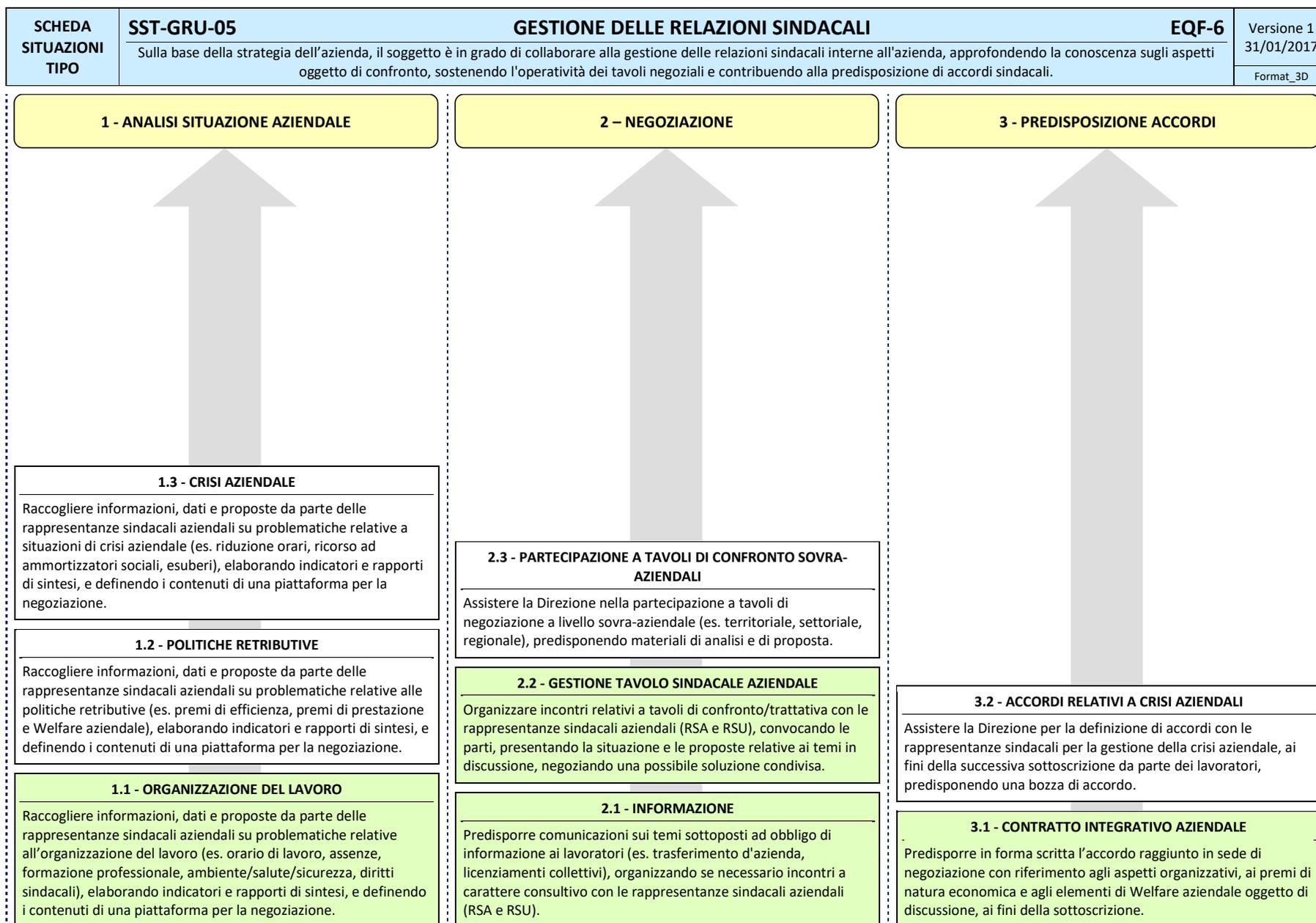
-  = Scheda presente nel repertorio
-  = Scheda in corso di elaborazione



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-GRU-02</b>	<b>GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE</b>	<b>EQF-4</b>
	Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.		Versione 4 27/04/2016  Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;"><b>1 - MENSILE</b></div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;"><b>2 – INFRANNUALE</b></div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;"><b>3 - ANNUALE</b></div> </div>			
<p style="text-align: center;"><b>1.4 - CONTRIBUTI E RITENUTE</b></p> <p>Sulla base del prospetto di contabilità, elaborare il modello F24 al fine di versare contributi e ritenute agli Enti preposti, rispettando le scadenze previste per legge.</p>		<p style="text-align: center;"><b>3.3 - DICHIARAZIONI FISCALI</b></p> <p>Sulla base dei dati aziendali e dai modelli predefiniti dagli Enti preposti, elaborare tali modelli alla scadenze prevista per legge al fine di evidenziare le situazioni fiscali dei dipendenti (modello CU) o dell'azienda (770).</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.3 - PROSPETTO CONTABILITÀ</b></p> <p>Sulla base del cedolino elaborato, predisporre un prospetto contabile di base, controllando che i dati del prospetto corrispondano all'elaborazione dei cedolini dei singoli dipendenti.</p>		<p style="text-align: center;"><b>3.2 - AUTOLIQUIDAZIONE INAIL</b></p> <p>Sulla base dei dati aziendali e dei dati forniti dall'Istituto preposto, calcolare l'autoliquidazione annuale, tenendo in considerazione la forza lavoro dell'anno precedente e di quello a venire, nel rispetto della normativa di legge e dell'oscillazione del tasso di rischio.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - CEDOLINO PAGA</b></p> <p>Sulla base del calendario presenze e dei dati fiscali e contributivi dei singoli dipendenti, elaborare il cedolino paga mensile, tenendo conto delle normative vigenti e delle scadenze previste per legge.</p>		<p style="text-align: center;"><b>2.2 - PROSPETTI CONTABILI TRIMESTRALI</b></p> <p>Sulla base dei prospetti elaborati mensilmente, elaborare un prospetto con cadenza trimestrale (ad es. ratei ferie e permessi) al fine di evidenziare i costi progressivi aziendali.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - PRESENZE MENSILI</b></p> <p>Dopo aver acquisito i dati delle presenze giornaliere, elaborare un prospetto mensile del personale tramite software dedicato, tenendo conto della documentazione giustificativa (certificati, permessi e dichiarazioni).</p>		<p style="text-align: center;"><b>2.1 - MENSILITÀ AGGIUNTIVE</b></p> <p>Sulla base delle caratteristiche dei dipendenti a seconda dei diversi contratti di lavoro, elaborare i cedolini delle mensilità aggiuntive (gratifica natalizia e quattordicesima), tenendo conto delle normative vigenti e della contrattualistica collettiva e delle scadenze previste per legge.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>3.1 - MODELLI DICHIARATIVI</b></p> <p>Sulla base dei dati aziendali relativi al personale, alle scadenze prefissate predisporre un modello di dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi relativi a determinate categorie professionali (ad es. disabili, somministrati, lavori usuranti).</p>		<p style="text-align: center;"><b>3.1 - MODELLI DICHIARATIVI</b></p> <p>Sulla base dei dati aziendali relativi al personale, alle scadenze prefissate predisporre un modello di dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi relativi a determinate categorie professionali (ad es. disabili, somministrati, lavori usuranti).</p>	

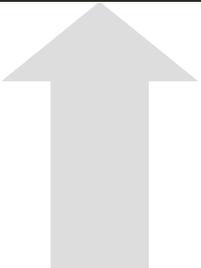
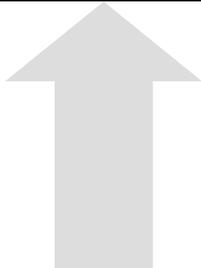
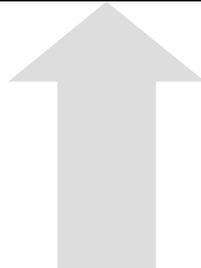




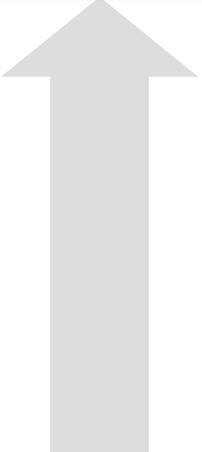
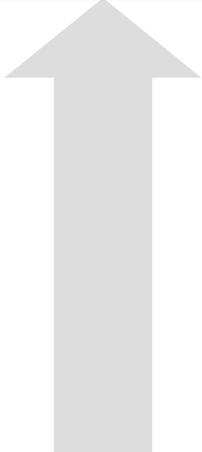
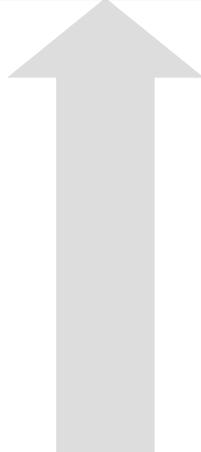
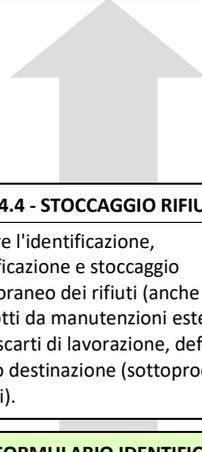
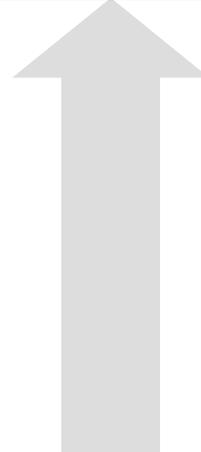


<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p><b>SST-SIC-01</b> <b>DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE</b></p>			<p><b>EQF-4</b></p>
<p>Dato il contesto organizzativo e di lavoro, il soggetto è in grado di definire i fattori di rischio e le misure di prevenzione e protezione adeguate alla gestione della sicurezza in azienda, individuando le figure preposte e il piano delle emergenze.</p>				<p>Versione 1 31/01/2017</p>
<p>Format_5D</p>				
<p><b>1 - MAPPATURA DEI PERICOLI</b></p>	<p><b>2 – VALUTAZIONE DEI RISCHI</b></p>	<p><b>3 - MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE</b></p>	<p><b>4 - ORGANIGRAMMA SICUREZZA</b></p>	<p><b>5 - PIANO DELLE EMERGENZE</b></p>
<p><b>1.3 - RISPETTO ALL'AMBIENTE DI LAVORO</b></p> <p>Definire i pericoli collegati ai processi di lavoro presenti, alle loro interferenze, al layout degli ambienti di lavoro, individuando i lavoratori esposti.</p>	<p><b>2.4 - RISCHIO STRESS</b></p> <p>Valutare, utilizzando indicatori quantitativi e qualitativi, il rischio da stress correlato all'esercizio delle diverse mansioni, individuando i lavoratori esposti.</p>	<p><b>3.3 - MISURE ORGANIZZATIVE</b></p> <p>Definire soluzioni organizzative (es. sistema premiale, revisione ciclo tecnologico, modelli organizzativi, sistemi gestionali) volte a favorire la prevenzione e ridurre l'esposizione ai rischi sul posto di lavoro.</p>	<p><b>4.2 - MEDIA/GRANDE IMPRESA</b></p> <p>A partire dalle indicazioni fornite dalla normativa, individuare le figure necessarie (es. RSPP, ASPP, Dirigenti, Preposti, Medici, uno o più RLS) a garantire il presidio delle funzioni obbligatorie, tenendo conto delle dimensioni e della complessità organizzativa, stilando apposito organigramma.</p>	<p><b>5.3 - PLANIMETRIA</b></p> <p>Dove previsto dalla normativa, realizzare l'elaborazione grafica del piano delle emergenze con l'indicazione dei percorsi d'esodo, le uscite e le compartimentazioni antincendio, il tipo e la distribuzione delle attrezzature ed impianti di estinzione, l'ubicazione dei pulsanti d'allarme, la posizione dei pacchetti di medicazione.</p>
<p><b>1.2 - RISPETTO ALLE ATTREZZATURE</b></p> <p>Dall'analisi delle schede sicurezza e dalle informazioni raccolte in ispezioni ed interviste ai lavoratori e/o responsabili, definire i pericoli collegati all'utilizzo di attrezzature, impianti e/o sostanze, individuando i lavoratori esposti.</p>	<p><b>2.3 - RISCHIO ELEVATO</b></p> <p>A partire dalla mappatura realizzata, valutare insieme ad esperti i rischi aziendali di livello elevato secondo diversi indicatori (es. probabilità di frequenza, pericolosità), individuando i lavoratori esposti.</p>	<p><b>3.2 - MISURE TECNICHE</b></p> <p>Definire gli accorgimenti tecnici (es. DPI, segnaletica, postazione di lavoro, adeguamento attrezzature) necessari a favorire la prevenzione e la protezione dei lavoratori, individuando misure per il miglioramento del livello di sicurezza.</p>	<p><b>4.1 - PICCOLA IMPRESA</b></p> <p>A partire dalle indicazioni fornite dalla normativa, individuare le figure (es. Datore Lavoro, RSPP, RLS, Gestione Emergenze) necessarie a garantire il presidio delle funzioni obbligatorie, stilando apposito organigramma.</p>	<p><b>5.2 - PIANO EMERGENZE</b></p> <p>Definire, in un documento dedicato, le procedure d'attuazione e le istruzioni operative da adottare a seconda delle emergenze individuate, indicando anche le figure preposte e i presidi previsti (es. estintore, kit pronto soccorso).</p>
<p><b>1.1 - RISPETTO ALLA MANSIONE</b></p> <p>A partire dall'analisi dell'organigramma e dei mansionari, definire i pericoli collegati all'esercizio delle mansioni, individuando i lavoratori esposti.</p>	<p><b>2.2 - RISCHIO BASSO/MEDIO</b></p> <p>A partire dalla mappatura realizzata, valutare i rischi aziendali di livello basso/medio secondo diversi indicatori (es. probabilità di frequenza, pericolosità), individuando i lavoratori esposti.</p>	<p><b>3.1 - MISURE PROCEDURALI</b></p> <p>Definire procedure e istruzioni operative in risposta agli obblighi normativi (es. informazione, formazione obbligatoria, addestramento, sorveglianza sanitaria).</p>	<p><b>5.1 - PROCEDURA BASE</b></p> <p>Predisporre schede informative descrittive delle figure preposte alla gestione delle emergenze (es. antincendio, primo soccorso) e dei presidi previsti (es. estintore, kit pronto soccorso).</p>	



<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SIC-03</b> Sulla base delle caratteristiche dei processi produttivi aziendali e della normativa in materia, il soggetto è in grado di collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione ambientale di processo, realizzando attività di analisi, valutazione dei rischi e definizione di opportune soluzioni migliorative.	<b>EQF-5</b> Versione 1 31/01/2017 Format_4D	
<b>PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO</b>			
<b>1 - ANALISI DI COMPLIANCE AMBIENTALE</b>	<b>2 – ANALISI AMBIENTALE INIZIALE</b>	<b>3 - VALUTAZIONE DEI RISCHI AMBIENTALI</b>	<b>4 - PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE</b>
			
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre un rapporto di compliance ambientale in organizzazioni in cui esistono più di 2 fattori di impatto ambientale significativi (es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA), valutando la conformità delle procedure e dei processi interni alle normative esterne (es. leggi, regolamenti, direttive, decisioni) e interne (es. codici di condotta, codici etici) e definendo i possibili rischi (es. sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre il documento di analisi ambientale iniziale, analizzando il contesto esterno, i processi interni, incidenti e quasi incidenti pregressi, i dati provenienti dal sistema di analisi/monitoraggio ambientale e identificando i fattori critici (es. sostanze, rifiuti, attività, tecnologie) in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA).</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre il documento di valutazione dei rischi ambientali in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA), stimando i rischi derivanti da eventi naturali, pratiche, processi, prodotti, agenti ed attività produttive interni ed esterni e valutando la possibile esposizione delle persone e le relative conseguenze.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre un programma di miglioramento della gestione ambientale, utilizzando i repertori di Best Available Techniques (es. BREFs IPPC), identificando azioni, tempi, risorse e indicatori di monitoraggio/valutazione, in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA).</p>
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Predisporre un rapporto di compliance ambientale in organizzazioni in cui esistono al massimo 2 fattori di impatto ambientale significativi (es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore), valutando la conformità delle procedure e dei processi interni alle normative esterne (es. leggi, regolamenti, direttive, decisioni) e interne (es. codici di condotta, codici etici) e definendo i possibili rischi (es. sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Predisporre il documento di analisi ambientale iniziale, analizzando il contesto esterno, i processi interni, incidenti e quasi incidenti pregressi, i dati provenienti dal sistema di analisi/monitoraggio ambientale e identificando i fattori critici (es. presenza di sostanze, rifiuti, attività, tecnologie) in organizzazioni a impatto ambientale limitato (presenza di 1-2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore).</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Stendere il documento di valutazione dei rischi ambientali in organizzazioni a impatto ambientale limitato (presenza di 1-2 fattori di impatto ambientale - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore), stimando i rischi derivanti da eventi naturali, pratiche, processi, prodotti, agenti ed attività produttive interni ed esterni e valutando la possibile esposizione delle persone e le relative conseguenze.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</b></p> <p>Predisporre un programma di miglioramento della gestione ambientale, utilizzando i repertori di Best Available Techniques (es. BREFs IPPC), identificando azioni, tempi, risorse e indicatori di monitoraggio/valutazione, in organizzazioni a limitato impatto ambientale limitato (presenza di 1-2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore).</p>



<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SIC-05 GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI</b>			<b>EQF-5</b> Versione 1 31/01/2017 Format_5D
Sulla base dell'analisi dei processi aziendali e delle normative di settore, il soggetto è in grado di gestire la documentazione e le procedure relative a prelievi/scarichi idrici, emissioni in atmosfera, emissioni sonore, rifiuti, autorizzazioni ambientali.				
<b>1 - ACQUA</b>	<b>2 - ARIA</b>	<b>3 - RUMORE</b>	<b>4 - RIFIUTI</b>	<b>5 - AUTORIZZAZIONI</b>
				
<b>1.3 - TRATTAMENTO E SCARICO ACQUE REFLUE</b> Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione allo scarico di acque reflue (industriali, assimilate ed assimilabili alle domestiche), che richiedono trattamento preventivo interno.	<b>2.3 - AUTORIZZAZIONE ORDINARIA</b> Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione ordinaria di attività con emissioni in atmosfera.	<b>3.3 - INTERVENTI DI MITIGAZIONE ACUSTICA</b> Individuare e proporre, anche ricorrendo a contributi esterni, interventi eventuali di mitigazione acustica (es. interventi alla fonte, schermi protettivi).	<b>4.4 - STOCCAGGIO RIFIUTI</b> Gestire l'identificazione, classificazione e stoccaggio temporaneo dei rifiuti (anche prodotti da manutenzioni esterne) e degli scarti di lavorazione, definendo la loro destinazione (sottoprodotti /rifiuti).	
<b>1.2 - SCARICO ACQUE REFLUE</b> Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione allo scarico di acque reflue (industriali, assimilate ed assimilabili alle domestiche) che non richiedono trattamento preventivo interno.	<b>2.2 - AUTORIZZAZIONE EMISSIONI RIDOTTE</b> Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione di attività con emissioni ridotte in atmosfera.	<b>3.2 - STUDIO DI IMPATTO ACUSTICO</b> Predisporre, anche ricorrendo a contributi esterni, lo studio di impatto acustico.	<b>4.3 - FORMULARIO IDENTIFICAZIONE RIFIUTI</b> Compilare il Formulario di identificazione dei rifiuti prodotti in azienda, utilizzando i sistemi di codifica vigenti (es. CER) e verificando l'abilitazione dell'azienda incaricata del trasporto, trattamento e/o intermediazione.	<b>5.2 - AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE (AIA)</b> Predisporre, anche ricorrendo a contributi esterni, la documentazione per la richiesta o modifica di AIA, presentandola agli organi competenti e provvedendo al pagamento degli oneri/tributi.
<b>1.1 - PRELIEVO IDRICO</b> Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione al prelievo idrico.	<b>2.1 - COMUNICAZIONE EMISSIONI SCARSAMENTE RILEVANTI</b> Predisporre la documentazione per la comunicazione di attività con emissioni in atmosfera scarsamente rilevanti.	<b>3.1 - STIMA DELLA RUMOROSITÀ</b> Stimare, anche ricorrendo a contributi esterni, la rumorosità dello stabilimento all'esterno dei limiti di proprietà, tenendo conto della zonizzazione acustica comunale.	<b>4.2 - REGISTRI E MODELLI</b> Compilare periodicamente il Registro di carico e scarico dei rifiuti, predisponendo la documentazione per il Modello Unico di Dichiarazione (MUD).	<b>5.1 - AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE (AUA)</b> Predisporre la documentazione per la richiesta o modifica di AUA, presentandola agli organi competenti e provvedendo al pagamento degli oneri/tributi.
<b>4.1 - ISCRIZIONE AL SISTRI</b> Gestire l'iscrizione iniziale e l'aggiornamento periodico al SISTRI, provvedendo al pagamento degli oneri/tributi.				

