

## Regione Lazio

DIREZIONE FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE, SCUOLA E  
UNIVERSITÀ, DIRITTO ALLO STUDIO

Atti dirigenziali di Gestione

Determinazione 27 febbraio 2019, n. G02165

**Repertorio Regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione delle modifiche agli standard professionali di 10 profili appartenenti ai settori economico - professionali dell' "Area comune", delle "Produzioni alimentari", dei "Servizi turistici" e dei "Trasporti e logistica" e corrispondente eliminazione di profili superati, approvazione degli standard minimi di percorso formativo concernenti 9 dei profili rivisti.**

**Oggetto:** Repertorio Regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione delle modifiche agli standard professionali di 10 profili appartenenti ai settori economico - professionali dell' "Area comune", delle "Produzioni alimentari", dei "Servizi turistici" e dei "Trasporti e logistica" e corrispondente eliminazione di profili superati; approvazione degli standard minimi di percorso formativo concernenti 9 dei profili rivisti.

## **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE, SCUOLA E UNIVERSITA', DIRITTO ALLO STUDIO**

su proposta del Dirigente dell'Area Programmazione dell'offerta formativa e di orientamento

### **VISTI:**

- la legge n. 845 del 21 dicembre 1978: "Legge-quadro in materia di formazione professionale";
- la legge n. 241 del 7 agosto 1990, recante: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- il decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013, avente ad oggetto: "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";
- il decreto del 30 giugno 2015 del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali e del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca che ha recepito l'Intesa in sede di Conferenza Stato-Regioni e PP.AA del 22 gennaio 2015, riguardante 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 istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;
- la legge statutaria n. 1 dell'11 novembre 2004: "Nuovo Statuto della Regione Lazio";
- la legge regionale n. 23 del 25 febbraio 1992, di: "Ordinamento della formazione professionale";
- la legge regionale n. 6 del 18 febbraio 2002, avente ad oggetto: "Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale";
- la legge regionale n. 17 del 31 dicembre 2015, la "Legge di stabilità regionale 2016" e, in particolare, l'art.7 contenente "Disposizioni attuative della legge 7 aprile 2014, n. 56 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni" e successivo riordino delle funzioni e dei compiti di Roma Capitale, della Città metropolitana di Roma Capitale e dei comuni. Disposizioni in materia di personale";
- il regolamento regionale n. 1 del 6 settembre 2002, "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale";
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 4572 del 4 giugno 1996, con la quale sono state approvate le direttive attuative del Titolo V della legge regionale 23/92 "Modalità di procedere per la presentazione delle domande per lo svolgimento e chiusura delle attività formative non finanziate";
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 968 del 29 novembre 2007, "Revoca D.G.R. 21/11/2002, n. 1510 e D.G.R. 20/12/2002, n. 1687. Approvazione della nuova Direttiva "Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio";
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 452 dell'11 settembre 2012, concernente "Istituzione di un Repertorio Regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione Linee di indirizzo e Procedura di aggiornamento";

- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 620 del 30 settembre 2014, recante “D.G.R. 29 novembre 2007, n.968 e s.m.i. concernente “Direttiva Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio - Integrazioni e modifiche in attuazione dei principi di semplificazione e snellimento delle procedure”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 698 del 26 gennaio 2016, recante “Legge Regionale 31 dicembre 2015, n.17 "Legge di stabilità regionale 2016" - attuazione disposizioni di cui all'art.7, comma 8”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 122 del 22 marzo 2016, di “Attuazione delle disposizioni dell'Intesa 22 gennaio 2015, recepite con decreto interministeriale 30 giugno 2015 – Direttiva istitutiva del Sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in contesti di apprendimento formale, non formale e informale. Primi indirizzi operativi”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 273 del 24 maggio 2016, concernente: “Approvazione dei principi generali e delle procedure di revisione ed aggiornamento del Repertorio regionale delle competenze e dei profili professionali, approvato con DGR 452/2012. Revoca e sostituzione dell'allegato A della Deliberazione di Giunta regionale n. 452 dell'11 settembre 2012”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 254 del 5 giugno 2018, di “Istituzione del Repertorio regionale degli standard di percorso formativo e approvazione disposizioni in materia di riconoscimento di crediti formativi”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 15 del 22 gennaio 2019, di “Attuazione art.12 della D.G.R. 122/2016: approvazione delle disposizioni relative agli standard minimi di processo per l'erogazione dei servizi di individuazione e validazione e del servizio di certificazione delle competenze. Modifica delle D.G.R. 452/2012 e 122/2016”;
- la Determinazione dirigenziale n. G02251 del 14 marzo 2016, di “Riorganizzazione delle strutture organizzative di base della Direzione Regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio”;
- la Determinazione dirigenziale n. G09198 del 20 luglio 2018, con cui sono stati approvati - tra l'altro - gli standard minimi di percorso formativo relativi ai profili professionali dell' “Operatore delle lavorazioni delle carni” e del “Tecnico della progettazione alimentare”;
- la Determinazione dirigenziale n. G01803 del 20/02/2019, di “Attuazione art.15 della DGR 15 del 22 gennaio 2019. Approvazione format tipo del patto di servizio, degli standard informativi, documentali ed attestatori e degli standard di costo relativi al servizio di individuazione e validazione delle competenze. Revoca della D.D. G 12038 del 18 ottobre 2016”;
- la circolare prot.267914 del 20 maggio 2016 della Direzione regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio, avente ad oggetto: “Autorizzazione corsi di formazione privati non finanziati – Circolare operativa”;

## TENUTO CONTO CHE

- con la nota prot. 759421 del 29/11/2018, è stato convocato, per la data del 17 dicembre 2018, il Comitato tecnico di cui alla richiamata Deliberazione 273/2016, con al primo punto dell'Ordine del giorno, l'” Informativa concernente le modifiche tecniche necessarie ad adeguare i contenuti del Repertorio regionale delle competenze e dei profili al Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali”;
- tra i profili interessati a tali modifiche vi sono:
  - i profili di “Tecnico contabile”, “Tecnico commerciale – marketing”, “Tecnico della progettazione alimentare” e “Tecnico del marketing turistico”, agli standard professionali dei quali risulta opportuno apportare le modifiche che ne garantiscano la correlabilità alle corrispondenti Aree di attività del Repertorio nazionale (d'ora in poi “A.d.a.”) e/o maggiore spendibilità da un punto di vista occupazionale;

- il profilo di “Tecnico nella gestione e sviluppo risorse umane”, allo standard professionale del quale risulta opportuno apportare le modifiche che ne garantiscano la correlabilità alle A.d.a. “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” e “25.234.774 – Gestione delle relazioni sindacali”, modificandone anche la denominazione in “Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane”;
- il profilo di “Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti”, al cui standard professionale risulta necessario apportare le modifiche atte a rendere tale standard pienamente rispondente ai Risultati attesi richiesti dalle A.d.a. “25.222.715 – Pianificazione degli approvvigionamenti” e “25.222.716 – Gestione degli approvvigionamenti” del Repertorio nazionale;
- il profilo di “Tecnico esperto nella gestione di progetti”, allo standard professionale del quale si ravvisa, in particolare, l’opportunità di aggiungere un’Unità di competenze finalizzata a sviluppare la capacità di definire e gestire il sistema di monitoraggio e di valutazione del progetto avviato e di modificarne la denominazione in “Tecnico della gestione di progetti – Project manager”;
- il profilo di “Operatore delle lavorazioni delle carni”, allo standard professionale del quale si ravvisa l’opportunità di aggiungere le capacità e le conoscenze connesse all’attività di produzione di salumi e insaccati, nonché quelle finalizzate all’effettuazione del monitoraggio dei macchinari per la macellazione e la lavorazione delle carni ed alla sanificazione degli ambienti e degli impianti adibiti a tali attività;
- il profilo dell’“Esperto dei servizi turistico - ricettivi”, con riferimento al quale la riscrittura dello standard professionale ed il conferimento della nuova denominazione di “Tecnico dei servizi turistico - ricettivi”, risultano necessarie per rendere il profilo pienamente rispondente ai Risultati attesi richiesti dall’A.d.a. “19.17.34 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica”;
- il profilo di “Tecnico di spedizione, trasporto e logistica”, il cui standard professionale risulta opportuno caratterizzare maggiormente sullo sviluppo delle abilità connesse all’organizzazione delle attività di spedizione, anche da/verso l’estero, modificandone contestualmente la denominazione in “Tecnico delle spedizioni e del trasporto”;

## **RILEVATO CHE**

- il Comitato tecnico di cui sopra, nella succitata seduta del 17 dicembre scorso, ha approvato le modifiche sopra descritte, concernenti i profili del “Tecnico contabile”, “Tecnico commerciale – marketing”, “Tecnico della progettazione alimentare”, “Tecnico del marketing turistico”, “Tecnico nella gestione e sviluppo risorse umane”, “Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti”, “Tecnico esperto nella gestione di progetti” e dell’“Operatore delle lavorazioni delle carni”, dell’“Esperto dei servizi turistico - ricettivi” e del “Tecnico di spedizione, trasporto e logistica”;
- in considerazione della circostanza che il profilo del “Buyer” si sovrappone quasi integralmente al profilo del “Tecnico degli acquisti e degli approvvigionamenti”, risultando tuttavia caratterizzato, rispetto a tale ultimo profilo, da una descrizione meno puntuale delle capacità e delle conoscenze, nella stessa seduta del 17 dicembre 2018, il Comitato tecnico in oggetto ha altresì approvato l’eliminazione - dal Repertorio regionale - del suddetto profilo di “Buyer”;

## **CONSIDERATO CHE**

- con la suindicata Deliberazione di Giunta regionale 254/2018, è stato istituito il “Repertorio degli standard di percorso formativo” ed è stata approvata la struttura e la disciplina concernente tali standard;
- con la medesima Deliberazione 254/2018, è stata approvata la disciplina per il riconoscimento di crediti formativi, applicabile ai profili del Repertorio regionale per i quali sia stato approvato il relativo standard minimo di percorso formativo;

### **PRESO ATTO CHE**

- sono state predisposte, da parte dell’Ufficio competente, le schede relative agli standard minimi di percorso formativo dei profili del “Tecnico contabile”, “Tecnico commerciale – marketing”, “Tecnico della progettazione alimentare”, “Tecnico del marketing turistico”, “Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane”, “Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti”, “Tecnico della gestione di progetti – Project manager,” “Operatore delle lavorazioni delle carni” e “Tecnico dei servizi turistico - ricettivi”;

### **RITENUTO pertanto NECESSARIO:**

- eliminare dal Repertorio regionale il profilo del “Buyer”;
- approvare il nuovo standard professionale del ”Tecnico contabile”, come descritto nell’allegato “1” della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico contabile”, come descritto nell’allegato “2” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard professionale del ”Tecnico commerciale - marketing”, come descritto nell’allegato “3” della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico commerciale - marketing”, come descritto nell’allegato “4” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard professionale del ”Tecnico della progettazione alimentare”, come descritto nell’allegato “5” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico della progettazione alimentare”, come descritto nell’allegato “6” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard professionale del ”Tecnico del marketing turistico”, come descritto nell’allegato “7” della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico del marketing turistico”, come descritto nell’allegato “8” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard professionale del ”Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane”, come descritto nell’allegato “9” della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane”, come descritto nell’allegato “10” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard professionale del ”Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti”, come descritto nell’allegato “11” della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti”, come descritto nell’allegato “12” della presente determinazione;
- approvare lo standard professionale del ”Tecnico della gestione di progetti – Project manager”, come descritto nell’allegato “13” della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del ”Tecnico della gestione di progetti – Project manager”, come descritto nell’allegato “14” della presente determinazione;
- approvare il nuovo standard professionale dell’ ”Operatore delle lavorazioni delle carni”, come descritto nell’allegato “15” della presente determinazione;

- approvare il nuovo standard minimo di percorso formativo dell' "Operatore delle lavorazioni delle carni", come descritto nell'allegato "16" della presente determinazione;
- approvare lo standard professionale del "Tecnico dei servizi turistico - ricettivi", come descritto nell'allegato "17" della presente determinazione;
- approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico dei servizi turistico - ricettivi", come descritto nell'allegato "18" della presente determinazione;
- approvare lo standard professionale del "Tecnico delle spedizioni e del trasporto", come descritto nell'allegato "19" della presente determinazione;

**FATTI SALVI** gli effetti derivanti da corsi realizzati o in corso di svolgimento alla data della notifica della presente Determinazione, autorizzati e/o approvati con riferimento all'originaria definizione dei profili succitati;

### **DETERMINA**

Per le motivazioni sopra esposte, che formano parte integrante e sostanziale della presente determinazione,

- 1) di eliminare dal Repertorio regionale il profilo del "Buyer";
- 2) di approvare il nuovo standard professionale del "Tecnico contabile", come descritto nell'allegato "1" della presente determinazione;
- 3) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico contabile", come descritto nell'allegato "2" della presente determinazione;
- 4) di approvare il nuovo standard professionale del "Tecnico commerciale - marketing", come descritto nell'allegato "3" della presente determinazione;
- 5) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico commerciale - marketing", come descritto nell'allegato "4" della presente determinazione;
- 6) di approvare il nuovo standard professionale del "Tecnico della progettazione alimentare", come descritto nell'allegato "5" della presente determinazione;
- 7) di approvare il nuovo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico della progettazione alimentare", come descritto nell'allegato "6" della presente determinazione;
- 8) di approvare il nuovo standard professionale del "Tecnico del marketing turistico", come descritto nell'allegato "7" della presente determinazione;
- 9) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico del marketing turistico", come descritto nell'allegato "8" della presente determinazione;
- 10) di approvare lo standard professionale del "Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane", come descritto nell'allegato "9" della presente determinazione;
- 11) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane", come descritto nell'allegato "10" della presente determinazione;

- 12) di approvare il nuovo standard professionale del "Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti", come descritto nell'allegato "11" della presente determinazione;
- 13) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico degli acquisti ed approvvigionamenti", come descritto nell'allegato "12" della presente determinazione;
- 14) di approvare lo standard professionale del "Tecnico della gestione di progetti – Project manager", come descritto nell'allegato "13" della presente determinazione;
- 15) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico della gestione di progetti – Project manager", come descritto nell'allegato "14" della presente determinazione;
- 16) di approvare il nuovo standard professionale dell' "Operatore delle lavorazioni delle carni", come descritto nell'allegato "15" della presente determinazione;
- 17) di approvare il nuovo standard minimo di percorso formativo dell' "Operatore delle lavorazioni delle carni", come descritto nell'allegato "16" della presente determinazione;
- 18) di approvare lo standard professionale del "Tecnico dei servizi turistico - ricettivi", come descritto nell'allegato "17" della presente determinazione;
- 19) di approvare lo standard minimo di percorso formativo del "Tecnico dei servizi turistico - ricettivi", come descritto nell'allegato "18" della presente determinazione;
- 20) di approvare lo standard professionale del "Tecnico delle spedizioni e del trasporto", come descritto nell'allegato "19" della presente determinazione;
- 21) di fare salvi gli effetti derivanti da corsi realizzati o in corso di svolgimento alla data della notifica della presente Determinazione, autorizzati e/o approvati con riferimento all'originaria definizione dei profili elencati ai numeri precedenti;
- 22) di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e nella sezione "Atti amministrativi" dell'argomento "Formazione" del sito della Regione Lazio, al fine di darne la più ampia diffusione.

La pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio ha valore di notifica per gli interessati a tutti gli effetti di legge.

Avverso la presente determinazione è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al T.A.R. del Lazio, nel termine di giorni 60 (sessanta) dalla notifica ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di giorni 120 (centoventi).

La Direttrice  
Avv. Elisabetta Longo

**ALLEGATO "1"****[H1.3] TECNICO CONTABILE**

Settore economico professionale: Area comune

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico contabile è in grado di predisporre e assicurare il trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente e di redigere il bilancio d'esercizio.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	4
Codice ISTAT CP 2011	[3.3.1.2.1] Contabili
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[25.228.743] Gestione del bilancio d'esercizio e dei processi amministrativi e contabili [25.229.746] Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili [25.229.745] Redazione di bilancio d'esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili

**UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione processo amministrativo-contabile****CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Adottare modalità di pianificazione e programmazione (funzione coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili
- Applicare tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.), anche utilizzando procedure informatizzate per il trattamento dei dati
- Identificare modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc) concordi con le procedure aziendali
- Realizzare delle registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori
- Valutare utilizzo, funzionamento e necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili

**CONOSCENZE**

- Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni internet
- Elementi di tecnica bancaria
- Il metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni
- Normativa civilistica, nazionale ed europea, in tema di tenuta contabile aziendale
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Prima nota, il registro incassi, i libri contabili

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali software di contabilità analitica e controllo di gestione</li> <li>• Principi di contabilità analitica e controllo di gestione</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le operazioni di gestione del processo amministrativo-contabile</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di reportistica di derivazione contabile</li> <li>• Monitoraggio della corretta gestione delle procedure</li> <li>• Organizzazione delle attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta libri</li> <li>• Trattamento amministrativo-contabile di contratti aziendali (leasing, appalti, contratti di locazione, ecc. )</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Gestione delle attività amministrativo-contabili, utilizzando procedure informatizzate per la gestione dei dati e individuando le modalità operative per i rapporti con terzi</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Trattamento operazioni fiscali e previdenziali</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire gli adempimenti fiscali, secondo le indicazioni dei consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda</li> <li>• Eseguire gli adempimenti previdenziali, secondo le indicazioni dei consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda</li> <li>• Applicare tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali</li> <li>• Identificare vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti e scadenze fiscali</li> <li>• Adempimenti IVA</li> <li>• Applicativi informatici per la simulazione delle variabili retributive</li> <li>• Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo</li> <li>• Normativa fiscale e tributaria</li> <li>• Normativa previdenziale</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Pratiche di trattamento delle operazioni fiscali</li> <li>• Pratiche di trattamento delle operazioni previdenziali</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le operazioni di trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali</p>

<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo e versamento dei debiti fiscali (IVA, imposte d'esercizio, ecc.) e dei contributi previdenziali (Inail, Inps, ecc.)</li> <li>• Elaborazione del piano e scadenziario fiscale</li> <li>• Iscrizione in contabilità di stipendi e costi del personale</li> <li>• Lettura e controllo delle variabili stipendiali dei cedolini paga dei modelli di pagamento</li> <li>• Supporto alla redazione e definizione della dichiarazione dei redditi</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali, tenendo conto dei vincoli di legge e delle disponibilità finanziarie aziendali</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Formulazione bilancio aziendale</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civili e fiscali</li> <li>• Adottare tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio</li> <li>• Effettuare le scritture di assestamento preliminari alla redazione del bilancio di fine esercizio</li> <li>• Redigere un inventario</li> <li>• Verificare anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inventario e le scritture di assestamento</li> <li>• Natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato</li> <li>• Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in lingua inglese</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di formulazione del bilancio aziendale</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo di indici di bilancio e strutturazione di riclassificazioni</li> <li>• Elaborazione del bilancio d'esercizio</li> <li>• Elaborazioni di proiezioni su specifiche voci di costo</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Redazione del bilancio aziendale effettuando le scritture di assestamento preliminari, elaborando riclassificazioni e calcolo degli indici di bilancio e verificando eventuali anomalie e discordanze</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

**ALLEGATO "2"****STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO CONTABILE****1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Gestione processo amministrativo-contabile	Unità di risultati di apprendimento "Principi di contabilità generale ed elementi di tecnica bancaria"
	Unità di risultati di apprendimento "Provvedere alla rilevazione dei dati ed alla registrazione contabile"
	Unità di risultati di apprendimento "Pianificare attività di contabilità e registrazione dei documenti contabili"
	Unità di risultati di apprendimento "Software per la tenuta della contabilità generale ed analitica"
Trattamento operazioni fiscali e previdenziali	Unità di risultati di apprendimento "Trattare operazioni fiscali"
	Unità di risultati di apprendimento "Trattare operazioni previdenziali"
Formulazione bilancio aziendale	Unità di risultati di apprendimento "Redigere l'inventario e le scritture di assestamento"
	Unità di risultati di apprendimento "Redigere il bilancio"
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

	<b>Articolazione dell'Unità di competenze</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	8	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Normativa civilistica nazionale ed europea in tema di tenuta contabile aziendale</li> <li>• Elementi di tecnica bancaria</li> </ul>	<i>"Principi di contabilità generale ed elementi di tecnica bancaria"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima nota, il registro incassi, i libri contabili.</li> <li>• Il metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni</li> <li>• Principi di contabilità analitica e controllo di gestione</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.), anche utilizzando procedure informatizzate per il trattamento dei dati</li> <li>• Identificare modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc) concordi con le procedure aziendali</li> <li>• Realizzare registrazioni relative alla contabilità clienti e fornitori</li> </ul>	<i>"Provvedere alla rilevazione dei dati ed alla registrazione contabile"</i>	48	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni internet</li> <li>• Principali software di contabilità analitica e controllo di gestione</li> </ul>	<i>"Software per la tenuta della contabilità generale ed analitica"</i>	20	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità di pianificazione e programmazione (funzione coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili</li> <li>• Valutare utilizzo, funzionamento e necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione</li> </ul>	<i>"Pianificare attività di contabilità e registrazione dei documenti contabili"</i>	8	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	dei dati contabili				
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa fiscale e tributaria</li> <li>• Adempimenti e scadenze fiscali</li> <li>• Adempimenti IVA</li> <li>• Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> <li>• Pratiche di trattamento delle operazioni fiscali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire gli adempimenti fiscali, secondo le indicazioni dei consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda</li> <li>• Identificare vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale</li> </ul>	<i>"Trattare operazioni fiscali"</i>	60	max 8	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa previdenziale</li> <li>• Pratiche di trattamento delle operazioni previdenziali</li> <li>• Applicativi informatici per la simulazione delle variabili retributive</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire gli adempimenti previdenziali, secondo le indicazioni dei consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda</li> <li>• Applicare tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>"Trattare operazioni previdenziali"</i>	60	max 8	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inventario e le scritture di assestamento</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere un inventario</li> <li>• Effettuare le scritture di assestamento preliminari alla redazione del bilancio di fine esercizio</li> </ul>	<i>"Redigere l'inventario e le scritture di assestamento"</i>	20	max 4	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natura, funzione e contenuto del bilancio d'esercizio e consolidato</li> <li>• Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in lingua inglese</li> </ul>	<i>"Redigere il bilancio"</i>	48	max 8	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adottare le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civili e fiscali</li> <li>Adottare tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio</li> <li>Verificare anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili</li> </ul>				
<i>Nota<sup>1</sup></i>	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	8	max 4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICOLARE</b>			<b>300</b>	<b>Max 48</b>	

## 5. TIROCINIO CURRICOLARE

--

## 6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curricolare.

## 7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici, in particolare per l'unità di risultati di apprendimento n. 4.

## 8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

1 Collocazione a scelta del progettista.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: Richiedibile solo in possesso di qualificazione professionale coerente almeno di livello EQF 3, accompagnata da almeno 3 anni di esperienza lavorativa, anche non continuativa, maturata negli ultimi 10, in ruoli afferenti al processo contabile, dimostrata attraverso contratto di lavoro o dichiarazione resa dal datore di lavoro ai sensi del DPR 445/2000.
- Crediti formativi di frequenza: La percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "3"****[H4.4] TECNICO COMMERCIALE - MARKETING**

Settore economico professionale: Area comune

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico commerciale - marketing è in grado di tradurre in azioni di marketing e vendita, gli obiettivi strategico - commerciali prefissati, analizzando lo scenario complessivo del mercato di riferimento, in funzione dell'offerta e del posizionamento dei prodotti/servizi, nonché provvedendo alla organizzazione della rete vendite ed alle modalità contrattualistiche per la gestione dei clienti.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[3.3.3.5.0] Tecnici del marketing
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[25.223.720] Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix) [25.224.725] Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Analisi mercato di riferimento</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ecc.</li> <li>• Identificare il sistema di offerta dei competitor - sia in termini qualitativi che quantitativi - assumendone i punti di forza attraverso azioni e strategie di benchmarking</li> <li>• Identificare nuove aree geografiche in cui effettuare azioni per l'acquisizione di nuove fette di mercato</li> <li>• Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di statistica ed economia</li> <li>• Metodologie e strumenti di benchmarking</li> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> <li>• Principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc.</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di analisi del mercato di riferimento</p>

<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinazione del profilo tipo e della consistenza della clientela potenziale attraverso lo studio di ricerche di mercato, sondaggi, ecc.</li> <li>• Indagine su vincoli ed opportunità della normativa vigente in ambito commerciale</li> <li>• Ricognizione conoscitivo/comparativa sul sistema di domanda-offerta complessivo: attori ed ambito concorrenziale</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Rilevazione delle caratteristiche del mercato di riferimento attraverso l'identificazione del sistema dei competitor, la rilevazione delle tendenze evolutive e delle spinte motivazionali e delle logiche di comportamento dei consumatori</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Configurazione offerta di prodotto/servizio</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi di profitto prefissati</li> <li>• Identificare le caratteristiche proprie del target clienti individuato in funzione del bisogno/obiettivo emerso, esplicitando modalità e finalità di soddisfazione dello stesso</li> <li>• Tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio in termini di fattori chiave di vendita (key selling factors)</li> <li>• Valutare le performance dei prodotti/servizi offerti, in relazione alla qualità attesa ed il livello di preferenza accordato</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> <li>• Modalità di definizione di un target di utenza</li> <li>• Studio del prodotto/servizio in funzione della strategia commerciale</li> <li>• Usi e costumi dei potenziali target di riferimento</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di configurazione dell'offerta di prodotto/servizio</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione del target clienti e del relativo bisogno/obiettivo</li> <li>• Elaborazione caratteristiche del prodotto/servizio offerto: strutturazione mix di prodotti etc.</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Definizione delle caratteristiche del prodotto/servizio in funzione della richiesta espressa dal target clienti, valutandone le performance rispetto a qualità attesa e preferenza accordata</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Posizionamento offerta di prodotto/servizio</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare una politica prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato e di profitto</li> </ul>

<p>stabilite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepire piani di consolidamento delle quote di mercato già acquisite, nonché di penetrazione in nuovi mercati</li> <li>• Definire e/o collaborare alla definizione del piano di promozione e comunicazione</li> <li>• Elaborare dati ed informazioni a supporto della politica prezzi da assumere</li> <li>• Identificare il settore di mercato obiettivo in cui posizionare il prodotto/servizio: nicchia, segmento o mercato allargato</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni internet</li> <li>• La qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, etc.</li> <li>• Modelli e strumenti di marketing strategico: posizionamento prodotto, ecc.</li> <li>• Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in inglese</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di posizionamento del prodotto/servizio</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo del break even point in collaborazione con altre funzioni aziendali</li> <li>• Elaborazione di dati ed informazioni a supporto della politica prezzi da assumere</li> <li>• Elaborazione di una mappa di valutazione (value map) relativa a: mercato target e performance di prodotto/servizio</li> <li>• Stima su andamento vendite e dei costi commerciali</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Collocazione nel mercato attraverso la definizione del pricing del prodotto/servizio e definizione del piano di promozione</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Conversione operativa strategia commerciale</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepire modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing</li> <li>• Individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo del personale di vendita</li> <li>• Interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti</li> <li>• Valutare la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme sulla gestione della qualità ISO 9000 nella versione corrente</li> <li>• Contrattualistica e tutela dei crediti</li> <li>• Gestione delle relazioni con l'area produzione</li> <li>• I sistemi di distribuzione: GDO, vendita in franchising, etc.</li> </ul>

- Le leve del trade marketing
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Sviluppo della rete di vendita
- Tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti: marketing/sell-in
- Tecniche di organizzazione e gestione rete vendita
- Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro

**OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le operazioni di conversione operativa della strategia commerciale

**INDICATORI VALUTAZIONE**

- Budgeting delle attività di marketing/vendita previste
- Elaborazione del piano operativo di vendita: obiettivi di ordini e fatturato
- Elaborazione di dati ed informazioni a supporto della politica di vendita e distribuzione
- Programmazione ed organizzazione rete vendite

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Definizione delle modalità di organizzazione e gestione delle vendite, attraverso l'identificazione dei canali distributivi, la gestione del personale di vendita e l'analisi dei report sull'andamento delle vendite

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "4"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO COMMERCIALE - MARKETING**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Analisi mercato di riferimento	Unità di risultati di apprendimento "Elementi di statistica ed economia"
	Unità di risultati di apprendimento "Analizzare il mercato di riferimento"
Configurazione offerta di prodotto/servizio	Unità di risultati di apprendimento "Definire l'offerta di prodotto/servizio"
Posizionamento offerta di prodotto/servizio	Unità di risultati di apprendimento "Sviluppare un piano di marketing operativo"
	Unità di risultati di apprendimento "Esercitazioni su Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing"
Conversione operativa strategia commerciale	Unità di risultati di apprendimento "Gestire la rete di vendita"
	Unità di risultati di apprendimento "Applicare tecniche di trade marketing"
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado.
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana, almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	20	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di statistica ed economia</li> </ul>	<i>"Elementi di statistica ed economia"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc.</li> <li>• Metodologie e strumenti di benchmarking</li> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ecc.</li> <li>• Identificare il sistema di offerta dei competitor - sia in termini qualitativi che quantitativi - assumendone i punti di forza attraverso azioni e strategie di benchmarking</li> <li>• Identificare nuove aree geografiche in cui effettuare azioni per l'acquisizione di nuove fette di mercato</li> <li>• Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato</li> </ul>	<i>"Analizzare il mercato di riferimento"</i>	32	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studio del prodotto/servizio in funzione della strategia commerciale</li> <li>• Modalità di definizione di un target di utenza</li> <li>• Usi e costumi dei potenziali target di riferimento</li> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> </ul>	<i>"Definire l'offerta di prodotto/servizio"</i>	32	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi di profitto prefissati</li> <li>• Identificare le caratteristiche proprie del target clienti individuato in funzione del bisogno/obiettivo emerso, esplicitando modalità e finalità di soddisfazione dello stesso</li> <li>• Tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio in termini di fattori chiave di vendita (key selling factors)</li> <li>• Valutare le performance dei prodotti/servizi offerti, in relazione alla qualità attesa ed il livello di preferenza accordato</li> </ul>				
5	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli e strumenti di marketing strategico: posizionamento prodotto, ecc.</li> <li>• Modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, etc.</li> <li>• La qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in inglese</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare una politica prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato e di profitto stabilite</li> <li>• Concepire piani di consolidamento delle quote di mercato già acquisite, nonché di penetrazione in nuovi mercati</li> <li>• Elaborare dati ed informazioni a supporto della politica prezzi da assumere</li> <li>• Identificare il settore di mercato obiettivo in cui posizionare il prodotto/servizio: nicchia, segmento o mercato allargato</li> <li>• Definire e/o collaborare alla definizione del piano di promozione e comunicazione</li> </ul>	<i>"Sviluppare un piano di marketing operativo"</i>	52	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni internet</li> <li>• Software applicativi e servizi web-based</li> </ul>	<i>"Esercitazioni su Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing"</i>	20	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	per la gestione commerciale-marketing				
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I sistemi di distribuzione: GDO, vendita in franchising, etc.</li> <li>• Sviluppo della rete di vendita</li> <li>• Tecniche di organizzazione e gestione rete vendita</li> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> <li>• Norme sulla gestione della qualità ISO 9000 nella versione corrente</li> <li>• Contrattualistica e tutela dei crediti</li> <li>• Tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti: marketing/sell-in</li> <li>• Gestione delle relazioni con l'area produzione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo del personale di vendita</li> <li>• Interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti</li> <li>• Valutare la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento</li> </ul>	<i>"Gestire la rete di vendita"</i>	52	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le leve del trade marketing</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepire modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing</li> </ul>	<i>"Applicare tecniche di trade marketing"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>• Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	8	max 4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di rife-

<sup>1</sup> Collocazione a scelta del progettista.

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
					rimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>276</b>	<b>Max 40</b>	

**5. TIROCINIO CURRICULARE**

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici, in particolare per l'unità di risultati di apprendimento n. 6.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: La percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "5"****[A3.6] TECNICO DELLA PROGETTAZIONE ALIMENTARE**

Settore economico professionale: Produzioni alimentari

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico della progettazione alimentare è in grado di tradurre in formulazioni alimentari i fabbisogni e le esigenze del mercato, realizzando combinazioni alimentari nuove o modificative e ingegnerizzazioni tecnologiche per lo sviluppo e l'industrializzazione del prodotto.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	[6]
Codice ISTAT CP 2011	[3.2.2.3.2] Tecnici dei prodotti alimentari
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[2.136.402] Progettazione alimentare

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Ricerca ideativa prodotti alimentari</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare caratteristiche tecnologiche ed economiche degli omologhi prodotti alimentari presenti sul mercato</li> <li>• Comprendere ed analizzare la domanda di mercato relativa a richieste di nuovi prodotti alimentari o modifiche/variazioni di quelli esistenti</li> <li>• Identificare i possibili ambiti di consumo del prodotto alimentare sulla base delle esigenze di gusto e nutrizionali rilevate</li> <li>• Valutare convenienza produttiva in termini di competitività del prodotto sul mercato</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti, abitudini e necessità dietetiche e di alimentazione</li> <li>• Il ciclo di produzione e le tendenze dell'agroalimentare</li> <li>• Metodi, tecniche e strumenti di lavorazione, trasformazione e conservazione delle materie prime vegetali e/o animali</li> <li>• Proprietà e ruolo dei diversi ingredienti alimentari</li> <li>• Qualità nutrizionali, merceologiche e salutari degli ingredienti alimentari</li> <li>• Tendenze alimentari dei consumatori ed esigenze del mercato alimentare</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b>

Le attività di analisi del mercato, di valutazione della competitività e dei possibili ambiti di consumo del prodotto
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di idee alimentari nuove o innovative</li> <li>• Esame dei comportamenti di consumo e dei bisogni del consumatore</li> <li>• Indagine del sistema di offerta dei principali competitor</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Realizzazione delle ricerche e delle analisi finalizzate ad individuare ambiti di sviluppo di nuovi prodotti o di modifica delle formulazioni di prodotti esistenti
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Sviluppo formulazioni alimentari</b>
<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguare standard di qualità nutrizionali e salutari alle formulazioni alimentari, nel rispetto delle norme internazionali di prodotto e di processo</li> <li>• Definire gli obiettivi di shelf life del prodotto</li> <li>• Predeterminare le relazioni tra caratteristiche alimentari e formulazioni finali</li> <li>• Riconoscere caratteristiche, esigenze e condizionamenti reciproci dei diversi ingredienti alimentari</li> <li>• Tradurre esigenze ed intuizioni alimentari in formulazioni alimentari</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicativi informatici per l'analisi dei dati e lo sviluppo delle formulazioni</li> <li>• Caratteristiche e reazioni fisiche, chimiche e microbiologiche degli ingredienti alimentari</li> <li>• Inglese tecnico di settore</li> <li>• Processi fisico-chimici di trasformazione alimentare (liofilizzazione, sterilizzazione, fermentazione)</li> <li>• Tecniche di analisi, ricerca e lettura dei dati di laboratorio</li> <li>• Tecniche e procedure di preparazione e conservazione dei cibi</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le attività di definizione di nuove formulazioni alimentari
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di miscele alimentari</li> <li>• Registrazione di reazioni e condizionamenti non adeguati</li> <li>• Verifica degli standard di qualità e nutrizionali</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Elaborazione, sulla base delle richieste/esigenze rilevate, di nuove formulazioni di prodotti alimentari, tenendo conto delle caratteristiche e dei reciproci condizionamenti degli ingredienti e delle qualità nutrizionali e salutari desiderate
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Composizione prodotto alimentare campione</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare idoneo imballaggio del prodotto</li> <li>• Individuare migliori tecnologie, processuali e procedurali nella produzione alimentare</li> <li>• Leggere i comportamenti condizionali e reattivi - chimici, biologici, organolettici, ecc. - nella produzione pilota delle aggregazioni alimentari formulate</li> <li>• Riconoscere il livello di rispondenza tecnica delle prototipizzazioni alimentari alle formulazioni previste</li> <li>• Rilevare problemi e criticità tecnico-realizzative in fase di produzione pilota</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi, tecniche e strumenti di lavorazione, trasformazione e conservazione delle materie prime vegetali e/o animali</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Tecniche di analisi, ricerca e lettura dei dati di laboratorio</li> <li>• Tecniche e procedure di preparazione e conservazione dei cibi</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e strumenti per la produzione, conservazione e il confezionamento dei prodotti alimentari</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di produzione del prototipo alimentare e di valutazione della produzione pilota</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assaggio e prove di gusto e rispondenza</li> <li>• Assistenza alla realizzazione del prototipo alimentare</li> <li>• Elaborazione dei risultati parziali e finali delle prove alimentari</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Realizzare la produzione pilota, verificandone la rispondenza alle formulazioni previste e rilevando eventuali criticità tecnico-produttive</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Elaborazione e controllo delle specifiche produttive</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare procedure operative di lavorazione in applicazione del sistema HACCP</li> <li>• Elaborare la composizione alimentare finale</li> <li>• Elaborare le specifiche di produzione e registrare i dati di processo</li> <li>• Identificare eventuali anomalie nel ciclo di produzione</li> <li>• Riconoscere e prevenire i rischi igienico-sanitari, relativamente alla propria persona e all'ambiente di lavoro</li> <li>• Valutare la fattibilità (economica, di processo, tecnologica, organizzativa, etc.) del nuovo prodotto</li> <li>• Verificare la qualità del prodotto e la sua conformità al progetto, durante e al termine del processo di lavorazione</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodiche di analisi costi-benefici</li> </ul>

- Modalità e procedure di registrazione dei dati di produzione, tipologie di schede tecniche
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Principi, scopi e campo di applicazione della HACCP e della normativa di riferimento
- Procedure di tutela qualità ed igiene dei cibi

**OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le attività di controllo del ciclo di produzione

**INDICATORI VALUTAZIONE**

- Apporto di modifiche nella composizione e formulazione alimentare
- Elaborazione composizione alimentare finale
- Elaborazione delle specifiche tecniche di produzione
- Registrazione dei dati di produzione

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Elaborazione della scheda con le specifiche di produzione del prodotto e verifica del prodotto durante ed al termine del processo produttivo

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "6"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO DELLA PROGETTAZIONE ALIMENTARE**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di Apprendimento "Inquadramento della professione"
Ricerca ideativa prodotti alimentari	Unità di risultati di Apprendimento "Merceologia alimentare"
	Unità di risultati di Apprendimento "Effettuare lo studio di realizzabilità del prodotto alimentare"
Sviluppo formulazioni alimentari	Unità di risultati di Apprendimento "Elementi di informatica e principali programmi informatici di ausilio alle formulazioni"
	Unità di risultati di Apprendimento "Sviluppare formulazioni alimentari"
Composizione prodotto alimentare campione	Unità di risultati di Apprendimento "Realizzare il prototipo alimentare"
Elaborazione e controllo delle specifiche produttive	Unità di risultati di Apprendimento "Principi del sistema HACCP"
	Unità di risultati di Apprendimento "Elaborare la composizione alimentare finale"
--	Unità di risultati di Apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 6****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di laurea, almeno triennale, classi L02, L13, L25, L26 e L27
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana, almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche economiche del settore agroalimentare e delle produzioni alimentari – nuove tendenze</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>“Inquadramento della professione”</i>	16	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proprietà e ruolo dei diversi ingredienti alimentari</li> <li>• Qualità nutrizionali, merceologiche e salutari degli ingredienti alimentari</li> </ul>	<i>“Merceologia alimentare”</i>	60	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ciclo di produzione e le tendenze dell'agroalimentare</li> <li>• Comportamenti, abitudini e necessità dietetiche e di alimentazione</li> <li>• Tendenze alimentari dei consumatori ed esigenze del mercato alimentare</li> <li>• Metodi, tecniche e strumenti di lavorazione, trasformazione e conservazione delle materie prime vegetali e/o animali</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare caratteristiche tecnologiche ed economiche degli omologhi prodotti alimentari presenti sul mercato</li> <li>• Comprendere ed analizzare la domanda di mercato relativa a richieste di nuovi prodotti alimentari o modifiche/variazioni di quelli esistenti</li> <li>• Identificare i possibili ambiti di consumo del prodotto alimentare sulla base delle esigenze di gusto e nutrizionali rilevate</li> <li>• Valutare convenienza produttiva in termini di competitività del prodotto sul mercato</li> </ul>	<i>“Effettuare lo studio di realizzabilità del prodotto alimentare”</i>	40	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicativi informatici per l'analisi dei dati e lo sviluppo delle formulazioni</li> </ul>	<i>“Elementi di informatica e principali programmi informatici di ausilio alle formulazioni ”</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e reazioni fisiche, chimiche e microbiologiche degli in-</li> </ul>	<i>“Sviluppare formulazioni alimentari”</i>	50	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>gredienti alimentari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processi fisico-chimici di trasformazione alimentare, liofilizzazione, sterilizzazione, fermentazione</li> <li>• Tecniche e procedure di preparazione e conservazione dei cibi</li> <li>• Tecniche di analisi, ricerca e lettura dei dati di laboratorio</li> <li>• Inglese tecnico di settore</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguare standard di qualità nutrizionali e salutari alle formulazioni alimentari nel rispetto delle norme internazionali di prodotto e di processo</li> <li>• Predeterminare le relazioni tra caratteristiche alimentari e formulazioni finali</li> <li>• Riconoscere caratteristiche, esigenze e condizionamenti reciproci dei diversi ingredienti alimentari</li> <li>• Tradurre esigenze ed intuizioni alimentari in formulazioni alimentari</li> <li>• Definire gli obiettivi di shelf life del prodotto</li> </ul>				di frequenza
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi, scopi e campo di applicazione della HACCP e della normativa di riferimento</li> </ul>	<i>"Principi del sistema HACCP"</i>	16	Max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi, tecniche e strumenti di lavorazione, trasformazione e conservazione delle materie prime vegetali e/o animali</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e strumenti per la produzione, conservazione e il confezionamento dei prodotti alimentari</li> <li>• Tecniche e procedure di preparazione e conservazione dei cibi</li> <li>• Tecniche di analisi, ricerca e lettura dei dati di laboratorio</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare migliorie tecnologiche, processuali e procedurali nella produzione alimentare</li> <li>• Leggere i comportamenti condizionali e reattivi - chimici, biologici, organolettici, ecc. - nella produzione</li> </ul>	<i>"Realizzare il prototipo alimentare"</i>	40	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>pilota delle aggregazioni alimentari formulate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere il livello di rispondenza tecnica delle prototipizzazioni alimentari alle formulazioni previste</li> <li>• Rilevare problemi e criticità tecnico-realizzative in fase di produzione pilota</li> <li>• Individuare idoneo imballaggio del prodotto</li> </ul>				
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure di tutela qualità ed igiene dei cibi</li> <li>• Modalità e procedure di registrazione dei dati di produzione, tipologie di schede tecniche</li> <li>• Metodiche di analisi costi-benefici</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare procedure operative di lavorazione in applicazione del sistema HACCP</li> <li>• Elaborare la composizione alimentare finale</li> <li>• Elaborare le specifiche di produzione e registrare i dati di processo</li> <li>• Identificare eventuali anomalie nel ciclo di produzione</li> <li>• Riconoscere e prevenire i rischi igienico-sanitari, relativamente alla propria persona e all'ambiente di lavoro</li> <li>• Valutare la fattibilità (economica, di processo, tecnologica, organizzativa, etc.) del nuovo prodotto</li> <li>• Verificare la qualità del prodotto e la sua conformità al progetto, durante e al termine del processo di lavorazione</li> </ul>	<i>“Elaborare la composizione alimentare finale”</i>	20	Max 10	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>• Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>“Sicurezza sul luogo di lavoro”</i>	16	Max 4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il cor-

1

Collocazione a scelta del progettista.

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
					so conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>278</b>	<b>Max 68</b>	

**5. TIROCINIO CURRICULARE**

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultati di apprendimento da 4 a 8, vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando laboratori pratici.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: La percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "7"****[22.5] TECNICO DEL MARKETING TURISTICO**

Settore economico professionale: Servizi turistici

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico del marketing turistico è in grado di analizzare il mercato turistico, progettare un servizio sulla base della valutazione della domanda turistica individuata, elaborare strategie promozionali e predisporre piani di comunicazione e marketing.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[3.3.3.5.0] Tecnici del marketing
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[19.19.42] Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Analisi dell'offerta turistica</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare l'offerta turistica attraverso: ricerche documentarie, visite dei luoghi, analisi delle risorse della struttura e indagini di mercato</li> <li>• Identificare punti di forza, debolezza, opportunità e rischi della struttura/servizio turistico</li> <li>• Individuare le caratteristiche del mercato della concorrenza e quello potenziale</li> <li>• Valutare i vincoli e le opportunità della legislazione esistente in ambito turistico</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi base di geografia turistica</li> <li>• Elementi di base di statistica ed economia</li> <li>• Il mercato del turismo e le sue tendenze</li> <li>• Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo</li> <li>• Le politiche e le strategie turistiche: nuove tendenze</li> <li>• Le tecniche di analisi e di ricerca di mercato: variabili da rilevare, fonti, strumenti, etc.</li> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di analisi delle caratteristiche del mercato di riferimento</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione di informazioni sulla legislazione turistica</li> <li>• Acquisizione di informazioni sulle infrastrutture, sui servizi disponibili, sulla posizione</li> </ul>

<p>geografica, sui fattori naturali e culturali presenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Individuazione delle caratteristiche dell'offerta turistica esistente e dei competitors presenti sul mercato di riferimento</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Individuazione della domanda turistica</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire il target di utenza che si desidera attrarre, coerentemente con l'infrastruttura turistica esistente</li> <li>• Identificare gli elementi caratteristici e rilevanti della domanda turistica, per ricavarne informazioni qualitative e quantitative sull'affluenza</li> <li>• Prevedere i comportamenti di acquisto e consumo del turista</li> <li>• Riconoscere i fattori che influiscono sulla scelta delle strutture da parte della clientela: componenti, caratteristiche, tassonomia degli acquisti ecc.</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> <li>• Modalità di definizione di un target di utenza</li> <li>• Usi e costumi dei potenziali target di riferimento</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di identificazione del target e delle relative caratteristiche/esigenze</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame delle esigenze del potenziale cliente</li> <li>• Indagine sulle preferenze turistiche attuali: quanti turisti, per quanto tempo, quanto spendono ecc.</li> <li>• Studio del comportamento del consumatore attraverso sondaggi, interviste ecc.</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Individuazione del target di riferimento e delle relative caratteristiche/preferenze</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Definizione e posizionamento dell'offerta turistica</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie</li> <li>• Identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica</li> <li>• Individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico</li> <li>• Interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali</li> <li>• Stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno, in relazione al target di utenza individuato</li> </ul>

<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le leve del marketing mix (brand management, politiche tariffarie e revenue management, distribuzione e comunicazione)</li> <li>• Metodologie e strumenti di marketing turistico</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Tecniche di marketing</li> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di definizione del piano di marketing</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione di accordi con fornitori di alcuni servizi: biglietterie, strutture ricettive, ecc.</li> <li>• Elaborazione linee guida per la realizzazione di un nuovo servizio turistico</li> <li>• Redazione di un piano finanziario e di investimenti</li> <li>• Verifica delle diverse soluzioni e scelta della migliore offerta in relazione alla domanda potenziale</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Composizione dell'offerta di servizi in relazione al target individuato ed al mercato di riferimento</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Promozione dell'offerta turistica</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare lo stile comunicativo più adeguato per raggiungere il target di utenza individuato</li> <li>• Identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione del prodotto/servizio turistico</li> <li>• Individuare, distinguere e definire le modalità di comunicazione web</li> <li>• Individuare le tecniche e gli strumenti di promozione più attuali e di impatto, rispetto al target individuato</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionamento dei principali strumenti di booking on line</li> <li>• I motori di ricerca.</li> <li>• I social network</li> <li>• Le regole dell'e-commerce</li> <li>• Le tecniche comunicative relazionali</li> <li>• SEO (Search Engine Optimization)</li> <li>• Strumenti e linguaggi della web communication e del web marketing</li> <li>• Tecniche di comunicazione pubblicitaria</li> <li>• Web Marketing applicato al settore turistico</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di definizione della strategia di promozione dell'offerta e identificazione dei relativi canali</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione di canali di promozione anche via web e delle relative modalità e frequenza</li> <li>• Coordinamento delle iniziative promozionali e pubblicitarie</li> </ul>

- Creazione di modalità di lancio di nuovi prodotti
- Elaborazione di strategie di vendita e promozione

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Elaborazione del messaggio e dello stile comunicativo per la promozione dei servizi e individuazione dei relativi canali tradizionali o new media

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "8"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO DEL MARKETING TURISTICO**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

<b>Unità di Competenze</b>	<b>Unità di Risultati di Apprendimento</b>
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Analisi dell'offerta turistica	Unità di risultati di apprendimento "Elementi di statistica ed economia"
	Unità di risultati di apprendimento "Elementi geografia turistica"
	Unità di risultati di apprendimento "Tecniche di analisi e ricerca di mercato"
	Unità di risultati di apprendimento "Analizzare l'offerta turistica ed elaborare dati"
Individuazione della domanda turistica	Unità di risultati di apprendimento "Analizzare la domanda turistica ed elaborare dati"
Definizione e posizionamento dell'offerta turistica	Unità di risultati di apprendimento "Definire e posizionare l'offerta turistica"
	Unità di risultati di apprendimento "Definire il piano di marketing turistico"
Promozione dell'offerta turistica	Unità di risultati di apprendimento "Promuovere l'offerta turistica"
	Unità di risultati di apprendimento "Sviluppare un piano di comunicazione/web marketing"
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

<b>N.</b>	<b>Articolazione dell'Unità di competenze</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
1.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Il sistema turistico regionale e nazionale</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	20	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di statistica ed economia</li> </ul>	<i>"Elementi di statistica ed economia"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi base di geografia turistica</li> </ul>	<i>"Elementi di geografia turistica"</i>	16	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tecniche di analisi e di ricerca di mercato: variabili da rilevare, fonti, strumenti, etc.</li> </ul>	<i>"Tecniche di analisi e ricerca di mercato"</i>	16	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il mercato del turismo e le sue tendenze</li> <li>• Le politiche e le strategie turistiche: nuove tendenze</li> <li>• Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo</li> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare l'offerta turistica attraverso: ricerche documentarie, visite dei luoghi, analisi delle risorse della struttura e indagini di mercato</li> <li>• Identificare punti di forza, debolezza, opportunità e rischi della struttura/servizio turistico</li> <li>• Individuare le caratteristiche del mercato della concorrenza e quello potenziale</li> <li>• Valutare i vincoli e le opportunità della legislazione esistente in ambito turistico</li> </ul>	<i>"Analizzare l'offerta turistica ed elaborare dati"</i>	32	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
6.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di definizione di un target di utenza</li> <li>• Usi e costumi dei potenziali target di riferimento</li> <li>• Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti</li> </ul>	<i>"Analizzare la domanda turistica ed elaborare dati"</i>	32	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire il target di utenza che si desidera attrarre, coerentemente con l'infrastruttura turistica esistente</li> <li>• Identificare gli elementi caratteristici e rilevanti della domanda turistica, per ricavarne informazioni qualitative e quantitative sull'affluenza</li> <li>• Prevedere i comportamenti di acquisto e consumo del turista</li> <li>• Riconoscere i fattori che influiscono sulla scelta delle strutture da parte della clientela: componenti, caratteristiche, tassonomia degli acquisti ecc.</li> </ul>				
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodologie di definizione del prodotto/servizio turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato e al mercato analizzato</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica</li> <li>• Individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico</li> <li>• Interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali</li> <li>• Stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno, in relazione al target di utenza individuato</li> </ul>	<i>"Definire e posizionare l'offerta turistica"</i>	32	max 8	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le leve del marketing mix (brand management, politiche tariffarie e revenue management, distribuzione e comunicazione)</li> <li>• Tecniche di marketing</li> <li>• Metodologie e strumenti di marketing turistico</li> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie</li> </ul>	<i>"Definire il piano di marketing turistico"</i>	40	--	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
9.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> </ul>	<i>"Promuovere l'offerta turistica"</i>	20	--	Amnesso il riconoscimento di credito formativo

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individuare le tecniche e gli strumenti di promozione più attuali e di impatto, rispetto al target individuato</li> </ul>				di frequenza
10.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le tecniche comunicative relazionali</li> <li>Tecniche di comunicazione pubblicitaria</li> <li>Web Marketing applicato al settore turistico</li> <li>Strumenti e linguaggi della web communication e del web marketing</li> <li>I motori di ricerca.</li> <li>SEO (Search Engine Optimization).</li> <li>I social network</li> <li>Le regole dell'e-commerce</li> <li>Funzionamento dei principali strumenti di booking on line</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinare lo stile comunicativo più adeguato per raggiungere il target di utenza individuato</li> <li>Identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione del prodotto/servizio turistico</li> <li>Individuare, distinguere e definire le modalità di comunicazione web</li> </ul>	<i>"Sviluppare un piano di comunicazione/web marketing"</i>	64	max 16	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	8	max 4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>300</b>	<b>Max 52</b>	

<sup>1</sup> Collocazione a scelta del progettista.

**5. TIROCINIO CURRICULARE**

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici in particolare per l'unità di risultato di apprendimento n. 10.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

## ALLEGATO "9"

**[G1.3] TECNICO DELLA GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE**

Settore economico professionale: Area comune

**Descrizione sintetica:**

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

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	6
Codice ISTAT CP 2011	2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[25.234.769] Gestione della selezione del personale [25.234.768] Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale [25.234.774] Gestione delle relazioni sindacali [25.234.767] Organizzazione e sviluppo organizzativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Analisi organizzativa</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa</li> <li>• Adottare tecniche e metodi di descrizione delle competenze, al fine di prefigurare un sistema professionale funzionale al contesto organizzativo di riferimento</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale</li> <li>• Identificare ruoli e funzioni organizzative, in relazione a struttura e processi fondamentali di business, supporto, direzione e controllo dell'organizzazione</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li> <li>• Tecniche di analisi delle competenze</li> <li>• Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative</li> <li>• Tecniche e metodologie di analisi organizzativa</li> <li>• Terminologia tecnica in lingua inglese</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di analisi organizzativa e di identificazione della struttura professionale</p>

<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione dei profili professionali</li> <li>• Esame dei requisiti di accesso al ruolo</li> <li>• Mappatura dei processi lavorativi</li> <li>• Ricognizione e rilevazione dei fabbisogni aziendali</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Analisi del contesto organizzativo e identificazione della struttura professionale ad esso funzionale</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Programmazione e reclutamento delle risorse umane</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condurre le prove, i colloqui e selezionare le candidature</li> <li>• Definire il fabbisogno di personale, tracciando i requisiti che dovrebbero possedere i soggetti da reclutare e tenendo presenti gli obiettivi complessivi dell'organizzazione</li> <li>• Individuare le principali fonti di reclutamento per la ricerca e la selezione del personale</li> <li>• Mettere a punto e somministrare prove e test di valutazione per la selezione dei candidati</li> <li>• Prefigurare modalità e procedure di inserimento e accoglienza del personale selezionato, all'interno del contesto organizzativo</li> <li>• Valutare e selezionare i candidati</li> <li>• Valutare le possibilità di miglioramento e razionalizzazione del personale presente nei differenti contesti organizzativi, in funzione dell'esigenza rilevata</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di project management</li> <li>• Metodi e strumenti di reclutamento e selezione del personale</li> <li>• Tecniche di gestione del colloquio</li> <li>• Tecniche di valutazione per la selezione del personale</li> <li>• Terminologia tecnica in lingua inglese</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di rilevazione del fabbisogno di personale e individuazione delle modalità di reclutamento</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocazione/acquisizione del personale</li> <li>• Elaborazione di piani di accoglienza/inserimento del personale</li> <li>• Preselezione e selezione del personale</li> <li>• Ricerca fonti di reclutamento</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Definizione del fabbisogno di personale e dei relativi requisiti e predisposizione e gestione delle procedure di reclutamento e selezione, individuando i canali di reclutamento adeguati al tipo di professionalità ricercata</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Sviluppo risorse umane</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione</li> <li>• Definire interventi formativi/di addestramento coerenti con i percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo prefigurati, compatibilmente ai vincoli organizzativi e al budget disponibile</li> <li>• Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo</li> <li>• Identificare obiettivi professionali ed ambiti di competenze da sviluppare, in coerenza con le strategie organizzative</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi di rilevazione dei fabbisogni formativi</li> <li>• Metodologia della formazione del personale</li> <li>• Metodologie di assessment</li> <li>• Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni</li> <li>• Processi motivazionali, politiche retributive e sistemi di incentivazione</li> <li>• Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di pianificazione e progettazione di piani di sviluppo professionale e di monitoraggio degli stessi</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione sistemi /piani di valutazione delle prestazioni e del potenziale</li> <li>• Predisposizione di percorsi formativi e di addestramento specifici</li> <li>• Presa in carico delle richieste di miglioramento espresse dal personale</li> <li>• Ricognizione fabbisogni formativi</li> <li>• Stima percorsi di avanzamento professionale</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale rispondenti alle esigenze dell'organizzazione</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione delle relazioni sindacali</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivare le procedure di comunicazione e di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste dalla normativa di riferimento</li> <li>• Gestire le negoziazioni e le eventuali crisi aziendali con le organizzazioni sindacali</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di disciplina contrattuale</li> <li>• Fondamenti di diritto del lavoro</li> <li>• Il sistema delle relazioni industriali</li> <li>• I soggetti della rappresentanza nel mondo del lavoro</li> <li>• La negoziazione nelle relazioni sindacali</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le attività di comunicazione, consultazione e confronto con le rappresentanze sindacali
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento delle comunicazioni interne</li> <li>• Esame e verifica rapporti di lavoro</li> <li>• Supporto nelle relazioni sindacali</li> <li>• Verifica dell'impiego e della destinazione del personale</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Gestione delle relazioni sindacali sulla base delle indicazioni della direzione e tenendo conto delle procedure di gestione amministrativa del personale
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Coordinamento delle procedure di gestione delle risorse umane</b>
<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare le modalità e gli strumenti di comunicazione interna più adeguati a trasmettere notizie ed informazioni</li> <li>• Coordinare le procedure necessarie alla gestione amministrativa del personale</li> <li>• Monitorare l'espletamento dei relativi adempimenti (fiscali, previdenziali ecc.) definendo l'attività di reporting</li> <li>• Riconoscere la normativa contrattuale relativa alle differenti tipologie di rapporto di lavoro</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di base di applicazioni software del sistema windows, servizi e funzioni internet</li> <li>• Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione</li> <li>• Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Terminologia tecnica in lingua inglese</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Il coordinamento delle procedure amministrative di gestione del personale
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento dei flussi di comunicazione</li> <li>• Coordinamento delle procedure amministrative</li> <li>• Verifica dell'espletamento degli adempimenti connessi alla gestione del personale</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Coordinamento delle procedure di gestione amministrativa del personale, verificando l'espletamento dei relativi adempimenti fiscali, previdenziali ecc.
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "10"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO DELLA GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

<b>Unità di Competenze</b>	<b>Unità di Risultati di Apprendimento</b>
--	Unità di Risultati di Apprendimento "Inquadramento della professione"
Analisi organizzativa	Unità di Risultati di Apprendimento "Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa"
	Unità di Risultati di Apprendimento "Effettuare un'analisi organizzativa e rappresentare il sistema professionale"
	Unità di Risultati di Apprendimento "Lingua inglese"
Programmazione e reclutamento delle risorse umane	Unità di Risultati di Apprendimento "Gestire le attività di programmazione, reclutamento e selezione delle risorse umane"
	Unità di Risultati di Apprendimento "Gestire un colloquio di selezione"
Sviluppo risorse umane	Unità di Risultati di Apprendimento "Gestire politiche di sviluppo delle risorse umane"
	Unità di Risultati di Apprendimento "Valutare le risorse umane"
	Unità di Risultati di Apprendimento "Analizzare i fabbisogni formativi e sviluppare la progettazione formativa"
Gestione delle relazioni sindacali	Unità di Risultati di Apprendimento "Gestire le attività sindacali"
Coordinamento delle procedure di gestione delle risorse umane	Unità di Risultati di Apprendimento "Coordinare la gestione degli adempimenti burocratici relativi al personale"
	Unità di Risultati di Apprendimento "Elementi di informatica"
--	Unità di Risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 6****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di laurea, almeno triennale
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	8	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li> </ul>	<i>"Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa"</i>	24	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodologie di analisi organizzativa</li> <li>• Tecniche di analisi delle competenze</li> <li>• Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche di analisi dei processi lavorativi e metodologie di analisi organizzativa</li> <li>• Adottare tecniche e metodi di descrizione delle competenze, al fine di prefigurare un sistema professionale funzionale al contesto organizzativo di riferimento</li> <li>• Identificare ruoli e funzioni organizzative in relazione a struttura e processi fondamentali di business, supporto, direzione e controllo dell'organizzazione</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale</li> </ul>	<i>"Effettuare un'analisi organizzativa e rappresentare il sistema professionale"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di grammatica della lingua inglese</li> <li>• Terminologia tecnica in lingua inglese</li> </ul>	<i>"Lingua Inglese"</i>	40	max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di project management</li> <li>• Metodi e strumenti di reclutamento e selezione del personale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire il fabbisogno di personale, tracciando i requisiti che dovrebbero</li> </ul>	<i>"Gestire le attività di programmazione, reclutamento e selezione delle risorse umane"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>possedere i soggetti da reclutare e tenendo presenti gli obiettivi complessivi dell'organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le principali fonti di reclutamento per la ricerca e la selezione del personale</li> <li>• Prefigurare modalità e procedure di inserimento e accoglienza del personale selezionato, all'interno del contesto organizzativo</li> <li>• Valutare le possibilità di miglioramento e razionalizzazione del personale presente nei differenti contesti organizzativi, in funzione dell'esigenza rilevata</li> </ul>				
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di gestione del colloquio</li> <li>• Tecniche di valutazione per la selezione del personale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettere a punto e somministrare prove e test di valutazione per la selezione dei candidati</li> <li>• Condurre le prove, i colloqui e selezionare le candidature</li> <li>• Valutare e selezionare i candidati</li> </ul>	<i>"Gestire un colloquio di selezione"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni</li> <li>• Processi motivazionali, politiche retributive e sistemi di incentivazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione</li> <li>• Identificare obiettivi professionali ed ambiti di competenze da sviluppare, in coerenza con le strategie organizzative</li> </ul>	<i>"Gestire politiche di sviluppo delle risorse umane"</i>	32	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di assessment</li> <li>• Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di</li> </ul>	<i>"Valutare le risorse umane"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo				
9.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi di rilevazione dei fabbisogni formativi</li> <li>• Metodologia della formazione del personale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire interventi formativi/di addestramento coerenti con i percorsi di sviluppo professionale ed organizzativo prefigurati, compatibilmente ai vincoli organizzativi e al budget disponibile</li> </ul>	<i>"Analizzare i fabbisogni formativi ed sviluppare la progettazione formativa"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
10.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> <li>• Elementi di disciplina contrattuale</li> <li>• Fondamenti di diritto del lavoro</li> <li>• I soggetti della rappresentanza nel mondo del lavoro</li> <li>• Il sistema delle relazioni industriali</li> <li>• La negoziazione nelle relazioni sindacali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivare le procedure di comunicazione e di consultazione e confronto con le organizzazioni sindacali nelle ipotesi previste della normativa di riferimento</li> <li>• Gestire le negoziazioni e le eventuali crisi aziendali con le organizzazioni sindacali</li> </ul>	<i>"Gestire le attività sindacali"</i>	24	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
11.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare le modalità e gli strumenti di comunicazione interna più adeguati a trasmettere notizie ed informazioni</li> <li>• Coordinare le procedure necessarie alla gestione amministrativa del personale</li> <li>• Monitorare l'espletamento dei relativi</li> </ul>	<i>"Coordinare la gestione degli adempimenti burocratici relativi al personale"</i>	32	max 16	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	adempimenti (fiscali, previdenziali ecc.) definendo l'attività di reporting <ul style="list-style-type: none"> <li>Riconoscere la normativa contrattuale relativa alle differenti tipologie di rapporto di lavoro</li> </ul>				
12.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementi di base di applicazioni software del sistema windows, servizi e funzioni internet</li> </ul>	<i>"Elementi di informatica"</i>	32	max 8	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	8	max 4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>400</b>	<b>Max 96</b>	

### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima 100 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

### 6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

### 7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici.

### 8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

### 9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Crediti di ammissione: Richiedibile solo in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno 3 anni di esperienza lavorativa, anche non continuativa, maturata negli ultimi 10, in ruoli afferen-

1 Collocazione a scelta del progettista.

ti al processo di amministrazione del personale, dimostrata attraverso contratto di lavoro o dichiarazione resa dal datore di lavoro ai sensi del DPR 445/2000.

- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio curriculare.

#### **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

#### **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

#### **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "11"****[H2.1] TECNICO DEGLI ACQUISTI E APPROVVIGIONAMENTI**

Settore economico professionale: Area comune

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico degli acquisti e approvvigionamenti è in grado di configurare il sistema di fornitura adeguato alle esigenze di produzione ed approvvigionamento, selezionando il relativo parco fornitori e gestendo i processi di acquisizione di prodotti e servizi anche tecnici.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAZIONE</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[3.3.3.1.0] Approvvigionatori e responsabili acquisti
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[25.222.716] Gestione degli approvvigionamenti [25.222.715] Pianificazione degli approvvigionamenti

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Analisi tecnica fabbisogno d'acquisto</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere i profili qualitativi del prodotto e/o servizio al fine di individuarne il giusto rapporto qualità/prezzo</li> <li>• Individuare e valutare le corrispondenze di prodotto e/o servizio offerte dal mercato di fornitura</li> <li>• Riconoscere le caratteristiche tecnico-funzionali del prodotto e/o servizio da acquistare</li> <li>• Valutare la rispondenza del fabbisogno di acquisto alle effettive disponibilità di mercato e di giacenza</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme sulla gestione della qualità ISO 9000 nella versione corrente</li> <li>• Caratteristiche merceologiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei prodotti e/o servizi trattati</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Principali caratteristiche e tipologie dei processi di produzione industriale</li> <li>• Tecnologie dei materiali trattati e relativi utilizzi in produzione</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di analisi tecnica del fabbisogno di acquisto</p>

<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione richiesta/fabbisogno di acquisto</li> <li>• Esame tecnico del prodotto e/o servizio da acquistare</li> <li>• Indagine su offerta di mercato</li> <li>• Restituzione feedback</li> <li>• Verifica equivalenze di prodotto di magazzino e/o di mercato</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Esame delle caratteristiche del fabbisogno di acquisto e delle disponibilità di mercato/magazzino</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Organizzazione piano d'acquisto</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare scadenze e modalità di consegna in funzione dell'efficienza ed efficacia produttiva dei fornitori</li> <li>• Individuare le priorità d'acquisto in previsione della disponibilità variabile del prodotto e/o servizio sul mercato</li> <li>• Valutare i tempi e i processi di approvvigionamento, anche in vista delle procedure interne di acquisizione</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Principali elementi relativi a sistemi e metodi per la gestione logistica interna ed esterna</li> <li>• Strumenti e tecniche di programmazione (tipo Pert, Gantt, ecc.)</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in lingua inglese</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di organizzazione del piano di acquisto</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione operativa calendario emissione ordini</li> <li>• Elaborazione criteri di selezione e monitoraggio fornitori</li> <li>• Elaborazione elementi di priorità d'acquisto</li> <li>• Organizzazione calendario scadenze/consegne</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Definizione del piano di acquisto e programmazione degli approvvigionamenti tenendo conto delle disponibilità di mercato e delle procedure di acquisizione</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Configurazione e controllo del sistema di fornitura</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche comparative (benchmarking) della qualità e dei prodotti e/o servizi offerti dai diversi fornitori</li> <li>• Decodificare i flussi informativi provenienti dal mercato per la ricerca di nuove fonti di fornitura</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli indicatori di selezione e monitoraggio del parco fornitori: costi, tempi, qualità, affidabilità, ecc.</li> <li>• Individuare e valutare il rapporto costi/benefici dell'offerta in funzione delle condizioni di acquisto predeterminate</li> <li>• Valutare i fornitori sulla base degli indicatori di selezione prefissati, nonché delle caratteristiche specifiche del prodotto e/o servizio da acquistare</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicatori di selezione e monitoraggio del parco fornitori</li> <li>• Metodi di qualificazione fornitori</li> <li>• Tecniche di analisi dei costi/benefici</li> <li>• Tecniche di benchmarking</li> <li>• Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based)</li> <li>• Tecniche di marketing d'acquisto</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di configurazione del sistema fornitura</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione offerta economica</li> <li>• Negoziazione e definizione condizioni di fornitura (modalità, tempi, costi, ecc.)</li> <li>• Predisposizione lista potenziali fornitori</li> <li>• Ricerca e selezione nuovi fornitori</li> <li>• Ricognizione nel parco fornitori già esistente</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Definizione del sistema di monitoraggio e controllo dei processi di approvvigionamento e valutazione dei fornitori e dei relativi servizi/prodotti offerti</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione processi di acquisizione</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare modalità amministrativo-contabili per la predisposizione degli ordini di acquisto</li> <li>• Adottare tecniche e stili di negoziazione per la definizione delle condizioni di fornitura e per la gestione delle relazioni con i fornitori</li> <li>• Definire la soluzione contrattuale adeguata alla tipologia delle forniture richieste</li> <li>• Rilevare il grado di soddisfazione degli utilizzatori finali in merito alle conformità delle forniture offerte</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Pratiche amministrativo-contabili per la predisposizione degli ordini di acquisto</li> <li>• Principali software applicativi per la gestione dei dati e degli acquisti</li> <li>• Principali tipologie contrattuali e normative applicate alle transazioni commerciali</li> <li>• Tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di gestione dei processi di acquisizione</p>

**INDICATORI VALUTAZIONE**

- Definizione modalità contrattuali di fornitura
- Emissione ordine d'acquisto
- Monitoraggio conformità delle forniture

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Gestione delle relazioni, anche contrattuali, con i fornitori e delle procedure di acquisizione e rilevazione del livello di soddisfazione del fabbisogno

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "12"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO DEGLI ACQUISTI E APPROVVIGIONAMENTI**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Analisi tecnica fabbisogno d'acquisto	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento sulle principali caratteristiche e tipologie dei processi di produzione industriale"
	Unità di risultati di apprendimento "Effettuare l'analisi tecnica del fabbisogno d'acquisto"
Organizzazione piano d'acquisto	Unità di risultati di apprendimento "Pianificare gli acquisti"
Configurazione e controllo del sistema di fornitura	Unità di risultati di apprendimento "Definire sistema di fornitura"
	Unità di risultati di apprendimento "Applicare tecniche di <i>benchmarking</i> per la valutazione dei fornitori"
Gestione processi di acquisizione	Unità di risultati di apprendimento "Gestire i processi d'acquisto"
	Unità di risultati di apprendimento "Esercitazioni sui principali software applicativi per la gestione dei dati e degli acquisti"
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	20	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali caratteristiche e tipologie dei processi di produzione industriale</li> <li>• Norme sulla gestione della qualità ISO 9000 nella versione corrente</li> </ul>	<i>"Inquadramento sulle principali caratteristiche e tipologie dei processi di produzione industriale"</i>	20	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei prodotti e/o servizi trattati</li> <li>• Tecnologie dei materiali trattati e relativi utilizzi in produzione</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere i profili qualitativi del prodotto e/o servizio al fine di individuare il giusto rapporto qualità/prezzo</li> <li>• Individuare e valutare le corrispondenze di prodotto e/o servizio offerte dal mercato di fornitura</li> <li>• Riconoscere le caratteristiche tecnico-funzionali del prodotto e/o servizio da acquistare</li> <li>• Valutare la rispondenza del fabbisogno di acquisto alle effettive disponibilità di mercato e di giacenza</li> </ul>	<i>"Effettuare l'analisi tecnica del fabbisogno d'acquisto"</i>	32	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e tecniche di programmazione (tipo Pert, Gantt, ecc.)</li> <li>• Principali elementi relativi a sistemi e metodi per la gestione logistica interna ed esterna</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in lingua inglese</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare scadenze e modalità di consegna in funzione dell'efficienza ed efficacia produttiva dei fornitori</li> <li>• Individuare le priorità d'acquisto in previsione della disponibilità variabile del prodotto e/o servizio sul mercato</li> <li>• Valutare i tempi e i processi di approv-</li> </ul>	<i>"Pianificare gli acquisti"</i>	52	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	vigionamento, anche in vista delle procedure interne di acquisizione				
5	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di marketing d'acquisto</li> <li>• Tecniche di indagine e monitoraggio del mercato fornitori (tradizionali e web-based)</li> <li>• Tecniche di analisi dei costi/benefici</li> <li>• Metodi di qualificazione fornitori</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decodificare i flussi informativi provenienti dal mercato per la ricerca di nuove fonti di fornitura</li> <li>• Individuare e valutare il rapporto costi/benefici dell'offerta in funzione delle condizioni di acquisto predeterminate</li> </ul>	<i>"Definire sistema di fornitura"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicatori di selezione e monitoraggio del parco fornitori</li> <li>• Tecniche di benchmarking</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli indicatori di selezione e monitoraggio del parco fornitori -costi, tempi, qualità, affidabilità, ecc.</li> <li>• Adottare tecniche comparative (benchmarking) della qualità e dei prodotti e/o servizi offerti dai diversi fornitori</li> <li>• Valutare i fornitori sulla base degli indicatori di selezione prefissati, nonché delle caratteristiche specifiche del prodotto e/o servizio da acquistare</li> </ul>	<i>"Applicare tecniche di benchmarking per la valutazione dei fornitori"</i>	20	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione</li> <li>• Principali tipologie contrattuali e normative applicate alle transazioni commerciali</li> <li>• Pratiche amministrativo-contabili per la predisposizione degli ordini di acquisto</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche e stili di negoziazione per la definizione delle condizioni di fornitura e per la gestione delle relazioni con i fornitori</li> <li>• Adottare modalità amministrativo-contabili per la predisposizione degli</li> </ul>	<i>"Gestire i processi d'acquisto"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	ordini di acquisto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire la soluzione contrattuale adeguata alla tipologia delle forniture richieste</li> <li>• Rilevare il grado di soddisfazione degli utilizzatori finali in merito alle conformità delle forniture offerte</li> </ul>				
8	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali software applicativi per la gestione dei dati e degli acquisti</li> </ul>	<i>"Esercitazioni sui principali software applicativi per la gestione dei dati e degli acquisti"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>• Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	8	max 4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art.37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>252</b>	<b>Max 40</b>	

### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

### 6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

### 7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici, in particolare per l'unità di risultati di apprendimento n. 8.

### 8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

<sup>1</sup> Collocazione a scelta del progettista.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: Richiedibile solo in possesso di qualificazione professionale coerente, almeno di livello EQF 3, accompagnata da almeno 3 anni di esperienza lavorativa, anche non continuativa, maturata negli ultimi 10, in ruoli afferenti al processo degli approvvigionamenti, dimostrata attraverso contratto di lavoro o dichiarazione resa dal datore di lavoro ai sensi del DPR 445/2000.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "13"****[H3.3] TECNICO DELLA GESTIONE DI PROGETTI – PROJECT MANAGER**

Settore economico professionale: Area comune

**Descrizione sintetica:**

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

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[2.5.1.2.0] Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[25.219.706] Gestione dei progetti (Project management)

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Rappresentazione potenzialità intervento</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assumere le caratteristiche del contesto (economiche, di mercato, politiche e sociali) identificando opportunità, vincoli e canali di finanziamento</li> <li>• Individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze presenti sul territorio e nel contesto di riferimento</li> <li>• Prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità</li> <li>• Valutare l'affidabilità e le potenzialità di eventuali partner e delle strutture coinvolte/da coinvolgere</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasi, sviluppo e struttura di progetto</li> <li>• Normativa specifica appalti e forniture</li> <li>• Principali canali e fonti di finanziamento</li> <li>• Principi di project management</li> <li>• Tecniche di analisi di scenario</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di rappresentazione delle potenzialità dell'intervento</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame della situazione economica, di mercato e sociale dell'area di intervento</li> <li>• Mappatura soggetti ed organizzazioni attive sul territorio</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta di informazioni sulle fonti di finanziamento</li> <li>• Ricognizione fabbisogni del territorio ed elementi di contesto</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Ricostruzione del quadro delle condizioni di fattibilità dell'intervento in relazione alle caratteristiche del contesto in termini di opportunità, vincoli e canali di finanziamento e potenziali partnership</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Progettazione intervento</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire gli elementi costitutivi dell'intervento (finalità, metodologie, strumenti, destinatari/beneficiari, risorse tecniche, tempi e costi, ecc.)</li> <li>• Individuare i criteri e gli strumenti necessari a valutare l'efficacia e l'impatto dell'intervento</li> <li>• Individuare i partner, i gruppi di interesse ed i collaboratori professionali utili ai fini dell'intervento prefigurato</li> <li>• Tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto dei destinatari e dei partner di progetto</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget di progetto</li> <li>• Calcolo del cash-flow di commessa</li> <li>• Metodologie di progettazione e implementazione di progetti</li> <li>• Stima del fabbisogno finanziario</li> <li>• Struttura di un progetto (elementi costitutivi)</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le operazioni di progettazione intervento</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compilazione di un piano economico e di un cronoprogramma dell'intervento</li> <li>• Elaborazione delle finalità e degli obiettivi dell'intervento</li> <li>• Redazione degli elementi costitutivi dell'intervento</li> <li>• Ricerca partner e collaboratori</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Elaborazione del progetto di intervento nelle sue componenti sulla base delle esigenze rilevate</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione progetto</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguare le azioni previste in relazione a imprevisti e criticità o esigenze segnalate da partner, destinatari o collaboratori</li> <li>• Adottare comportamenti e approcci che favoriscano sinergie fra singoli e gruppi anche appartenenti ad organizzazioni e realtà diverse</li> <li>• Gestire le fasi di chiusura del progetto e dei deliverable previsti</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare i canali comunicativi più efficaci rispetto al messaggio ed ai destinatari da raggiungere</li> <li>• Individuare gli elementi utili ad assicurare il buon andamento dell'intervento con riferimento alla qualità e sicurezza</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto</li> <li>• Reportistica di chiusura del progetto</li> <li>• Software applicativi per la gestione di progetto</li> <li>• Strumenti e tecniche di gestione di un budget</li> <li>• Tecniche di comunicazione: ascolto e restituzione</li> <li>• Tecniche di gestione dei gruppi</li> <li>• Tecniche e metodi di coordinamento di progetti complessi</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in lingua inglese</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di gestione del progetto</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione di reti, partnership e canali comunicativi</li> <li>• Coordinamento di partner e collaboratori</li> <li>• Gestione delle fasi di chiusura del progetto</li> <li>• Implementazione dell'intervento</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Gestione delle attività di progetto e delle attività di chiusura e restituzione</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Definizione e gestione del sistema di monitoraggio e valutazione del progetto</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i dati fisici e finanziari di monitoraggio al fine di predisporre eventuali correzioni/modifiche alla progettazione iniziale</li> <li>• Definire i criteri e gli indicatori per la valutazione dei risultati e degli impatti dell'intervento rispetto alle finalità ed agli obiettivi definiti</li> <li>• Definire il piano di monitoraggio e valutazione, individuando tempi, procedure e reportistica da produrre</li> <li>• Identificare parametri fisici e finanziari per il monitoraggio delle attività progettuali</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cost Report: analisi delle varianze/degli scostamenti</li> <li>• Software applicativi per il monitoraggio di progetto</li> <li>• Stime di avanzamento</li> <li>• Tecniche di monitoraggio di progetto</li> <li>• Tecniche di valutazione dell'impatto dei progetti</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche e metodi di controllo di progetti complessi</li><li>• Tecniche per implementare un sistema di controllo</li></ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le operazioni di monitoraggio e valutazione del progetto
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attività di monitoraggio delle attività di progetto intraprese</li><li>• Riprogettazione dell'intervento in itinere</li><li>• Valutazione degli impatti dell'intervento</li><li>• Verifica e valutazione dei costi e dei tempi di implementazione</li></ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Definizione e gestione del sistema di monitoraggio in itinere e di valutazione dei risultati e degli impatti attraverso l'identificazione di criteri ed indicatori adeguati agli obiettivi ed alle finalità dell'intervento
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "14"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE  
TECNICO DELLA GESTIONE DI PROGETTI – PROJECT MANAGER**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Rappresentazione potenzialità intervento	Unità di risultati di apprendimento "Valutare la fattibilità del progetto di intervento"
	Unità di risultati di apprendimento "Appalti e forniture"
Progettazione intervento	Unità di risultati di apprendimento "Il budget del progetto"
	Unità di risultati di apprendimento "Pianificare il progetto di intervento"
Gestione progetto	Unità di risultati di apprendimento "Gestire le risorse coinvolte nel progetto"
	Unità di risultati di apprendimento "Gestire il progetto"
	Unità di risultati di apprendimento "Principali software applicativi per il <i>project management</i> "
Definizione e gestione del sistema di monitoraggio e valutazione del progetto	Unità di risultati di apprendimento "Definire il sistema di monitoraggio di un progetto"
	Unità di risultati di apprendimento "Gestire il sistema di monitoraggio e valutazione d'impatto di un progetto"
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi</li> <li>• Compiti e ruolo del Project Manager</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	24	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di project management</li> <li>• Fasi, sviluppo e struttura di progetto</li> <li>• Principali canali e fonti di finanziamento</li> <li>• Tecniche di analisi di scenario</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assumere le caratteristiche del contesto (economiche, di mercato, politiche e sociali) identificando opportunità, vincoli e canali di finanziamento</li> <li>• Individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze presenti sul territorio e nel contesto di riferimento</li> <li>• Prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità</li> <li>• Valutare l'affidabilità e le potenzialità di eventuali partner e delle strutture coinvolte/ da coinvolgere</li> </ul>	<i>"Valutare la fattibilità del progetto di intervento"</i>	40	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa specifica appalti e forniture</li> </ul>	<i>"Appalti e forniture"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget di progetto,</li> <li>• Stima del fabbisogno finanziario</li> <li>• Calcolo del cash-flow di commessa</li> </ul>	<i>"Il budget del progetto"</i>	36	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura di un progetto (elementi costitutivi)</li> <li>• Metodologie di progettazione e implementazione di progetti</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire gli elementi costitutivi dell'intervento (finalità, metodologie, strumenti, destinatari/beneficiari, risorse tecniche, tempi e costi, ecc.)</li> </ul>	<i>"Pianificare il progetto di intervento"</i>	48	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare i criteri e gli strumenti necessari a valutare l'efficacia e l'impatto dell'intervento</li> <li>• Individuare i partner, i gruppi di interesse ed i collaboratori professionali utili ai fini dell'intervento prefigurato</li> <li>• Tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto dei destinatari e dei partner di progetto</li> </ul>				
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di gestione dei gruppi</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane</li> <li>• Tecniche di comunicazione: ascolto e restituzione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare comportamenti e approcci che favoriscano sinergie fra singoli e gruppi anche appartenenti ad organizzazioni e realtà diverse</li> <li>• Identificare i canali comunicativi più efficaci rispetto al messaggio ed ai destinatari da raggiungere</li> </ul>	<i>"Gestire le risorse coinvolte nel progetto"</i>	20	--	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodi di coordinamento di progetti complessi</li> <li>• Strumenti e tecniche di gestione di un budget</li> <li>• Principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto</li> <li>• Reportistica di chiusura del progetto</li> <li>• Terminologia tecnica di settore in lingua inglese</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguare le azioni previste in relazione a imprevisti e criticità o esigenze segnalate da partner, destinatari o collaboratori</li> <li>• Individuare gli elementi utili ad assicurare il buon andamento dell'intervento con riferimento alla qualità e sicurezza</li> <li>• Gestire le fasi di chiusura del progetto e dei deliverable previsti</li> </ul>	<i>"Gestire il progetto"</i>	48	max 8	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software applicativi per la gestione di progetto</li> </ul>	<i>"Principali software applicativi per il project management"</i>	32	max 4	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche per implementare un sistema di controllo</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definire i criteri e gli indicatori per la valutazione dei risultati e degli impatti dell'intervento rispetto alle finalità ed agli obiettivi definiti</li> <li>Definire il piano di monitoraggio e valutazione, individuando tempi, procedure e reportistica da produrre</li> </ul>	<p><i>"Definire il sistema di monitoraggio di un progetto"</i></p>	32	max 8	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza</p>
10	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di monitoraggio di progetto</li> <li>Tecniche di valutazione dell'impatto dei progetti</li> <li>Tecniche e metodi di controllo di progetti complessi</li> <li>Cost Report: analisi delle varianze/degli scostamenti</li> <li>Stime di avanzamento</li> <li>Software applicativi per il monitoraggio di progetto</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificare parametri fisici e finanziari per il monitoraggio delle attività progettuali</li> <li>Analizzare i dati fisici e finanziari di monitoraggio al fine di predisporre eventuali correzioni/modifiche alla progettazione iniziale</li> </ul>	<p><i>"Gestire il sistema di monitoraggio e valutazione d'impatto di un progetto"</i></p>	40	max 8	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza</p>
Nota <sup>1</sup>	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<p><i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i></p>	8	max 4	<p>Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37,</p>

1 Collocazione a scelta del progettista.

<b>N.</b>	<b>Articolazione dell'Unità di competenze</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
					comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>348</b>	<b>Max 48</b>	

**5. TIROCINIO CURRICULARE**

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici, in particolare per l'unità di risultato di apprendimento n. 8.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: Richiedibile solo in possesso di qualificazione professionale coerente almeno di livello EQF 3.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "15"****[A3.2] OPERATORE DELLE LAVORAZIONI DELLE CARNI**

Settore economico professionale: Produzioni alimentari

**Descrizione sintetica:**

L'Operatore delle lavorazioni delle carni è in grado di lavorare carni e tagli carnei ed, eventualmente, di realizzare salumi e insaccati, utilizzando strumenti ed attrezzature specifiche adeguatamente selezionate in relazione al tipo di carne, al prodotto da realizzare ed al tipo di lavorazione.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	3
Codice ISTAT CP 2011	[6.5.1.1.1] Macellai e abbattitori di animali
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[2.151.465] Macellazione e prima lavorazione della carne [2.151.466] Produzione di insaccati, crudi fermentati e non fermentati e cotti [2.151.467] Produzione di pezzi interi di salumeria, crudi, stagionati e cotti

**UNITÀ DI COMPETENZE – Macellazione e prima lavorazione della carne****CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Applicare tecniche di base ed avanzate di prima lavorazione della carne: scuoiamento, sezionatura, disosso, eviscerazione, taglio, ecc.
- Applicare tecniche di macellazione dell'animale: sgozzamento, pistola, ecc.
- Definire la migliore disposizione dell'animale, per avviarne il processo di macellazione
- Leggere l'anatomia dell'animale e dei diversi tagli carnei

**CONOSCENZE**

- Anatomia e fisiologia degli animali e dei tagli carnei
- Il ciclo di trasformazione delle carni: fasi, attività e tecnologie
- Impiantistica elettrica ed elettronica
- Terminologia tecnica di settore anche in lingua inglese
- L'organizzazione della struttura di riferimento
- Modalità, tecniche ed operazioni di prima lavorazione della carne: eviscerazione, sezionatura, disossatura
- Procedure di controllo delle operazioni di prima lavorazione
- Procedure, modalità, tecniche ed operazioni di macellazione
- Specie animali d'origine: bovini, ovini, suini, avicoli e cunicoli
- Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la macellazione
- Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la prima

lavorazione della carne e la conservazione dei prodotti a base di carne: coltelli, seghe elettriche, celle frigorifere e isoterme, ecc.
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le operazioni di macellazione e prima lavorazione delle carni
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macellazione dell'animale</li> <li>• Posizionamento dell'animale per la macellazione</li> <li>• Sezionatura, taglio, eviscerazione, disossatura carcasse</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Realizzazione della macellazione e delle prime lavorazioni di scuoiamento, eviscerazione, sezionatura, disossatura, tenendo conto delle diverse tipologie di carni ed utilizzando in sicurezza la strumentazione necessaria
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Trattamento tagli e semilavorati carni</b>
<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare sistemi di conservazione dei tagli carni e dei semilavorati</li> <li>• Prevedere le caratteristiche della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione</li> <li>• Riconoscere le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli: età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc.</li> <li>• Utilizzare la strumentazione più adeguata - coltelli, seghe elettriche, ecc.,- in relazione agli interventi e caratteristiche della carne</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e strumenti per il trattamento tagli e semilavorati carni</li> <li>• Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne, legati alle procedure di lavorazione, trasformazione e conservazione</li> <li>• Principali nozioni di merceologia della carne e dei prodotti a base di carne</li> <li>• Specie animali d'origine: bovini, ovini, suini, avicoli e cunicoli</li> <li>• Terminologia tecnica di settore anche in lingua inglese</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> I trattamenti di taglio e conservazione delle carni
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservazione dei tagli e semilavorati carni</li> <li>• Manutenzione delle apparecchiature, strumentazioni e macchinari di lavorazione delle carni</li> <li>• Preparazione dei tagli e semilavorati carni</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Realizzazione dei tagli utilizzando in sicurezza la strumentazione adeguata, sulla base delle caratteristiche delle carni trattate
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Trasformazione tagli carnei</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire tipologie di lavorazione e relative tecnologie per la trasformazione dei tagli carnei</li> <li>• Impostare correttamente le diverse fasi di lavorazione dei tagli carnei: tagli, cottura, spillatura, stagionatura, controllo umidità, ecc.</li> <li>• Rilevare problemi e criticità di trasformazione dei tagli carnei</li> <li>• Stabilire tempi, temperature, metodi di intervento, in relazione alle principali alterazioni organolettiche dei tagli carnei sottoposti a trasformazione</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità, tecniche ed operazioni di trasformazione della carne</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la trasformazione dei tagli carnei</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di trasformazione dei tagli carnei</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cottura, spillatura di tagli carnei</li> <li>• Taglio di carne</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Realizzazione dei trattamenti (cottura, spillatura ecc.) per la trasformazione dei tagli carnei, controllando i parametri esterni (temperature, tempi) e tenendo sotto controllo le trasformazioni organolettiche del prodotto</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Produzione di salumi e insaccati</b>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurare il prodotto finito secondo forma, peso e dimensioni richieste</li> <li>• Effettuare i trattamenti (salatura, cottura/affumicatura) dei semilavorati</li> <li>• Effettuare la macinatura dei tagli carnei, l'impasto, l'insaccatura e legatura del prodotto</li> <li>• Gestire il processo di cottura e post-cottura del pezzo intero di salumeria e controllarne la qualità</li> <li>• Identificare la struttura base del prodotto carneo, al fine di predisporre ingredienti e loro possibili combinazioni</li> <li>• Individuare la coscia fresca e realizzare la marchiatura e la tolettatura</li> <li>• Predisporre gli involucri da utilizzare per la produzione dei vari tipi di insaccati</li> <li>• Scegliere qualità e dosaggi di spezie ed altri prodotti alimentari per la composizione degli impasti di semilavorati carnei</li> <li>• Selezionare i tagli carnei più idonei da utilizzare, in relazione al prodotto da realizzare</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità, tecniche ed operazioni di lavorazione dei tagli carnei per la produzione di salumi e insaccati</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la produzione di salumi e insaccati</li> </ul>

<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b>
Le operazioni di realizzazione di salumi e insaccati
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione degli impasti di carne</li> <li>• Realizzazione dei trattamenti (salatura, sgrassatura, cottura ecc.)</li> <li>• Realizzazione dell'insaccatura</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b>
Preparazione degli impasti, insaccatura/legatura e trattamenti (cottura, rifinitura, salatura ecc.) per la realizzazione degli insaccati
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b>
Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE - Sanificazione ambienti e impianti e monitoraggio macchinari per la macellazione e lavorazione delle carni</b>
<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire i lavaggi giornalieri e le operazioni periodiche di sanificazione degli impianti, delle attrezzature e delle postazioni di lavoro</li> <li>• Eseguire il controllo - anche attraverso la vista e l'udito - del funzionamento dei macchinari, provvedendo all'arresto in sicurezza in caso di malfunzionamento</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cleaning in place</li> <li>• Caratteristiche e modalità di impiego dei principali prodotti e sostanze per il lavaggio e la sanificazione di impianti e macchinari</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari</li> <li>• Procedure di lavaggio e sanificazione di impianti e macchinari</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la macellazione e lavorazione delle carni</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b>
Le attività di sanificazione e pulizia di macchinari ed ambienti
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b>
Pulizia e salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b>
Esecuzione dei trattamenti di sanificazione e igienizzazione degli ambienti e degli strumenti di lavoro nel rispetto degli standard previsti
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b>
Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "16"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE DELLE LAVORAZIONI DELLE CARNI**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Macellazione e prima lavorazione della carne	Unità di risultati di apprendimento "Il settore della lavorazione e trasformazione delle carni: inquadramento"
	Unità di risultati di apprendimento "Applicare tecniche e procedure di macellazione"
	Unità di risultati di apprendimento "Effettuare la prima lavorazione della carne"
Sanificazione ambienti ed impianti e monitoraggio macchinari per la macellazione e lavorazione delle carni	Unità di risultati di apprendimento "Garantire l'igiene"
	Unità di risultati di apprendimento "Monitorare macchinari per la macellazione e lavorazione delle carni"
Trattamento tagli e semilavorati carnei	Unità di risultati di apprendimento "Trattare tagli e semilavorati carnei"
Trasformazione tagli carnei	Unità di risultati di apprendimento "Trasformare i tagli carnei"
Produzione di salumi e insaccati	Unità di risultati di apprendimento "Produrre salumi e insaccati"
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione o in subordine proscioglimento dall'obbligo di istruzione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana, almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche economiche del settore</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> <li>• Principi e norme di esercizio dell'attività in forma di impresa</li> </ul>	<i>"Inquadramento della professione"</i>	28	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e modalità di impiego dei principali prodotti e sostanze per il lavaggio e la sanificazione di impianti e macchinari</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari</li> <li>• Procedure di lavaggio e sanificazione di impianti e macchinari</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire i lavaggi giornalieri e le operazioni periodiche di sanificazione degli impianti, delle attrezzature e delle postazioni di lavoro</li> </ul>	<i>"Garantire l'igiene – operatore delle lavorazioni delle carni"</i>	16	Max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cleaning in place</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la macellazione e lavorazione delle carni</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire il controllo - anche attraverso la vista e l'udito - del funzionamento dei macchinari, provvedendo all'arresto in sicurezza in caso di malfunzionamento</li> </ul>	<i>"Monitorare macchinari per la macellazione e lavorazione delle carni"</i>	8	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
4.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ciclo di trasformazione delle carni: fasi, attività e tecnologie</li> <li>• Specie animali d'origine: bovini, ovini, suini, avicoli e cunicoli</li> <li>• Anatomia e fisiologia degli animali e dei tagli carnei</li> <li>• L'organizzazione della struttura di riferimento</li> <li>• Terminologia tecnica di settore</li> </ul>	<i>"Il settore della lavorazione e trasformazione delle carni: inquadramento"</i>	24	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	anche in lingua inglese				
5.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure, modalità, tecniche ed operazioni di macellazione</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la macellazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire la migliore disposizione dell'animale, per avviarne il processo di macellazione</li> <li>• Applicare tecniche di macellazione dell'animale: sgozzamento, pistola, ecc.</li> </ul>	<i>"Applicare tecniche e procedure di macellazione"</i>	44	Max 6	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità, tecniche ed operazioni di prima lavorazione della carne: eviscerazione, sezionatura, disossatura</li> <li>• Procedure di controllo delle operazioni di prima lavorazione</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la prima lavorazione della carne e la conservazione dei prodotti a base di carne: coltelli, seghe elettriche, celle frigorifere e isothermiche, ecc.</li> <li>• Impiantistica elettrica ed elettronica</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di base ed avanzate di prima lavorazione della carne: scuoiamento, sezionatura, disosso, eviscerazione, taglio, ecc.</li> <li>• Leggere l'anatomia dell'animale e dei diversi tagli carnei</li> </ul>	<i>"Effettuare la prima lavorazione della carne"</i>	44	Max 6	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali nozioni di merceologia della carne e dei prodotti a base di carne</li> <li>• Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne, legati alle procedure di lavorazione, trasformazione e conservazione</li> <li>• Attrezzature e strumenti per il trattamento tagli e semilavorati carnei</li> <li>• Terminologia tecnica di settore</li> </ul>	<i>"Trattare tagli e semilavorati carnei"</i>	32	Max 6	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>anche in lingua inglese</p> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare sistemi di conservazione dei tagli carnei e dei semilavorati</li> <li>• Prevedere le caratteristiche della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione</li> <li>• Riconoscere le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli - età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc.</li> <li>• Utilizzare la strumentazione più adeguata - coltelli, seghe elettriche, ecc.- in relazione agli interventi e caratteristiche della carne</li> </ul>				
8.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità, tecniche ed operazioni di trasformazione della carne</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la trasformazione dei tagli carnei</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire tipologie di lavorazione e relative tecnologie per la trasformazione dei tagli carnei</li> <li>• Impostare correttamente le diverse fasi di lavorazione dei tagli carnei: tagli, cottura, spillatura, stagionatura, controllo umidità, ecc..</li> <li>• Rilevare problemi e criticità di trasformazione dei tagli carnei</li> <li>• Stabilire tempi, temperature, metodi di intervento in relazione alle principali alterazioni organolettiche dei tagli carnei sottoposti a trasformazione</li> </ul>	<i>"Trasformare i tagli carnei"</i>	48	Max 12	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
9.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità, tecniche ed operazioni di lavorazione dei tagli carnei per la produzione di salumi e insaccati</li> <li>• Tipologie e meccanismi di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per la produzione di salumi e insaccati</li> <li>• Caratteristiche e comportamento delle principali sostanze additive aggiunte agli impasti</li> </ul>	<i>"Produrre salumi e insaccati"</i>	40	Max 12	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurare il prodotto finito secondo forma, peso e dimensioni richieste</li> <li>• Effettuare i trattamenti (salatura, cottura/affumicatura) dei semilavorati</li> <li>• Effettuare la macinatura dei tagli carnei, l'impasto, l'insaccatura e legatura del prodotto</li> <li>• Gestire il processo di cottura e post-cottura del pezzo intero di salumeria e controllarne la qualità</li> <li>• Identificare la struttura base del prodotto carneo, al fine di predisporre ingredienti e loro possibili combinazioni</li> <li>• Individuare la coscia fresca e realizzare la marchiatura e la toiletatura</li> <li>• Predisporre gli involucri da utilizzare per la produzione dei vari tipi di insaccati</li> <li>• Scegliere qualità e dosaggi di spezie ed altri prodotti alimentari per la composizione degli impasti di semilavorati carnei</li> <li>• Selezionare i tagli carnei più idonei da utilizzare, in relazione al prodotto da realizzare</li> </ul>				
Nota <sup>1</sup>	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>• Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	16	Max 4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>300</b>	<b>Max 62</b>	

<sup>1</sup> Collocazione a scelta del progettista.

**5. TIROCINIO CURRICULARE**

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultati di apprendimento da 5 a 9, vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando laboratori pratici.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

## ALLEGATO "17"

**[Z2.1] TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI**

Settore economico professionale: Servizi turistici

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico dei servizi turistico-ricettivi è in grado di definire e promuovere l'offerta dei servizi di alloggio e ricevimento e di pianificarne, programmarne e coordinarne le attività ed i relativi flussi informativi.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[3.4.1.1.0] Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[19.17.34] Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

UNITÀ DI COMPETENZE – Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i dati relativi al mercato obiettivo al fine di inquadrare il sistema dei competitors, le minacce e le opportunità</li> <li>• Definire il pricing dei servizi individuando i margini di guadagno</li> <li>• Definire la tipologia dei servizi da proporre ed il relativo posizionamento sul mercato, sulla base delle caratteristiche della struttura e delle risorse disponibili</li> <li>• Elaborare modalità e percorsi di fidelizzazione del cliente, anche in ottica di disintermediazione dell'offerta rispetto alle piattaforme commerciali delle On line Travel Agencies</li> <li>• Individuare i canali e le modalità di promozione dei servizi</li> <li>• Monitorare l'andamento delle attività in relazione agli obiettivi</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità e budgeting</li> <li>• Elementi di marketing strategico e operativo</li> <li>• Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato</li> <li>• Tecniche di benchmarking</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita di servizi</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le attività di definizione dell'offerta di servizi rispetto al mercato di riferimento e di individuazione dei canali ed azioni promozionali</p>

<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizione delle offerte e delle relative tariffe</li> <li>• Definizione delle azioni di promozione e pubblicizzazione dei servizi</li> <li>• Rilevazione della situazione del mercato dei servizi analoghi presenti nel territorio e delle caratteristiche dei competitors</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Definizione, posizionamento sul mercato e promozione dei servizi di ricettività offerti</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Pianificazione attività ricevimento</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.</li> <li>• Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento</li> <li>• Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza</li> <li>• Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> <li>• Tecniche di yield management</li> <li>• Tipologie e caratteristiche di prenotazioni, di convenzioni con imprese e con agenzie di viaggio</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le attività di pianificazione del booking e di programmazione del lavoro dell'area ricevimento</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento delle attività della hall e dei servizi di cassa e informativi</li> <li>• Organizzazione delle presenze del personale in relazione a quelle degli ospiti</li> <li>• Predisposizione sistema di custodia valori, servizio chiavi ecc.</li> <li>• Verifica quotidiana della disponibilità ricettiva</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Definizione dei programmi di lavoro e dei relativi ruoli per la ricezione e gestione delle prenotazioni e le attività di vigilanza</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione flussi informativi</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura - ristorativi, di animazione ecc.</li> <li>• Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti</li> <li>• Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>• Normativa in materia di trattamento dei dati personali</li> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Procedure amministrativo - contabili</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le attività di coordinamento e monitoraggio dei flussi informativi connessi alle attività ricettive
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione dei dati informativi previsionali</li> <li>• Rilevazione del flusso della clientela</li> <li>• Verifica e controllo delle attività di pagamento e incasso</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Definizione di procedure di trattamento dei dati funzionale alla gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Tenuta conforme alloggi e camere</b>
<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni</li> <li>• Identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo</li> <li>• Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Procedure di verifica della funzionalità di accessori e componenti di arredo</li> <li>• Tecniche e procedure per il riordino e la pulizia di alloggi e spazi comuni</li> <li>• Tecniche per il controllo della qualità</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le attività di programmazione e supervisione delle operazioni di riordino e pulizia ai piani
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo della qualità dei servizi lavanderia e guardaroba</li> <li>• Elaborazione di un piano giornaliero/settimanale per il riassetto delle camere e degli spazi comuni</li> <li>• Organizzazione del personale di servizio incaricato ai piani</li> <li>• Verifica adeguatezza ed efficienza dei servizi ai piani e spazi comuni</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Organizzazione delle attività di pulizia e manutenzione funzionale alle caratteristiche della

struttura e dei servizi offerti, sulla base delle risorse disponibili

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**UNITÀ DI COMPETENZE – Accoglienza cliente e customer satisfaction**

**CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non
- Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele
- Leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente
- Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

**CONOSCENZE**

- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
- Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori
- Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
- Terminologia inglese nell'ambito del settore turistico-ricettivo

**OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le attività di verifica della customer satisfaction e di individuazione di ambiti di miglioramento del servizio

**INDICATORI VALUTAZIONE**

- Assistenza reclami per disservizi, anche attraverso moduli preconfezionati
- Attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera
- Controllo degli standard qualitativi di prodotti e servizi erogati
- Elaborazione proposte di diversificazione dell'offerta di prodotti e servizi ricettivi
- Predisposizione di questionari di gradimento e di report di valutazione della soddisfazione del cliente

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Rilevazione del livello di gradimento dei clienti, anche al fine di individuare azioni di miglioramento e diversificazione dell'offerta

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**ALLEGATO "18"**

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali	Unità di risultati di apprendimento "Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali"
Pianificazione attività ricevimento	Unità di risultati di apprendimento "Implementare e attuare politiche di gestione del booking"
	Unità di risultati di apprendimento "Pianificare e organizzare il lavoro"
Gestione flussi informativi	Unità di risultati di apprendimento "Gestire i flussi informativi"
Tenuta conforme alloggi e camere	Unità di risultati di apprendimento "Gestire gli alloggi e le camere"
	Unità di risultati di apprendimento "Monitorare la qualità della struttura e del servizio erogato"
Accoglienza cliente e customer satisfaction	Unità di risultati di apprendimento "Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente - ricettività"
	Unità di risultati di apprendimento "Lingua inglese applicata al settore ricettivo"
	Unità di risultati di apprendimento "Rilevare la <i>customer satisfaction</i> "
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso.

**4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME**

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Il settore della ricezione turistica, tendenze ed evoluzione</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<p><i>"Inquadramento della professione"</i></p>	16	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing strategico e operativo</li> <li>• Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato</li> <li>• Tecniche di benchmarking</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita di servizi</li> <li>• Elementi di contabilità e budgeting</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i dati relativi al mercato obiettivo al fine di inquadrare il sistema dei competitors, le minacce e le opportunità</li> <li>• Definire la tipologia dei servizi da proporre ed il relativo posizionamento sul mercato, sulla base delle caratteristiche della struttura e delle risorse disponibili</li> <li>• Definire il pricing dei servizi individuando i margini di guadagno</li> <li>• Monitorare l'andamento delle attività in relazione agli obiettivi</li> <li>• Individuare i canali e le modalità di promozione dei servizi</li> <li>• Elaborare modalità e percorsi di fidelizzazione del cliente, anche in ottica di disintermediazione dell'offerta rispetto alle piattaforme commerciali delle On line Travel Agencies</li> </ul>	<p><i>"Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali"</i></p>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e caratteristiche di prenotazioni, di convenzioni con imprese e con agenzie di viaggio</li> </ul>	<p><i>"Implementare e attuare politiche di gestione del booking"</i></p>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di yield management</li> <li>• Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.</li> <li>• Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</li> </ul>				
4.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento</li> <li>• Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza</li> </ul>	<i>"Pianificare e organizzare il lavoro"</i>	24	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Procedure amministrativo - contabili</li> <li>• Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>• Normativa in materia di trattamento dei dati personali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura - ristorativi, di animazione ecc.</li> <li>• Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati</li> <li>• Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti</li> <li>• Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti</li> </ul>	<i>"Gestire i flussi informativi"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e procedure per il riordino e la pulizia di alloggi e spazi comuni</li> <li>• Procedure di verifica della funzionalità di accessori e componenti di arredo</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni</li> <li>• Identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo</li> </ul>	<i>"Gestire gli alloggi e le camere"</i>	32	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Tecniche per il controllo della qualità</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti</li> </ul>	<i>"Monitorare la qualità della struttura e del servizio erogato"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non</li> <li>• Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele</li> </ul>	<i>"Gestire la comunicazione e la relazione con il sistema cliente – ricettività"</i>	24	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
9.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di grammatica della lingua inglese</li> <li>• Terminologia inglese nell'ambito del settore turistico-ricettivo</li> </ul>	<i>"Lingua inglese applicata al settore ricettivo"</i>	36	max 16	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
10.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente</li> <li>Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati</li> </ul>	"Rilevare la customer satisfaction"	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	"Sicurezza sul luogo di lavoro"	8	max 4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>300</b>	<b>Max 56</b>	

### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

### 6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

<sup>1</sup> Collocazione a scelta del progettista.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: Richiedibile solo in possesso di qualificazione professionale coerente almeno di livello EQF 3, accompagnata da almeno 3 anni di esperienza lavorativa, anche non continuativa, maturata negli ultimi 10, in ruoli afferenti al processo contabile, dimostrata attraverso contratto di lavoro o dichiarazione resa dal datore di lavoro ai sensi del DPR 445/2000.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

**ALLEGATO "19"****[M1.3] TECNICO DELLE SPEDIZIONI E TRASPORTO**

Settore economico professionale: Trasporti e logistica

**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico delle spedizioni e del trasporto è in grado di programmare, implementare e monitorare il trasporto e la spedizione di merci con sistemi unimodali/intermodali, su territorio nazionale ed internazionale, identificando i vettori idonei, gestendone i relativi flussi documentali ed informativi e gli adempimenti doganali e offrendo consulenza in materia di trasporti internazionali.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[3.3.4.1.0] Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[13.125.369] Gestione procedure doganali [13.125.368] Organizzazione della spedizione merci e dei trasporti intermodali

**UNITÀ DI COMPETENZE – Organizzazione dei servizi di spedizione e trasporto****CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Analizzare i costi di spedizione e trasporto unimodale/intermodale a seconda delle diverse opzioni considerate, definendo il preventivo da proporre al cliente
- Identificare vettori, fornitori e attrezzature idonee rispetto alla tipologia del trasporto (ADR, ATP, ecc.) e tempi di consegna definiti
- Predisporre e stipulare contratti di deposito e trasporto merci con i vettori e i mediatori del trasporto anche internazionale
- Redigere piani di carico ed effettuare spedizioni merci, nazionali e internazionali, anche con sistema intermodale

**CONOSCENZE**

- Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto unimodale/intermodale e relativi vettori
- Ciclo della logistica dei trasporti unimodali/intermodali
- Elementi di commercio internazionale
- Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi
- Funzionalità di gestionali per la redazione dei piani di carico e spedizioni merci
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Norme sul trasporto e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari, ecc.)
- Tipologie e caratteristiche dei contratti di deposito, trasporto e spedizione

<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le operazioni di organizzazione dei servizi di spedizione e trasporto unimodale/intermodale</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione dei piani di carico e delle relative unità</li> <li>• Formulazione preventivi per servizi di trasporto e spedizione anche con sistema intermodale</li> <li>• Organizzazione di vettori, attrezzature e relative attività di trasporto</li> <li>• Predisposizione di contratti di trasporto merci, nazionali e internazionali, unimodali/intermodali</li> <li>• Redazione del programma di spedizioni, ritiri, magazzino e distribuzione anche su singole unità</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Organizzazione di servizi di trasporto unimodali/intermodali e spedizione definiti e strutturati, attraverso l'individuazione dei tragitti, vettori, fornitori e attrezzature più idonee, rispetto ai tempi di consegna ed alle esigenze del cliente</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Predisposizione delle pratiche di trasporto e spedizione</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare ed adottare procedure per la composizione delle pratiche di trasporto e spedizione in rispetto delle norme e convenzioni vigenti</li> <li>• Identificare e predisporre la documentazione di trasporto e di spedizione, rispetto a tipologia di vettore, merci trasportate e Stato di origine e destinazione</li> <li>• Individuare ed applicare procedure e formalità doganali per l'importazione e l'esportazione di merci (adempimenti Intrastat, adempimenti fiscali intra-comunitari, adempimenti e procedure doganali riferite a paesi extra-comunitari)</li> <li>• Predisporre le pratiche assicurative del trasporto e spedizione import-export, individuando clausole e condizioni</li> <li>• Predisporre e redigere i documenti di viaggio e trasporto unimodale/intermodale</li> <li>• Utilizzare i sistemi informativi informatici per monitorare gli adempimenti delle procedure doganali</li> <li>• Utilizzare i sistemi informativi informatici per monitorare la merce in transito e l'esecuzione della consegna al destinatario</li> <li>• Valutare clausole e condizioni di trasporto e di spedizione, individuando eventuali anomalie rispetto alle norme e alle convenzioni vigenti nazionali e internazionali</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenzioni per il trasporto internazionale: CMR, Convenzione di Varsavia, Convenzione di Amburgo, Convenzione di Montreal, ecc</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Norme sul trasporto e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari, ecc.)</li> <li>• Nozioni relative agli adempimenti doganali e funzionalità dei relativi sistemi telematici</li> <li>• Principali normative e convenzioni nazionali ed internazionali, in materia di trasporto e spedizione</li> <li>• Sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali intracomunitari (Intrastat)</li> <li>• Sistemi informativi informatici per la tracciabilità e verifica di consegna delle merci</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e caratteristiche dei contratti di deposito, trasporto, spedizione</li> <li>• Tecniche e formalità in materia doganale</li> <li>• Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>
<p><b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b></p> <p>Le operazioni di predisposizione delle pratiche amministrative per le diverse procedure e operazioni anche doganali</p>
<p><b>INDICATORI VALUTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo e monitoraggio, attraverso sistemi informatici, della merce in transito</li> <li>• Controllo e verifica delle condizioni e clausole di trasporto, in relazione alle norme e alle convenzioni vigenti nazionali e internazionali</li> <li>• Corretta stipula delle pratiche assicurative relative al trasporto, unimodale/intermodale, e alla spedizione</li> <li>• Espletamento documenti e pratiche doganali import/export</li> <li>• Redazione dei documenti di trasporto unimodale/intermodale e spedizione (lettera di vettura, trasporto terrestre, bolle di accompagnamento, lettera di vettura aerea, polizze di carico, ecc.)</li> </ul>
<p><b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b></p> <p>Predisposizione delle pratiche amministrative per il trasporto, unimodale/ intermodale, e la spedizione e delle pratiche doganali correttamente redatte ed espletate, anche con l'utilizzo dei sistemi informativi informatici, secondo le normative di riferimento e le convenzioni nazionali ed internazionali in materia</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b></p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZE – Trattamento documenti contabili e finanziari</b></p>
<p><b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali</li> <li>• Adottare tecniche per l'espletamento delle operazioni di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali</li> <li>• Decodificare prescrizioni per l'assolvimento degli obblighi fiscali nazionali ed internazionali</li> <li>• Identificare irregolarità e criticità relativamente a pagamenti, aspetti fiscali e doganali, valutando interventi per rimuoverle</li> </ul>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenzioni per il trasporto internazionale: CMR, Convenzione di Varsavia, Convenzione di Amburgo, Convenzione di Montreal</li> <li>• Elementi amministrativi e fiscali relativi alle attività delle aziende di trasporto merci, spedizioni e logistica: iva negli scambi commerciali, intracomunitari, ecc</li> <li>• Elementi di amministrazione e contabilità import-export</li> <li>• Mezzi e forme di pagamento nelle transazioni commerciali</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Norme sul trasporto e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari, ecc.)</li> <li>• Principali normative e convenzioni nazionali ed internazionali, in materia di trasporto e spedizione</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e formalità in materia doganale</li> <li>• Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>
<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b> Le attività di preparazione e trattamento documenti contabili e finanziari
<b>INDICATORI VALUTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assolvimento degli obblighi connessi al regime fiscale nazionale ed internazionale</li> <li>• Espletamento delle operazioni di credito documentario</li> <li>• Verifica pagamenti, aspetti fiscali e doganali</li> </ul>
<b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b> Predisposizione e gestione della documentazione contabile e finanziaria, assolvendo agli adempimenti previsti dalle procedure e convenzioni vigenti nazionali ed internazionali
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</b> Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

<b>UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione della relazione con i clienti per trasporti unimodali/intermodali e spedizioni anche da/ verso l'estero</b>
<b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire assistenza in materia di assicurazione merci (import ed export) e sulla normativa di traffici particolari (opere d'arte, specie protette, armi, merci pericolose, imitazioni, contraffazioni, ecc...)</li> <li>• Fornire il servizio di tracking delle merci trasportate con sistema unimodale/intermodale, utilizzando appositi sistemi informativi informatici</li> <li>• Gestire la comunicazione con le autorità doganali in rappresentanza del proprietario delle merci</li> <li>• Raccogliere le informazioni relative alle merci da spedire (tipologia, quantità, peso, imballo, ecc..) per la formulazione del preventivo</li> <li>• Valutare le esigenze del cliente in termini di tipologia di servizio richiesto</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e funzionalità dei sistemi di tracking</li> <li>• Convenzioni per il trasporto internazionale: CMR, Convenzione di Varsavia, Convenzione di Amburgo, Convenzione di Montreal</li> <li>• Elementi di diritto tributario</li> <li>• Elementi di merceologia</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Norme sul trasporto e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari, ecc.)</li> <li>• Nozioni di diritto commerciale</li> <li>• Nozioni relative alle autorità doganali, adempimenti doganali e statistici telematici</li> <li>• Principali normative e convenzioni nazionali ed internazionali, in materia di trasporto e spedizione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e comunicazione interpersonale</li> <li>• Tecniche e formalità in materia doganale</li> <li>• Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

**OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Le operazioni di assistenza e consulenza in materia di trasporti nazionali/internazionali

**INDICATORI VALUTAZIONE**

- Comunicazione efficace verso le autorità doganali
- Efficace assistenza in materia di trasporti

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Predisposizione ed erogazione di servizi di tracciamento della merce e assistenza e consulenza sugli adempimenti e procedure in materia di trasporti nazionali/internazionali

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE**

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo