

*SERVIZIO FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO  
PROFESSIONALE*

DETERMINAZIONE 25.05.2016, n. DPG009/58  
**Repertorio delle qualificazioni e dei profili professionali della Regione Abruzzo, approvato con DGR n. 1101 del 29/12/2015. Integrazioni ed aggiornamenti.**

**IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO**

**VISTA** la DGR n. 1101 del 29/12/2015, recante “Approvazione Repertorio delle qualificazioni e dei profili professionali della Regione Abruzzo”;

**CONSIDERATO** che la richiamata DGR al punto 2) del dispositivo demanda ad apposito provvedimento del Dirigente del Servizio “Formazione ed Orientamento professionale”, i necessari aggiornamenti del Repertorio, coerentemente con l’evoluzione del mercato del lavoro e sulla base delle esigenze rappresentate dagli operatori pubblici e privati del settore;

**PRESO ATTO**

- della necessità di rendere coerenti le richieste di erogazione di corsi liberi presentate dagli OdF accreditati, con gli standard professionali contenuti nel Repertorio, laddove le istanze medesime presentino tutti i requisiti propedeutici all’autorizzazione del percorso;
- dell’esigenza manifestata dall’Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti – Onlus, in ordine all’opportunità di integrare il Repertorio con la previsione di taluni profili professionali direttamente riconducibili ai minorati della vista, o comunque strettamente connessi allo specifico settore;

**VALUTATE** e condivise le necessità di integrazione del Repertorio come sopra esplicitate, riepilogate in apposite schede sintetiche di profilo;

**RITENUTO**, inoltre, di modificare la strutturazione di tutte le schede dei profili e delle qualifiche professionali contenute nel Repertorio, eliminando, per ragioni di coerenza, tutte le indicazioni non direttamente

riconducibili agli standard nazionali, come da prototipo allegato al presente provvedimento;

Tutto ciò premesso

**DETERMINA**

Per le motivazioni di cui in narrativa che qui si intendono integralmente trascritte:

1. **di integrare** il Repertorio delle qualificazioni e dei profili professionali della Regione Abruzzo, approvato con DGR n. 1101 del 29/12/2015, con i seguenti profili professionali:
  - Tecnico/a elettronico/a;
  - Agente d’affari in mediazione;
  - Tecnico delle rappresentazioni grafiche di messaggi pubblicitari;
  - Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi;
  - Centralinista telefonico;
  - Centralinista telefonico non vedente o ipovedente;
  - Operatore/trice telefonico addetto alle informazioni alla clientela ed agli uffici relazionali con il pubblico;
  - Operatore/trice telefonico, non vedente o ipovedente, addetto alle informazioni alla clientela ed agli uffici relazionali con il pubblico;
  - Operatore/trice telefonico addetto alle informazioni alla gestione ed alla utilizzazione di banche dati;
  - Operatore/trice telefonico, non vedente o ipovedente, addetto alle informazioni alla gestione ed alla utilizzazione di banche dati;
  - Operatore/trice telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso;
  - Operatore/trice telefonico, non vedente o ipovedente, addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso;
  - Operatore/trice amministrativo-segretariale;
  - Operatore/trice amministrativo-segretariale non vedente o ipovedente;
  - Addetto/a all’analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della

- perizia di trascrizione in ambito forense;
- Tecnico/a dell'educazione e della riabilitazione in orientamento e mobilità e autonomia personale per disabili visivi;
  - Installatore/trice, manutentore/trice di apparati elettronici;
  - Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione.
2. **di approvare**, conseguentemente, le rispettive schede sintetiche di profilo, contraddistinte con le lettere da "A" a "T", parte integrante e sostanziale della presente determinazione, nonché del Repertorio regionale.
3. **di modificare** la strutturazione di tutte le schede dei profili e delle qualifiche professionali contenute nel Repertorio, eliminando tutte le indicazioni non direttamente riconducibili agli standard nazionali, come da prototipo "Allegato 1" al presente provvedimento.
4. **di pubblicare** il presente provvedimento sul portale [www.abruzzolavoro.eu](http://www.abruzzolavoro.eu), trasmettendone copia al Direttore del Dipartimento e al Componente la Giunta preposto alla Formazione professionale.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO  
**Dott. Carlo Amoroso**

*Segue Allegato*

## Allegato 1

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| <b>Denominazione del Profilo</b> | ....              |
| <b>Settore professionale</b>     | ....              |
| <b>Livello EQF</b>               | ....              |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | ....              |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |                   |
| <b>NUP/ISTAT</b>                 | ....              |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>          | ....              |
| <b>Competenze</b>                | 1) ...            |
|                                  | 2) ...            |
|                                  | ...               |
| <b>COMPETENZA n. ...</b>         |                   |
| <b>Denominazione</b>             |                   |
| <b>ABILITA'</b>                  | <b>CONOSCENZE</b> |
| 1) ...                           | 1) ...            |
| 2) ...                           | 2) ...            |
| 3) ...                           | 3) ...            |
| ...                              | ...               |

## Allegato "A"

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>   | <b>INSTALLATORE/TRICE MANUTENTORE/TRICE ELETTRO-ELETTRONICO/A</b>  |  |
| <b>Settore professionale</b>   | Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica  |  |
| <b>Livello EQF</b>   | 3  |  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | L'Installatore/trice manutentore/trice elettrico-elettronico/a interviene nel processo delle lavorazioni meccaniche, effettuando l'installazione e configurazione dei componenti elettro-elettronici di macchine e impianti, preservandone il funzionamento e l'efficienza, effettuando interventi di riparazione.   |  |
|  | In tale ambito di operatività l'Installatore/trice manutentore/trice elettro-elettronico/a esegue la realizzazione di impianti elettrici, di alta e bassa tensione, e l'installazione delle componenti elettroniche di macchine e impianti industriali; effettua prove di verifica di funzionamento; cura la manutenzione programmata dei componenti elettro-elettronici di macchine e impianti; individua le cause di malfunzionamento; ripara guasti e anomalie; cura la reportistica degli interventi effettuati. |  |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |  |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>   | 6.2.4.1.1 Installatori e riparatori di impianti elettrici industriali  |  |
|  | 6.2.4.2.0 Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali   |  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>  | 28.4 Fabbricazione di macchine per la formatura dei metalli e di altre macchine utensili   |  |
|  | 28.9 Fabbricazione di altre macchine per impieghi speciali   |  |
|  | 33.20.03 Installazione di strumenti ed apparecchi di misurazione, controllo, prova, navigazione e simili (incluse le apparecchiature di controllo dei processi industriali)  |  |
|  | 33.20.09 Installazione di altre macchine ed apparecchiature industriali  |  |
| <b>Competenze</b>  | 1. Installare impianti elettrici industriali in conformità con le norme sulla sicurezza  |  |
|  | 2. Installare e configurare componenti elettronici di macchine e impianti in conformità con le norme sulla sicurezza   |  |
|  | 3. Effettuare la manutenzione e la riparazione elettro-elettronica di macchine e impianti  |  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>   |  |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Installare impianti elettrici industriali in conformità con le norme sulla sicurezza</i>  |  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |  |
| Interpretare schemi di circuiti elettrici  | Caratteristiche e proprietà dei materiali elettrici  |  |
| Installare cavi, pannelli di distribuzione, interruttori automatici, spine e dispositivi elettrici | Normativa sulla sicurezza elettrica  |  |
| Cablare quadri elettrici   | Norme del disegno tecnico elettrico  |  |
| Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti elettrici di macchinari/impianti         | Nozioni di elettrotecnica  |  |
|  | Elementi di tecnologia elettromeccanica  |  |

|  |   |
|--|---|
|  | Strumenti e tecniche di misura e controllo dei parametri elettrici  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Installare componenti elettronici di macchine e impianti in conformità con le norme sulla sicurezza</i>    |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Interpretare schemi di circuiti elettronici  | Nozioni di elettronica  |
| Curare la regolazione di sistemi automatizzati industriali   | Nozioni di elettrotecnica   |
| Tarare gli strumenti di misurazione elettronica  | Disegno tecnico per l'elettronica   |
| Applicare tecniche di controllo funzionale dei sistemi di automazione industriale  | Elementi di tecnologia elettromeccanica   |
| Montare controllori di processo PLC  | Sistemi PLC e linguaggi di programmazione   |
| Configurare dispositivi di automazione industriale (controllori, regolatori, attuatori)  | Normativa per l'installazione di dispositivi elettronici  |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Effettuare la manutenzione e la riparazione elettro-elettronica di macchine e impianti</i>                 |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Consultare la documentazione tecnica relativa ai componenti elettro-elettronici della macchina/impianto ( Libretto Macchina, Manuale di istruzioni, Piano di manutenzione, Scheda di manutenzione) | Nozioni di elettronica  |
| Applicare procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione   | Nozioni di elettrotecnica   |
| Applicare tecniche di testing sui componenti elettrici ed elettronici di macchine/impianti   | Nozioni di disegno tecnico elettrico e per l'elettronica  |
| Applicare tecniche e procedure diagnostiche di rilevazione guasti e malfunzionamenti   | Normativa sulla sicurezza elettrica   |
| Applicare tecniche di sostituzione programmata e ripristino operativo dei componenti elettrici ed elettronici  | Schemi dei principali componenti elettrici ed elettronici di macchine e impianti, loro funzioni e operatività |
| Utilizzare software per la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria di macchine e impianti  | Parametri e strumenti di misurazione elettrica ed elettronica   |
| Redigere relazioni tecniche sugli interventi effettuati  | Tipologie di manutenzione elettrica ed elettronica  |

## Allegato "B"

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>   | AGENTE D'AFFARI IN MEDIAZIONE  |
| <b>Settore professionale</b>   | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>   | 5  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | <p>L'Agente di Affari in Mediazione – settore immobili e aziende - svolge la propria attività al fine di mettere in contatto due o più parti al fine della conclusione di un affare, generalmente la compravendita di un bene di valore rilevante, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza (art. 1754 c.c.). Garantisce la ricerca di un potenziale acquirente / conduttore o venditore / locatore per il buon esito dell'affare e la gestione della relazione tra le parti. Deve conoscere le nozioni necessarie atte a verificare la conformità dell'immobile / azienda (attività commerciale) in materia urbanistica, fiscale, giuridica ed amministrativa, a tutela delle parti per il corretto perfezionamento dell'affare.</p> <p>Deve inoltre conoscere approfonditamente il mercato nel quale opera. Tale profilo professionale ha le funzioni di costituire ed implementare il portafoglio dei beni da trattare, gestire l'iter di vendita o locazione, realizzare valutazioni commerciali, organizzare iniziative promozionali e fornire consulenza al cliente acquirente / locatore nella scelta della miglior forma di finanziamento nel caso sia necessaria per l'acquisto del bene.</p> |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>   | 3.3.4.5.1 agenti immobiliari<br>3.3.4.2.0 - agenti di commercio  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>  | 68.31.0 Attività di mediazione immobiliare<br>74.90.99 Altre attività professionali  |
| <b>Competenze</b>  | <p>1. Gestire le relazioni con i potenziali venditori/compratori e le informazioni sui beni in vendita</p> <p>2. Pianificare appuntamenti e incontri e iniziative promozionali</p> <p>3. Negoziare tra le parti per concludere la compravendita</p> <p>4. Assistere i clienti nella stipula di contratti di compravendita e nella scelta di finanziamenti</p>  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Gestire le relazioni con i potenziali venditori/compratori e le informazioni sui beni in vendita</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di analisi di dati di mercato e di benchmarking. Applicare criteri di scelta di beni/servizi rispondenti alle esigenze di mercato | Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi. Elementi di Marketing   |
| Applicare criteri di valutazione e definizione prezzi  | Tecniche di estimo e valutazione del bene. Tecniche di definizione prezzi - pricing. Gamma di prodotti/servizi in vendita. Tecniche di vendita e locazione di aziende  |
| Applicare tecniche di segmentazione della clientela, di valutazione dei bisogni del cliente e di interazione col cliente                             | Principi di customer care  |

|  |   |
|--|---|
| Applicare tecniche e strumenti di verifica e controlli di iscrizioni e trascrizioni pregiudizievoli              | Tipologie di iscrizioni/trascrizione sui beni. Elementi di urbanistica. Documentazione catastale                                |
| Applicare codici comportamentali, deontologici e di autodisciplina   | Contratto di incarico e/o mandato di vendita/acquisto/locazione. Normative specifiche del settore di riferimento                |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Pianificare appuntamenti e incontri e iniziative promozionali</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Utilizzare strumenti e applicare modalità di pianificazione contatti commerciali                                 | Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività   |
| Applicare tecniche di valutazione delle attività di comunicazione e promozione                                   | Tecniche promozionali. Canali di comunicazione e promozione   |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Negoziare tra le parti per concludere la compravendita</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche di ascolto attivo   | Concetti e tecniche di ascolto attivo   |
| Applicare tecniche di comunicazione efficace   | Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione  |
| Applicare tecniche di negoziazione, di decision making e di valutazione di offerte                               | Tecniche di negoziazione  |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Assistere i clienti nella stipula di contratti di compravendita e nella scelta di finanziamenti</i>                          |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Utilizzare la modulistica contrattuale. Applicare tecniche di redazione di contratti preliminari                 | Elementi di diritto commerciale. Elementi di contrattualistica. Procedure di compravendita. Documentazione per la compravendita |
| Applicare tecniche di valutazione degli aspetti fiscali dell'affare  | Elementi di normativa fiscale e tributaria  |
| Applicare tecniche di valutazione dei bisogni del cliente. Applicare tecniche di valutazione di un finanziamento | Caratteristiche dei finanziamenti per l'acquisto di immobili e aziende. Convenzioni con istituti di credito                     |

## Allegato "C"

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>   | <b>TECNICO DELLE RAPPRESENTAZIONI GRAFICHE DI MESSAGGI PUBBLICITARI</b>  |  |
| <b>Settore professionale</b>   | Servizi di distribuzione commerciale   |  |
| <b>Livello EQF</b>   | 4  |  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | Esegue rappresentazioni grafiche di messaggi pubblicitari utilizzando diversi strumenti di comunicazione visiva. È un professionista che opera nel settore delle attività di servizi alle imprese e svolge compiti creativi finalizzati alla comunicazione aziendale. Possiede doti naturali (creatività e fantasia) ma anche un ottimo bagaglio tecnico e culturale. Applica la forma grafica bidimensionale e tridimensionale in un quadro di valenze culturali interagenti. Traduce l'idea pubblicitaria in un progetto grafico con o senza l'ausilio di supporti informatici   |  |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |  |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>   | 2.5.5.1.4 - Creatori artistici a fini commerciali (esclusa la moda)<br>3.4.4.1.1 - Grafici   |  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>  | 73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie<br>74.10.29 - Altre attività dei disegnatori grafici  |  |
| <b>Competenze</b>  | <p>1.Utilizzare le funzionalità di specifici strumenti tecnici e tecnologici per elaborare, gestire e rappresentare le immagini dei prodotti/servizi da pubblicizzare</p> <p>2.Utilizzare le funzionalità delle apparecchiature di stampa per la riproduzione seriale del prodotto grafico</p> <p>3.Preparare le bozze e le presentazioni del prodotto pubblicitario per il cliente, per valutarne l'efficacia e la rispondenza agli obiettivi indicati</p> <p>4.Definire le caratteristiche grafico/visive di un prodotto/servizio sulla base degli obiettivi del 5.Cliente edei contesti nei quali è opportuno illustrare il relativo messaggio pubblicitario</p> <p>5. Individuare gli elementi di utilità/beneficio caratteristici del prodotto/servizio che devono essere messi in risalto nel messaggio visivo</p> |  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>   |  |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Utilizzare le funzionalità di specifici strumenti tecnici e tecnologici per elaborare, gestire e rappresentare le immagini dei prodotti/servizi da pubblicizzare</i>  |  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |  |
| Applicare le risorse offerte dalle nuove tecnologie (materiali, stampa, grafica computerizzata), per la riproduzione e il trattamento delle immagini | Apparecchiature e tecniche fotografiche per la realizzazione delle immagini con l'utilizzo di apposite funzioni di riproduzione  |  |
| Eeguire lo sviluppo e la pratica di camera oscura (sviluppo, stampa, elaborazione grafica)   | Programmi applicativi per la gestione delle immagini e il fotoritocco  |  |
| Trascrivere gli elaborati grafici attraverso l'impiego di strumenti tecnici e tecnologici di gestione delleimmagini                                  | Tecniche e strumenti di image processing per il trattamento digitale dell'immagine   |  |

|   |  |
|---|--|
| Utilizzare gli applicativi informatici più comuni per la gestione grafica di immagini, testi, video e foto, programmi di elaborazione e impaginazione di immagini e testi       | Tecnologie delle produzioni visive tradizionali e moderne per la gestione dell'immagine sui supporti tradizionali e innovativi   |
| Utilizzare i supporti sensibili, pellicole ottocromatiche e pancromatiche; Utilizzare le varie fotocamere reflex e non, e i relativi accessori (ingranditore, fotoriduttore...) | Tecnologie e applicazioni audio-video per la gestione dell'editing online e offline  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Utilizzare le funzionalità delle apparecchiature di stampa per la riproduzione seriale del prodotto</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Costruire l'immagine grafica in funzione degli strumenti di stampa disponibili e utilizzabili   | Caratteristiche degli strumenti tecnici e tecnologici di stampa per l'impiego di opportune funzioni che garantiscono gli effetti desiderati                                |
| Utilizzare i principali strumenti di stampa per seguire e controllare il processo   | Caratteristiche dei macchinari e degli strumenti utilizzati per le diverse tipologie di stampa   |
| Valutare l'opportunità di impiego di specifici strumenti in funzione dei costi e dei tempi di realizzazione   | Programmi e software applicativi per l'impaginazione e la realizzazione delle pubblicazioni  |
|   | Tecniche di stampa per eseguire una corretta valutazione dei materiali di impiego  |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Preparare le bozze e le presentazioni del prodotto pubblicitario per il cliente, per valutarne l'efficacia e la rispondenza agli obiettivi indicati</i>                 |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Interpretare il bozzetto per trasformarlo in layout scegliendo i materiali, i caratteri e inserendo eventuali elaborazioni  | Elementi di geometria piana e solida per gestire la composizione grafica dell'immagine anche con l'impiego di applicativi informatici per la gestione delle immagini in 3D |
| Preparare il layout esecutivo per la stampa completo delle indicazioni necessarie   | Prospettiva e teoria delle ombre per la creazione di immagini anche riferite alla figura umana   |
| Realizzare bozzetti, elaborati grafici ed esecutivi per l'illustrazione e la presentazione della campagna pubblicitaria   | Strumenti tecnici di riproduzione delle immagini per la traduzione di forme tridimensionali su due dimensioni (fotografia, retrocamera, ecc.)                              |
| Realizzare i layout e i definitivi per progetti grafici online e offline  | Tecniche e sistemi di stampa utilizzati per la produzione delle immagini e la riproduzione fotografica   |
| Realizzare i prodotti grafici tradizionali (istituzionali, pubblicitari ed editoriali) e quelli multimediali anche interattivi  | Tecniche grafiche e di disegno per la creazione dell'immagine base e la traduzione delle forme tridimensionali su due dimensioni direttamente dal vero                     |
| Utilizzare la comunicazione visiva nella creazione di messaggi pubblicitari finalizzati alla comunicazione d'impresa  | Teoria del colore e tecniche pittoriche convenzionali per la gestione del colore nelle immagini in relazione al canale di rappresentazione scelto                          |

|  |   |
|--|---|
|  | (stampa, web, fotografia, ecc...)   |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Definire le caratteristiche grafico/visive di un prodotto/servizio sulla base degli obiettivi del Cliente e dei contesti nei quali è opportuno illustrare il relativo messaggio pubblicitario</i>                                      |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Analizzare i tempi e i costi di realizzazione per la stesura di preventivi   | Elementi di pianificazione pubblicitaria per gestire la realizzazione dell'immagine pubblicitaria in coerenza con gli obiettivi della campagna e con i tempi prefissati   |
| Analizzare le variazioni dei layout per progetti grafici online e offline  | Elementi di storia dell'arte e del costume per rendere l'immagine pubblicitaria aderente al contesto socio-culturale in cui viene trasmessa   |
| Ordinare gli strumenti della comunicazione e produrre i messaggi visivi che la diffondono attraverso conoscenze scientifiche ed artistiche | Stili della grafica applicati ai canali comunicativi per gestire efficacemente le tematiche e le variabili della progettazione grafica istituzionale, editoriale e multimediale   |
| Progettare e realizzare i prodotti grafici tradizionali (istituzionali, pubblicitari ed editoriali)  | Strumenti e tecniche della comunicazione visiva necessari a creare logica visiva ed equilibrio ottimale tra la sensazione visiva e le informazioni grafiche nell'ambito dello specifico strumento comunicativo (stampa, web, video, etc.) |
| Progettare la grafica di prodotti multimediali anche interattivi   | Tecniche di progettazione grafica per gestire nello spazio visivo specifico, l'uso dei simboli, dei segni e degli spazi   |
| Utilizzare la comunicazione visiva nella creazione di messaggi pubblicitari finalizzati alla comunicazione d'impresa                       | Tecniche grafiche per l'applicazione dei diversi stili di costruzione dell'immagine   |
| Valutare canali bidimensionali e tridimensionali di rappresentazione in coerenza con la natura dell'oggetto da rappresentare               | Tecniche pittoriche e di disegno tecnico per la corretta gestione dei colori, delle forme e della luce nella realizzazione dell'immagine  |
| <b>COMPETENZA N. 5</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Individuare gli elementi di utilità/beneficio caratteristici del prodotto/servizio che devono essere messi in risalto nel messaggio visivo</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Analizzare i messaggi, sia semiotici, che semiologici, in specifici ambiti sociali e/o settoriali  | Elementi di analisi psico-sociologica per misurare gli effetti di specifici strumenti di comunicazione visiva   |

|   |  |
|---|--|
| Effettuare un'elaborazione prospettica finalizzata alla creazione di marchi, marchioparola, logotipo, imballaggio etichetta, depliant, cataloghi, manifesti, ecc...           | Elementi di psicologia della comunicazione per individuare i segni e i sistemi visivi che maggiormente favoriscono la percezione e l'attenzione di specifici target di destinatari |
| Elaborare messaggi integrati tra linguaggi di tipo diverso, visivo (immagini statiche e in movimento), verbale (parlato e scritto) e fonico (assonanza delle parole e musica) | Sociologia culturale per analizzare e valutare i fattori di attrazione dei prodotti/servizi da rappresentare su specifici gruppi di destinatari                                    |
| Ideare la struttura e la presentazione dei vari strumenti pubblicitari in funzione dell'obiettivo generale a cui vuole tendere il messaggio pubblicitario                     | Strumenti della comunicazione moderna per effettuare analisi qualitative e quantitative connesse al loro impiego in contesti diversi   |
| Riconoscere le tendenze e i gusti visivi di maggiore impatto, associandoli in modo flessibile alle specifiche realtà socio-economiche   | Tecniche della comunicazione visiva di massa per l'applicazione delle metodologie di rappresentazione destinate ad un numero notevole di recettori                                 |
| Sviluppare doti comunicative idonee alle esigenze operative ed in relazione al target di riferimento  | Teorie e tecniche della grafica per lo studio del sistema di identità visiva e la definizione coordinata del marchio e dell'immagine   |

## Allegato "D"

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b> | <b>TECNICO DELLA GESTIONE DI RAPPORTI COMMERCIALI CON I CLIENTI PER LA VENDITA DI PRODOTTI E/O SERVIZI</b>   |
| <b>Settore professionale</b>     | Servizi di distribuzione commerciale   |
| <b>Livello EQF</b>               | 5  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | Gestisce i rapporti commerciali con i Clienti per la vendita di prodotti e/o servizi. Visita i Clienti direttamente nella loro impresa, spesso su appuntamento, proponendo l'acquisto dei prodotti/servizi e svolgendo un ruolo sempre più orientato all'aspetto consulenziale. Si occupa di individuare potenziali acquirenti di prodotti/servizi, di vendere 'se stesso' e 'l'immagine dell'azienda', di trovare un accordo su una serie di iniziative che siano profittevoli per le parti interessate attraverso un processo di determinazione dei bisogni del Cliente e delle tendenze del mercato dell'area/zona sulla quale ha il mandato  |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>                 | 3.3.4.2.0 - Agente di commercio  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>          | 46.11 - Intermediari del commercio di materie prime agricole, di animali vivi, di materie prime tessili e di semilavorati<br>46.12 - Intermediari del commercio di combustibili, minerali, metalli e prodotti chimici<br>46.13 - Intermediari del commercio di legname e materiali da costruzione<br>46.14 - Intermediari del commercio di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili<br>46.15 - Intermediari del commercio di mobili, articoli per la casa e ferramenta<br>46.16 - Intermediari del commercio di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle<br>46.17 - Intermediari del commercio di prodotti alimentari, bevande e tabacco<br>46.18 - Intermediari del commercio specializzato in altri prodotti<br>46.19.01 - Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno<br>46.19.02 - Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno<br>46.19.03 - Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno |
| <b>Competenze</b>                | 1.Fornire indicazioni e proposte per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi in linea con la politica aziendale, sulla base di un'analisi delle caratteristiche e dei dati relativi al gradimento e alla resa del prodotto/servizio nel medio e nel lungo periodo   |
|                                  | 2.Monitorare gli adempimenti amministrativi e la gestione degli ordini avvalendosi anche di professionalità esterne per la consulenza e la predisposizione dei documenti nel rispetto delle normative fiscali vigenti  |
|                                  | 3.Pianificare le attività di visita ai Clienti e ogni altra attività necessaria al mantenimento di contatti e rapporti utili al proprio lavoro che consentano il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda  |

|  |   |
|--|---|
|  | 4. Sviluppare il portfolio Clienti comunicando efficacemente con loro, controllando e verificando con periodicità la loro soddisfazione, l'evoluzione degli interessi e delle richieste   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Fornire indicazioni e proposte per lo sviluppo dei prodotti e dei servizi in linea con la politica aziendale, sulla base di un'analisi delle caratteristiche e dei dati relativi al gradimento e alla resa del prodotto/servizio nel medio e nel lungo periodo</i> |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Analizzare i dati sulla percezione del prodotto da parte del Cliente valutandone potenzialità e limiti che incidono sulle possibilità di vendita                     | Metodologie di reporting di andamento e previsionali  |
| Analizzare i prodotti della concorrenza individuandone i punti deboli e i punti di forza   | Politica di prodotto/servizio della casa mandante con particolare riferimento a obiettivi e scelte strategiche  |
| Analizzare le informazioni sul prodotto fornite dall'azienda cogliendone punti di forza e punti di debolezza, opportunità e rischi                                   | Principali modelli organizzativo-strutturali e relative condizioni di efficacia ed efficienza dei processi con particolare riferimento agli aspetti delle funzioni e dei ruoli organizzativi  |
| Identificare i processi aziendali, i ruoli, le funzioni e le responsabilità, relativi al prodotto/servizio, che consentono di comprendere la struttura organizzativa | Strumenti di gestione della forza vendita con particolare attenzione agli strumenti operativi di analisi del portfolio prodotti nel mercato di riferimento  |
| Presentare soluzioni di miglioramento in linea con le potenzialità dell'azienda, le tendenze del mercato e l'analisi della concorrenza                               | Tecniche di analisi delle caratteristiche del prodotto in termini di punti di forza, di debolezza, opportunità e rischi   |
| Verificare la presenza dei requisiti minimi di qualità del prodotto/servizio sperimentandone l'utilizzo per fornire suggerimenti di miglioramento                    | Tecniche di benchmarking per l'analisi dei prodotti della concorrenza e la scelta di best practice  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Monitorare gli adempimenti amministrativi e la gestione degli ordini avvalendosi anche di professionalità esterne per la consulenza e la predisposizione dei documenti nel rispetto delle normative fiscali vigenti</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Comprendere i dati di bilancio   | Elementi di contabilità generale e scritture contabili per la procedura di redazione e l'analisi del bilancio di esercizio  |
| Fornire la documentazione necessaria per la redazione della dichiarazione dei redditi  | Elementi di disciplina contrattuale e di diritto commerciale  |
| Gestire le scritture contabili   | Elementi di legislazione sociale  |
| Interpretare i contratti stipulati con le case mandanti  | Normativa in materia di rapporti di lavoro  |

|  |  |
|--|--|
| Preparare gli ordini evacuandoli nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall'azienda  | Normativa in materia fiscale, di imposte, tasse e tributi  |
| Redigere correttamente e archiviare le fatture   | Normativa in materia previdenziale e di infortunistica   |
| Utilizzare sistemi applicativi informatici per la registrazione dei dati e delle informazioni  | Sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta   |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Pianificare le attività di visita ai Clienti e ogni altra attività necessaria al mantenimento di contatti e rapporti utili al proprio lavoro che consentano il raggiungimento dei risultati previsti dall'azienda</i> |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Definire le attività da svolgere con chiarezza e precisione utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni sia in input che in output al processo   | Sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta  |
| Organizzare un programma di visite ai Clienti fissando gli appuntamenti, ottimizzando costi e tempi e verificando l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile). Prevedere il budget dei costi da sostenere durante le trasferte collocandolo in una programmazione annuale delle attività | Tecniche di previsione dei costi per ottimizzare le spese da sostenere per il corretto svolgimento delle attività previste.  |
| Preparare i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari per svolgere le attività con professionalità e secondo le procedure richieste dalla casa mandante   | Teorie e tecniche per effettuare una pianificazione strategica utile alla riduzione dei costi e all'ottimizzazione dei tempi e delle risorse   |
| Reperire le informazioni necessarie alla programmazione utilizzando il telefono, il fax, Internet, la posta elettronica ed ogni altro strumento di ricerca che favorisca una ricerca rapida ed efficace  |  |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Sviluppare il portfolio Clienti comunicando efficacemente con loro, controllando e verificando con periodicità la loro soddisfazione, l'evoluzione degli interessi e delle richieste</i>                              |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Analizzare il portfolio Clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance   | Canali di distribuzione e tipologie delle relazioni tra intermediari   |
| Ascoltare i reclami dei Clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato  | Elementi di marketing strategico e marketing operativo: teorie e modelli   |
| Attivare azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non conformità del prodotto con risposte competitive, vantaggiose e adeguate   | Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili comunicativi e strategie adeguati al contesto  |

|  |   |
|--|---|
| Comunicare con efficacia durante la trattativa di vendita utilizzando stili, strategie comunicative e tecniche di vendita differenziate, adeguate al contesto, all'interlocutore ed agli scopi   | Iniziative e strategie della concorrenza per offrire al Cliente risposte competitive, vantaggiose e adeguate  |
| Elaborare report periodici alla casa mandante sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei Clienti e alle più generali tendenze della propria area  | Metodologie di reporting di andamento e previsionali  |
| Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il Cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente soddisfino le richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni | Politica e strategie di prodotto e di prezzo della casa mandante per offrire al Cliente proposte in linea con le possibilità e nel rispetto dell'immagine dell'azienda rappresentata  |
| Identificare i potenziali clienti circoscrivendo l'area di intervento, determinandone bisogni, interessi e richieste e attivando azioni mirate per l'ampliamento del portfolio   | Sistema informativo di marketing e per le ricerche di mercato: architettura del sistema informativo, ricerche qualitative e quantitative, analisi dei dati secondari e sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta |
| Trovare un accordo sulle iniziative profittevoli per entrambi le parti   | Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti per le parti interessate   |
|  | Tecniche e strumenti di gestione della forza vendita per compiere analisi corrette del portfolio Clienti, delle performance di vendita, e definire gli obiettivi della forza vendita  |
|  | Teorie di Customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e le motivazioni degli orientamenti di acquisto   |

## Allegato "E"

|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                            | <b>CENTRALINISTA TELEFONICO</b>  |
| <b>Settore professionale</b>                                | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>  | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                              | Il centralinista è un profilo segretariale che riceve e smista le chiamate telefoniche in entrata ed in uscita. Il luogo di lavoro è presso uffici di enti pubblici, pubbliche amministrazioni, aziende private di medie e grandi dimensioni |
| <b>Elementi di correlazione</b>                             |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>  | 4.2.2.3.0 - Centralinisti  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>                                     | 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio<br>82.20.00 Attività dei call center  |
| <b>Competenze</b>   | 1. Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>                                      |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di comunicazione efficace                | Elementi di telefonia di base  |
| Applicare tecniche di filtro telefonico                     | Funzionalità e caratteristiche del centralino  |
| Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico      | tecniche di comunicazione interpersonale   |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica      | Elementi di informatica correlati all' uso del posto operatore   |
| Utilizzare software di trattamento testi                    | Organigramma aziendale   |
| Utilizzare software per la gestione di rubriche telefoniche | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività di centralinista   |
| Smistamento del traffico telefonico                         | Normativa in materia di tutela della privacy   |
|   | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro  |

## Allegato "F"

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione del Profilo</b>  | <b>CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE</b>  |
| <b>Settore professionale</b>  | Area comune   |
| <b>Livello EQF</b>  | 3   |
| <b>Descrizione del Profilo</b>  | Il centralinista è un profilo segretariale che riceve e smista le chiamate telefoniche in entrata ed in uscita. Il luogo di lavoro è presso uffici di enti pubblici, pubbliche amministrazioni, aziende private di medie e grandi dimensioni  |
| <b>Elementi di correlazione</b>   |   |
| <b>NUP/ISTAT</b>  | 4.2.2.3.0 Centralinisti   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>   | 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio  |
|   | 82.20.00 Attività dei call center   |
| <b>Competenze</b>   | 1. Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche   |
|   | 2. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Effettuare lo smaltimento delle chiamate telefoniche</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche di comunicazione efficace                                  | Elementi di telefonia di base   |
| Applicare tecniche di filtro telefonico                                       | Funzionalità e caratteristiche del centralino   |
| Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico                        | tecniche di comunicazione interpersonale  |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica                        | Elementi di informatica correlati all' uso del posto operatore  |
| Utilizzare software di trattamento testi                                      | Organigramma aziendale  |
| Utilizzare software per la gestione di rubriche telefoniche                   | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività di centralinista  |
| Smistamento del traffico telefonico   | Normativa in materia di tutela della privacy  |
|   | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro   |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti | Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri, ecc) |
| Utilizzare sistemi di scrittura e lettura Braille                             |   |

## Allegato "G"

|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                                | <b>OPERATORE TELEFONICO ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E AGLI UFFICI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO</b>   |
| <b>Settore professionale</b>                                    | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>  | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                                  | L'operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazionali con il pubblico è un profilo segretariale che gestisce il front office ed il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici e privati, fungendo da tramite con l'utente finale. In particolare fornisce risposta ed assistenza alle richieste dell'utente, aggiorna il sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni, raccoglie dati ed informazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza e sui suoi bisogni, in modo che il contributo informativo consenta di rendere più efficaci ed aggiornate le procedure dell'amministrazione di appartenenza relative alle informazioni alla clientela, alla qualità dei servizi ed al gradimento degli stessi. Il luogo di lavoro è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private, dotati di sportelli informativi telefonici per l'utenza. L'operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela ed agli uffici relazioni col pubblico svolge la sua attività nel campo della comunicazione, all'interno dell'Ente ma in costante contatto con il pubblico. Può lavorare da solo o in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se l'unità organizzativa è di medie/grandi dimensioni. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                                 |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>  | 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti<br>4.4.2.1.0 Addetti allo smistamento ed al recapito della posta<br>4.1.1.3.0 Addetti al protocollo ed allo smistamento dei documenti<br>4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>   | 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio<br>82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio  |
| <b>Competenze</b>   | 1. Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell'utente<br>2. Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni<br>3. Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell'utente   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell'utente</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di comunicazione interpersonale              | Principi di customer satisfaction  |
| Applicare tecniche di ascolto attivo                            | Elementi di marketing  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica                  | Elementi di Customer care  |
| Applicare procedure di verifica della soddisfazione del cliente | Principi di relazioni pubbliche  |
| Applicare procedure per la gestione dei                         | Nozioni generali di informatica  |

|   |  |
|---|--|
| reclami   |  |
| Utilizzare software per attività di call center           | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività          |
| Utilizzare la strumentazione dell'impianto telefonico     | Tecniche di comunicazione telefonica   |
| Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica | Smistamento del traffico telefonico  |
| Utilizzare software di trattamento testi                  |  |
|   |  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>                                    |  |
| <b>Denominazione</b>                                      | <i>Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni</i> |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell' utente    | Principi di accessibilità informatica  |
| Applicare tecniche di ricerca dei dati                    | Principi di usabilità del web  |
| Applicare modalità di verifica delle informazioni         | Elementi di comunicazione pubblica   |
| Applicare sistemici informatici usabili e accessibili     | Principi di Customer Satisfaction  |
| Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica | Normativa in materia di tutela della privacy   |
| Utilizzare software di trattamento testi                  | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro  |
|   | Nozioni di Inofrmatica correlate al sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni   |
|   | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività          |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>                                    |  |
| <b>Denominazione</b>                                      | <i>Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell' utente</i>            |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica            | Tecniche di ricerca qualitativa e quantitativa   |
| Utilizzare software per attività di call center           | Elementi di comunicazione pubblica   |
| Utilizzare software per indagini di mercato               | Principi di Customer Satisfaction  |
|   | Principi di tutela dei dati personali  |
|   | Nozioni di informatica correlate al sistema di rilevazione dati                              |
|   | Elementi di marketing  |
|   | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività          |

## Allegato "H"

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                   | <b>OPERATORE TELEFONICO, NON VEDENTE O IPOVEDENTE, ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E AGLI UFFICI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO</b>  |
| <b>Settore professionale</b>                       | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>                                 | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                     | L'operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazionali con il pubblico è un profilo segretariale che gestisce il front office ed il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici e privati, fungendo da tramite con l'utente finale. In particolare fornisce risposta ed assistenza alle richieste dell'utente, aggiorna il sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni, raccoglie dati ed informazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza e sui suoi bisogni, in modo che il contributo informativo consenta di rendere più efficaci ed aggiornate le procedure dell'amministrazione di appartenenza relative alle informazioni alla clientela, alla qualità dei servizi ed al gradimento degli stessi. Il luogo di lavoro è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private, dotati di sportelli informativi telefonici per l'utenza. L'operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela ed agli uffici relazionali col pubblico svolge la sua attività nel campo della comunicazione, all'interno dell'Ente ma in costante contatto con il pubblico. Può lavorare da solo o in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se l'unità organizzativa è di medie/grandi dimensioni. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                    |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>                                   | 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti  |
|  | 4.4.2.1.0 Addetti allo smistamento ed al recapito della posta  |
|  | 4.1.1.3.0 Addetti al protocollo ed allo smistamento dei documenti  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>                            | 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio   |
|  | 82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio  |
| <b>Standard professionale nazionale</b>            |  |
| <b>Competenze</b>                                  | 1. Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell'utente   |
|  | 2. Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni   |
|  | 3. Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell'utente   |
|  | 4. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>                             |  |
| <b>Denominazione</b>                               | <i>Fornire risposte ed assistenza ai bisogni dell'utente</i>   |
| <b>ABILITA'</b>                                    | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di comunicazione interpersonale | Principi di customer satisfaction  |
| Applicare tecniche di ascolto attivo               | Elementi di marketing  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica     | Elementi di Customer care  |

|   |  |
|---|--|
| Applicare procedure di verifica della soddisfazione del cliente | Principi di relazioni pubbliche  |
| Applicare procedure per la gestione dei reclami                 | Nozioni generali di informatica  |
| Utilizzare software per attività di call center                 | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività           |
| Utilizzare la strumentazione dell'impianto telefonico           | Tecniche di comunicazione telefonica   |
| Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica       | Smistamento del traffico telefonico  |
| Utilizzare software di trattamento testi                        |  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Effettuare l'aggiornamento del sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni</i> |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utente           | Principi di accessibilità informatica  |
| Applicare tecniche di ricerca dei dati                          | Principi di usabilità del web  |
| Applicare modalità di verifica delle informazioni               | Elementi di comunicazione pubblica   |
| Applicare sistemici informatici usabili e accessibili           | Principi di Customer Satisfaction  |
| Utilizzare software di navigazione e di posta elettronica       | Normativa in materia di tutela della privacy   |
| Utilizzare software di trattamento testi                        | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro  |
|   | Nozioni di Informatica correlate al sistema di raccolta e pubblicazione delle informazioni   |
|   | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività           |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Effettuare la raccolta dei dati per rilevare la soddisfazione dell'utente</i>             |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica                  | Tecniche di ricerca qualitativa e quantitativa   |
| Utilizzare software per attività di call center                 | Elementi di comunicazione pubblica   |
| Utilizzare software per indagini di mercato                     | Principi di Customer Satisfaction  |
|   | Principi di tutela dei dati personali  |
|   | Nozioni di informatica correlate al sistema di rilevazione dati                              |
|   | Elementi di marketing  |
|   | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività           |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti</i>                                   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |

|   |   |
|---|---|
| Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti | Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri, ecc) |
| Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille                        |   |

## Allegato "I"

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                       | <b>OPERATORE TELEFONICO ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA GESTIONE ED UTILIZZAZIONE DI BANCHE DATI</b>  |
| <b>Settore professionale</b>                           | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>                                     | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                         | L'operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati è un profilo segretariale dedicato alla creazione, modifica, aggiornamento ed utilizzo di archivi informatici di dati. Il luogo di lavoro è presso uffici amministrazioni pubbliche o imprese private che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti e/o per il più efficace funzionamento dell'amministrazione interna degli uffici. L'operatore telefonico addetto alla gestione delle banche dati svolge il suo ruolo come tramite tra la base informatica dei dati e gli utenti, interni o esterni dell'amministrazione di appartenenza. Può lavorare da solo in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se gli archivi informatici di dati e l'unità organizzativa sono di medie-grandi dimensioni. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                        |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>                                       | 4.1.2.2.0. Addetti all'immissione dati<br>4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>                                | 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati<br>82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio<br>82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio   |
| <b>Competenze</b>                                      | 1. Utilizzo di software per la gestione di banche dati   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>                                 |  |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Utilizzo di software per la gestione di banche dati</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche informatiche di inserimento dati    | Principi e relazioni pubbliche   |
| Applicare tecniche di raccolta delle informazioni      | Nozioni generali di informatica  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica         | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività   |
| Utilizzare software di gestione banche dati            | Tecniche di comunicazione telefonica   |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica | Normativa in materia di tutela della privacy   |
|  | Elementi di gestione dei documenti informatici   |
|  | Elementi di organizzazione di base   |

## Allegato "L"

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                       | <b>OPERATORE TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE ADDETTO ALLE INFORMAZIONI ALLA GESTIONE ED UTILIZZAZIONE DI BANCHE DATI</b>   |
| <b>Settore professionale</b>                           | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>                                     | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                         | L'operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati è un profilo segretariale dedicato alla creazione, modifica, aggiornamento ed utilizzo di archivi informatici di dati. Il luogo di lavoro è presso uffici amministrazioni pubbliche o imprese private che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti e/o per il più efficace funzionamento dell'amministrazione interna degli uffici. L'operatore telefonico addetto alla gestione delle banche dati svolge il suo ruolo come tramite tra la base informatica dei dati e gli utenti, interni o esterni dell'amministrazione di appartenenza. Può lavorare da solo in unità organizzative di piccole dimensioni, oppure in collaborazione con altri addetti se gli archivi informatici di dati e l'unità organizzativa sono di medie-grandi dimensioni. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                        |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>                                       | 4.1.2.2.0. Addetti all'immissione dati   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>                                | 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati<br>82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio<br>82.11.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio   |
| <b>Competenze</b>                                      | 1. Utilizzo di software per la gestione di banche dati<br>2. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>                                 |  |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Utilizzo di software per la gestione di banche dati</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare tecniche informatiche di inserimento dati    | Principi e relazioni pubbliche   |
| Applicare tecniche di raccolta delle informazioni      | Nozioni generali di informatica  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica         | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività   |
| Utilizzare software di gestione banche dati            | Tecniche di comunicazione telefonica   |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica | Normativa in materia di tutela della privacy   |
|  | Elementi di gestione dei documenti informatici   |
|  | Elementi di organizzazione di base   |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>                                 |  |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |

|   |   |
|---|---|
| Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti | Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri, ecc) |
| Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille                        |   |

## Allegato "M"

|  |   |
|--|---|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                       | <b>OPERATORE TELEFONICO ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E DI TELESOCORSO</b>  |
| <b>Settore professionale</b>                           | Area comune   |
| <b>Livello EQF</b>                                     | 3   |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                         | L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing è un profilo segretariale dedicato ai servizi telefonici di supporto alle vendite ed erogazioni di servizi; l'operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso è un profilo segretariale dedicato all'assistenza socio sanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psico-fisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevalentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica. L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso svolge il suo ruolo come tramite tra l'azienda-amministrazione di appartenenza e gli utenti. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                        |   |
| <b>NUP/ISTAT</b>                                       | 4.2.2.3.1. Operatore di call center, telemarketing e centralino<br>4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>                                | 82.20.00 Attività dei call center<br>73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione  |
| <b>Competenze</b>                                      | 1. Realizzare servizi telefonici di telemarketing<br>2. Realizzare servizi telefonici di telesoccorso   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>                                 |   |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Realizzare servizi telefonici di telemarketing</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche di telemarketing                    | Principi di relazioni pubbliche   |
| Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling     | principi di marketing   |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica         | Nozioni generali di informatica   |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività  |
| Utilizzare software di gestione di call center         |   |
|  | Tecniche di comunicazione telefonica  |
|  | Principi di riservatezza dei dati personali   |
|  | Elementi di organizzazione di base  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>                                 |   |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Realizzare servizi telefonici di telesoccorso</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche organizzative di                    | Principi di relazioni pubbliche   |

|  |  |
|--|--|
| telesoccorso   |  |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica         | Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico                          |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica | Nozioni di psicologia dell'emergenza   |
| Utilizzare software di gestione di call center         | Nozioni generali di informatica  |
|  | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività |
|  | Tecniche di comunicazione telefonica   |
|  | Normativa in materia di tutela della privacy                                       |
|  | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro                                      |

## Allegato "N"

|  |   |
|--|---|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                       | <b>OPERATORE TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E DI TELESOCORSO</b>   |
| <b>Settore professionale</b>                           | Area comune   |
| <b>Livello EQF</b>                                     | 3   |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                         | L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing è un profilo segretariale dedicato ai servizi telefonici di supporto alle vendite ed erogazioni di servizi; l'operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso è un profilo segretariale dedicato all'assistenza socio sanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psico-fisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevalentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica. L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso svolge il suo ruolo come tramite tra l'azienda-amministrazione di appartenenza e gli utenti. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                        |   |
| <b>NUP/ISTAT</b>                                       | 4.2.2.3.1. Operatore di call center, telemarketing e centralino   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>                                | 82.20.00 Attività dei call center<br>73.20.00 Ricerche di mercato e sondaggi di opinione  |
| <b>Competenze</b>                                      | 1. Realizzare servizi telefonici di telemarketing<br>2. Realizzare servizi telefonici di telesoccorso<br>3. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>                                 |   |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Realizzare servizi telefonici di telemarketing</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche di telemarketing                    | Principi di relazioni pubbliche   |
| Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling     | principi di marketing   |
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica         | Nozioni generali di informatica   |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività  |
| Utilizzare software di gestione di call center         |   |
|  | Tecniche di comunicazione telefonica  |
|  | Principi di riservatezza dei dati personali   |
|  | Elementi di organizzazione di base  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>                                 |   |
| <b>Denominazione</b>                                   | <i>Realizzare servizi telefonici di telesoccorso</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche organizzative di telesoccorso       | Principi di relazioni pubbliche   |

|   |   |
|---|---|
| Applicare tecniche di comunicazione telefonica                              | Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico   |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica                      | Nozioni di psicologia dell'emergenza  |
| Utilizzare software di gestione di call center                              | Nozioni generali di informatica   |
|   | Nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell' attività   |
|   | Tecniche di comunicazione telefonica  |
|   | Normativa in materia di tutela della privacy  |
|   | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro   |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti | Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri, ecc) |
| Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille                        |   |
|   |   |

## Allegato "O"

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione del Profilo</b>  | <b>OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE</b>  |
| <b>Settore professionale</b>  | Area comune   |
| <b>Livello EQF</b>  | 3   |
| <b>Descrizione del Profilo</b>  | L'operatore delle attività di segreteria e amministrazione organizza e gestisce l'accoglienza, si occupa dell'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, del trattamento dei documenti amministrativo-contabili e del lavoro di ufficio. In particolare cura i flussi informativi in entrata ed in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, la raccolta, lo smistamento e l'invio di materiali e l'emissione, registrazione e archiviazione di documenti amministrativo-contabili. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative. E' presente in imprese sia private che pubbliche di qualsiasi settore economico. |
| <b>Elementi di correlazione</b>   |   |
| <b>NUP/ISTAT</b>  | 4.1.1.4.0 Personale di segreteria   |
|   | 4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati  |
|   | 4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento dei documenti  |
|   | 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate.   |
|   | 4.1.2.2.0 Addetti immissione dati   |
|   | 4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti  |
|   | 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici  |
|   | 4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>   | 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati   |
|   | 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione  |
|   | 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio  |
|   | 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere   |
|   | 82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio   |
| <b>Competenze</b>   | 1. Gestione flussi informativi e comunicativi   |
|   | 2. Accoglienza  |
|   | 3. Organizzazione riunioni ed trasferte di lavoro   |
|   | 4. Redazione testi e comunicazioni formali  |
|   | 5. Registrazione ed archiviazione documenti   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Gestione flussi informativi e comunicativi</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, email, ecc.). | Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative.   |

|  |  |
|--|--|
| Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita.                              | Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.).   |
| Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio.                       | Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di Videoscrittura, database relazionali, ecc.). |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica.  | Normativa in materia di tutela della privacy.  |
| Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda.   | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro.   |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Accoglienza</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità.   | Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali.            |
| Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale. | Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda.   |
| Ricevere persone comunicando cordialità.   | Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità.  |
|  | Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.  |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Organizzazione riunioni ed trasferte di lavoro</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro.   | Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa.         |
| Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali.                                      | Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte.   |
| Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro.   |  |
| Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti.  |  |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Redazione testi e comunicazioni formali</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune.  | Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)  |

|   |   |
|---|---|
| Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interni ed esterni.                 | Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.   |
| Valutare la correttezza di un testo.  | Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.                                |
| <b>COMPETENZA N. 5</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Registrazione ed archiviazione documenti</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).                       | Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) |
| Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici. | Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.   |
| Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.                              | Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione.                              |
| Rintracciare documenti archiviati.  |   |

## Allegato "P"

|  |  |
|--|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>   | <b>OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE NON VEDEnte O IPOVEDENTE</b>  |
| <b>Settore professionale</b>   | Area comune  |
| <b>Livello EQF</b>   | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | L' operatore delle attività di segreteria e amministrazione organizza e gestisce l' accoglienza, si occupa dell' organizzazione e gestione delle attività di segreteria, del trattamento dei documenti amministrativo-contabili e del lavoro di ufficio. In particolare cura i flussi informativi in entrata ed in uscita, l' agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l' organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, la raccolta, lo smistamento e l' invio di materiali e l' emissione, registrazione e archiviazione di documenti amministrativo-contabili. L' ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell' organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative. E' presente in imprese sia private che pubbliche di qualsiasi settore economico. |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>   | 4.1.1.4.0 Personale di segreteria  |
|  | 4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati   |
|  | 4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento dei documenti   |
|  | 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate.  |
|  | 4.1.2.2.0 Addetti immissione dati  |
|  | 4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti   |
|  | 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all' informazione nelle imprese e negli enti pubblici  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>  | 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche dati  |
|  | 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione   |
|  | 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio   |
|  | 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere  |
|  | 82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio  |
| <b>Competenze</b>  | 1. Gestione flussi informativi e comunicativi  |
|  | 2. Accoglienza   |
|  | 3. Organizzazione riunioni ed trasferte di lavoro  |
|  | 4. Redazione testi e comunicazioni formali   |
|  | 5. Registrazione ed archiviazione documenti  |
|  | 6. Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Gestione flussi informativi e comunicativi</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, email, | Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative.  |

|  |  |
|--|--|
| ecc.).   |  |
| Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita.                              | Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.).   |
| Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio.                       | Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di Videoscrittura, database relazionali, ecc.). |
| Utilizzare software di navigazione e posta elettronica.  | Normativa in materia di tutela della privacy.  |
| Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda.   | Normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro.   |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Accoglienza</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità.   | Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali.            |
| Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale. | Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda.   |
| Ricevere persone comunicando cordialità.   | Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità.  |
|  | Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.  |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Organizzazione riunioni ed trasferte di lavoro</i>  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| <i>Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro.</i>  | Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa.         |
| <i>Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali.</i>                               | <i>Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte.</i>  |
| <i>Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro.</i>  |  |
| <i>Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti.</i>                                   |  |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Redazione testi e comunicazioni formali</i>   |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |

|   |   |
|---|---|
| Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune.                                   | Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)   |
| Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interni ed esterni.                 | Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.   |
| Valutare la correttezza di un testo.  | Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.  |
| <b>COMPETENZA N. 5</b>  |   |
| <i>Denominazione</i>  | <i>Registrazione ed archiviazione documenti</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).                       | Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)   |
| Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici. | Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.   |
| Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.                              | Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione.  |
| Rintracciare documenti archiviati.  |   |
| <b>COMPETENZA N. 6</b>  |   |
| <i>Denominazione</i>  | <i>Utilizzo di tecnologie per non vedenti o ipovedenti</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi o ipovedenti   | Conoscenza di scrittura e lettura Braille e/o modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva anche attraverso supporti elettronici per ciechi ed ipovedenti (display braille, software per l'ingrandimento dei caratteri, ecc) |
| Utilizzare sistemi di scrittura e lettura in Braille  |   |
|   |   |

## Allegato "Q"

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>   | <b>ADDETTO ALL' ANALISI E ALLA TRASCRIZIONE DI SEGNALI FONICI E DI GESTIONE DELLA PERIZIA DI TRASCRIZIONE IN AMBITO FORENSE</b>   |  |
| <b>Settore professionale</b>   | Area comune   |  |
| <b>Livello EQF</b>   | 5   |  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>   | Svolge attività di interpretazione e trascrizione di segnali sonori provenienti da intercettazioni telefoniche ed ambientali disposte dalle Autorità Giudiziarie (Tribunali e Procure) e dagli studi legali. Rielabora le informazioni e i dati emersi dall'analisi delle intercettazioni per fornire una dettagliata ricostruzione della realtà. Opera principalmente come professionista esterno attraverso un rapporto di collaborazione o libero professionale. In alcuni casi può lavorare come dipendente nelle diverse forme contrattuali (a tempo indeterminato, determinato, part- time, etc.) |  |
| <b>Elementi di correlazione</b>  |   |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>   | 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate  |  |
|  | 4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria  |  |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>  | 82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio   |  |
|  | 82.99.91 Servizi di stenotipia  |  |
| <b>Competenze</b>  | 1. Operare nel campo dell'informatica con particolare attenzione ai software dedicati all'ascolto/analisi del segnale sonoro  |  |
|  | 2. Elaborare una perizia di trascrizione tenendo conto delle procedure legali e dei rapporti interpersonali che possono influenzare l'operato   |  |
|  | 3. Effettuare le operazioni di trascrizione in codice scritto di segnali fonici in ambito forense a partire dall'analisi linguistica di parlato registrato  |  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>   |   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Operare nel campo dell' informatica con particolare attenzione ai software dedicati all'ascolto/analisi del segnale sonoro</i>   |  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |  |
| Ricorrere a tecniche di analisi del segnale sonoro e trattamenti normalmente impiegati per migliorare la qualità del segnale | Elementi di informatica per la gestione dei files, l'utilizzo dei programmi di videoscrittura e l'elaborazione dei dati   |  |
| Capacità di utilizzare attrezzature e metodologie impiegate per le intercettazioni di segnali sonori                         | Software per l'ascolto/analisi di segnale vocale (Praat, Sound Forge con Noise Reduction e Multispeech, etc.)   |  |
| Capacità Utilizzare tutti gli strumenti di ascolto e trascrizione  | Strumentazione hardware per svolgere l'operazione di trascrizione   |  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>   |   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Elaborare una perizia di trascrizione tenendo conto delle procedure legali e dei rapporti interpersonali che possono influenzare l'operato</i>   |  |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |  |

|   |  |
|---|--|
| Differenziare i vari momenti della procedura: i ruoli delle singole parti e i passi procedurali da compiere durante l'espletamento dell'incarico  | Mezzi di ricerca della prova e dell'indizio per la completezza della perizia   |
| Esporre i contenuti dell'elaborato servendosi di specifica terminologia, in coerenza con quanto richiesto dall'interlocutore, soprattutto nei rapporti con il committente e con le parti interessate                            | Nozioni di base di diritto e norme di procedura penale per la difesa della propria posizione e delle proprie convinzioni in maniera chiara e convincente durante un esame in aula                                    |
| Intrattenere le relazioni sociali all'interno del contesto operativo in ambito forense  | Tecniche di comunicazione interpersonale per assumere un ruolo di rilievo nei rapporti con le parti coinvolte  |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Effettuare le operazioni di trascrizione in codice scritto di segnali fonici in ambito forense a partire dall'analisi linguistica di parlato registrato</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Analizzare, contestualizzandola, una conversazione, riconoscendo intonazioni che cambiano il significato delle singole parole, ruoli all'interno del dialogo, verità o menzogne   | Elementi di linguistica forense per collegare e gestire le informazioni provenienti dalla sfera linguistica e quelle provenienti dalla sfera forense   |
| Effettuare le operazioni di trascrizione in forma scritta tenendo conto della complessità del linguaggio all'interno di un segnale vocale registrato nel rispetto delle procedure specifiche in ambito forense ed investigativo | Elementi di linguistica generale per lo studio del linguaggio e della struttura delle lingue   |
| Ricostruire una realtà, un accadimento o un evento attraverso l'ascolto globale di una registrazione, riportando su carta tutto ciò che completa una scena come rumori di fondo o altro   | Elementi di psicologia relativi alla percezione del parlato per l'analisi della comunicazione e il riconoscimento dei ruoli assunti dagli interlocutori fino all'individuazione di una gerarchia nella comunicazione |
| Trasferire su supporto cartaceo le caratteristiche sovrasegmentali proprie del parlato orale e spontaneo utilizzando tecniche e simboli semplici  | Elementi di semantica per individuare il significato di parole, frasi e testi  |
|   | Elementi linguistici del dialetto per identificare la provenienza geografica del locutore e tradurne il gergo  |
|   | Nozioni di fonetica percettiva per distinguere il carico informativo tra ciò che viene prodotto e ciò che viene percepito  |
|   | Conoscenza Nozioni di fonologia segmentale e sovrasegmentale per lo studio dei suoni linguistici dal punto di vista della loro funzione e organizzazione in parole   |

## Allegato "R"

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Denominazione del Profilo</b>    | <b>TECNICO DELL' EDUCAZIONE E DELLA RIABILITAZIONE IN ORIENTAMENTO E MOBILITA' E AUTONOMIA PERSONALE PER DISABILI VISIVI</b>  |
| <b>Area economico-professionale</b> | Servizi per la persona  |
| <b>Livello EQF</b>                  | 5   |
| <b>Descrizione del Profilo</b>      | La figura professionale effettua valutazioni funzionali in OM e AP, elabora piani di intervento e conduce training di OM e AP secondo il piano educativo, formativo e riabilitativo concordato e condiviso con l'équipe di riferimento. Nell'espletamento della sua attività utilizza modalità motorio-espressive, prassico - operative, manuali - rappresentative, anche con l'uso di ausili tiflotecnici. Opera in regime di dipendenza, consulenza, collaborazione o come lavoratore autonomo. Svolge attività di OM e AP presso strutture, enti e agenzie socio-sanitarie, educative-assistenziali, associative pubbliche e private. Opera sia in piena autonomia che in accordo con équipe multidisciplinari. Si rapporta con la famiglia dell' assistito e la rete sociale al fine di condividere i percorsi, dalle capacità alle performance. Collabora con i professionisti e i tecnici per l' accessibilità e la fruibilità degli spazi. |
| <b>Elementi di correlazione</b>     |   |
| <b>NUP/ISTAT</b>                    | 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>             | 87.10.00 Strutture di assistenza infermieristica residenziale per anziani<br>anziani<br>87.20.00 Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti<br>87.90.00 Altre strutture di assistenza sociale residenziale<br>88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili<br>88.91.00 Servizi di asili nido e assistenza diurna per minori disabili<br>87.30.00 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili   |
| <b>Competenze</b>                   | 1. Svolgere attività di ricerca, di didattica, di consulenza, di supporto in tutti gli ambiti in cui è richiesta la specifica professionalità di OM e AP<br>2. Educare e riabilitare la persona con disabilità visiva con o senza deficit aggiuntivi all'Orientamento e alla Mobilità e all'Autonomia Personale attraverso il corretto e appropriato svolgimento dell'intervento riabilitativo individuale pianificato<br>3. Intervenire in maniera multidimensionale su tutti gli aspetti della vita quotidiana inerenti l'Orientamento e la Mobilità e l'Autonomia Personale al fine di favorire l'inserimento psicologico e sociale della persona con disabilità visiva  |

|   |  |
|---|--|
|   | 4. Definire obiettivi specifici di Orientamento, Mobilità e Autonomia Personale calibrati sui livelli di richiesta di performance dell'utenza e sui prerequisiti della stessa  |
|   | 5. Verificare i livelli di abilità e conoscenze in Orientamento e Mobilità e in Autonomia Personale della persona con disabilità visiva e l'acquisizione dei contenuti durante tutte le fasi dell'intervento riabilitativo                                     |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Svolgere attività di ricerca, di didattica, di consulenza, di supporto in tutti gli ambiti in cui è richiesta la specifica professionalità di OM e AP</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Calibrare la comunicazione rispetto all'interlocutore e all'ambito in cui essa avviene  | Legislazione del lavoro, l'ICF, i diritti e doveri del professionista e il codice deontologico   |
| Lavorare in équipe multidisciplinare a carattere socio-sanitario, educativo- assistenziale e di rete territoriale   | Linguaggi specifici di aree affini all'OM e AP   |
| Usare gli strumenti di comunicazione e condivisione di informazioni e le risorse messe a disposizione della rete internet   | Strategie, procedure, metodiche di sviluppo innovativo in aree di interesse prossimali all'OM e AP   |
| Promuovere la conoscenza e lo sviluppo a tutti i livelli della riabilitazione per disabili visivi in Orientamento e Mobilità e Autonomia Personale attraverso la collaborazione con tutte le figure dell'ambito riabilitativo e socio-sanitario | Tecniche e modalità di raccolta, di sintesi e di elaborazione dati e studi statistici  |
|   | Tecniche, metodi e strategie di relazione anche attraverso l'uso di strumenti di rete  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Educare e riabilitare la persona con disabilità visiva con o senza deficit aggiuntivi all'Orientamento e alla Mobilità e all'Autonomia Personale attraverso il corretto e appropriato svolgimento dell'intervento riabilitativo individuale pianificato</i> |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Graduare e mantenere una giusta distanza fisica e psicologica per rafforzare la consapevolezza e la competenza dell'utente  | Aspetti principali della didattica rivolta alle persone con disabilità visiva  |
| Individuare ed esaltare gli aspetti motivazionali e le potenzialità di adattamento dell'individuo   | Aspetti psicologici, neurofisiologici, percettivi specifici della minoranza visiva, nonché l'aspetto psicologico della relazione d'aiuto e della relazione con l'ausilio   |
| Realizzare training di OM e AP applicando azioni educative, formative, riabilitative, multifunzionali e cognitive   | Ausili, tecnologie per l'OM e AP, le principali caratteristiche tecniche di materiali e risorse  |
| Stabilire con l'utente una relazione specificamente finalizzata alla sua autonomia e indipendenza   | Metodologie, strategie, didattica e tecniche riabilitative, formative ed educative specifiche dell'OM e AP   |

|   |  |
|---|--|
|   | Pedagogia e psicologia della relazione, della motivazione, del comportamento e della conduzione di gruppi  |
|   | Sistema di linguaggio appropriato, metodologie e tecniche tiflogiche e strumenti per l'Orientamento e Mobilità e l'Autonomia Personale   |
|   | Strategie e tecniche per la produzione di supporti tattili, adattamento di ausili e strumenti di OM e AP   |
|   | Tecniche, strategie, metodi di mobilità primaria e secondaria in ambienti architettonici, urbanistici e di viabilità/abilità e di vita quotidiana  |
|   | Tipi di disabilità nel panorama tiflogico e le relative tecniche e strategie riabilitative nella loro applicabilità funzionale   |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Intervenire in maniera multidimensionale su tutti gli aspetti della vita quotidiana inerenti l'Orientamento e la Mobilità e l'Autonomia Personale al fine di favorire l'inserimento psicologico e sociale della persona con disabilità visiva</i> |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Contribuire alla formazione e aggiornamento del personale educativo, assistenziale e sanitario per gli aspetti di OM e AP                                 | Didattica e tecniche per la conduzione dei gruppi, per la comunicazione e l'informazione   |
| Partecipare alla scelta e all'ideazione di specifici ausili, tecnologie, strumenti e facilitatori per l' OM e AP  | Legislazione di tutela sociale, documenti e diritti delle persone con disabilità UN e EU   |
| Promuovere azioni educative di OM e AP verso il soggetto in trattamento, la famiglia e la collettività  | Nozioni di base di tiflodidattica, tiflogia, tifloinformatica, legislazione normativa  |
| Promuovere il recupero e l'uso ottimale di funzioni finalizzate al reinserimento, all'adattamento e all'integrazione dell'individuo nell'ambiente di vita | Principali criteri di accessibilità e fruibilità di beni e servizi in materia di disabilità visiva   |
| Promuovere l'utilizzo di ausili per l'OM e AP che favoriscano l'inserimento di soggetti con disabilità visiva   |  |
| Proporre modifiche all'ambiente di vita (barriere architettoniche e percettive) per l'OM e AP   |  |
| Valutare fruibilità e accessibilità in riferimento a barriere strutturali, funzionali, percettive proponendo soluzioni integrate                          |  |
| <b>COMPETENZA N. 4</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Definire obiettivi specifici di Orientamento, Mobilità e Autonomia Personale calibrati sui livelli di richiesta di performance dell'utenza e sui prerequisiti della stessa</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |

|  |  |
|--|--|
| Definire obiettivi di OM e AP, tempi e metodi per raggiungere e consolidare capacità e performance specifici attraverso piani di intervento individuali e individualizzati | Aspetti psico- sociali, prassici, fisiologici e funzionali della persona con disabilità visiva con o senza minorazioni   |
| Interpretare e utilizzare i referti di valutazione correlandoli con i campi sanitari ed educativi  | Legislazione nazionale e internazionale a tutela del disabile visivo   |
| Mettere in pratica training individuali ed individualizzati di OM e AP   | Metodi, strumenti, tecniche e contenuti di OM e AP   |
| Progettare training individuali ed individualizzati di OM e AP   | Strumenti, metodi, strategie, tecniche e contenuti   |
| Valutare i prerequisiti di OM e AP dell'utente   |  |
| <b>COMPETENZA N. 5</b>   |  |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Verificare i livelli di abilità e conoscenze in Orientamento e Mobilità e in Autonomia Personale della persona con disabilità visiva e l'acquisizione dei contenuti durante tutte le fasi dell'intervento riabilitativo</i> |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Esprimere una valutazione delle capacità e delle performance dell'utente in funzione di sicurezza, responsabilità ed autonomia   | Strumenti, metodi, strategie, tecniche e contenuti dell'osservazione di capacità e performance della persona con disabilità visiva in OM e AP finali   |
| Redigere una relazione rispetto alla valutazione effettuata che sia condivisibile con gli altri operatori della riabilitazione, con la famiglia e con l'utente             | Strumenti, metodi, strategie, tecniche e contenuti dell'osservazione di capacità e performance della persona con disabilità visiva in OM e in AP in itinere  |
| Verificare le risposdenze tra la metodologia riabilitativa attuata e gli obiettivi di recupero funzionale e psicosociale per l'OM e AP                                     | Strumento ICF, con particolare attenzione alle categorie di attività e partecipazione  |

## Allegato "S"

|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione del Profilo</b>  | <b>INSTALLATORE/TRICE, MANUTENTORE/TRICE DI APPARATI ELETTRONICI</b>   |
| <b>Settore professionale</b>  | Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica  |
| <b>Livello EQF</b>  | 3  |
| <b>Descrizione del Profilo</b>  | L'Installatore/trice, manutentore/rice di apparati elettronici interviene nel processo di installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici, effettuandone il montaggio e verificandone il funzionamento e l'efficienza.<br>In tale ambito di operatività, l'Installatore/trice, manutentore/rice di apparati elettronici interpreta gli schemi elettrici e la documentazione tecnica d'appoggio; monta i componenti; effettua il testing dei dispositivi elettronici; verifica il funzionamento e l'integrità di macchine, sistemi e apparecchiature dell'impianto; si occupa della manutenzione ordinaria, preventiva, straordinaria e del ripristino dell'impianto. |
| <b>Elementi di correlazione</b>   |  |
| <b>NUP/ISTAT</b>  | 6.2.4.2.0 - Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>   | 43.21 - Installazione di impianti elettrici ed elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)  |
| <b>Competenze</b>   | 1. Installare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi<br>2. Monitorare il funzionamento e/o l'adattamento di sistemi e di impianti elettronici   |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Installare apparati e circuiti elettronici singoli e/o sistemi complessi</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Scegliere le diverse apparecchiature da integrare in apparati e circuiti elettronici    | Nozioni di disegno elettrico e planimetrie   |
| Interfacciare le apparecchiature per la funzionalità di apparati e circuiti elettronici | Caratteristiche e proprietà della componentistica elettronica  |
| Rispettare le norme tecniche di sicurezza elettrica                                     | Normativa relativa alla legislazione elettrica   |
|   | Tecniche di installazione di impianti elettrici  |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>  |  |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Monitorare il funzionamento e/o l'adattamento di sistemi e di impianti elettronici</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>  |
| Accertare la funzionalità dell'impianto   | Tecniche di verifica e manutenzione  |
| Riconoscere anomalie e malfunzionamenti   | Caratteristiche e proprietà delle apparecchiature elettriche   |
| Identificare il tipo di intervento di ripristino o manutenzione                         | Elementi di programmazione del PLC   |

## Allegato "T"

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione del Profilo</b>                                  | <b>OPERATORE/TRICE IMPIANTI E RETI DI TELECOMUNICAZIONE</b>   |
| <b>Settore professionale</b>                                      | Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica   |
| <b>Livello EQF</b>  | 3   |
| <b>Descrizione del Profilo</b>                                    | L'Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione interviene nel processo di installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici, effettuando il montaggio ed il cablaggio di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazione<br>In tale ambito di operatività, l'Operatore/trice impianti e reti di telecomunicazione predispone i dispositivi di connessione; effettua la cablatura dell'impianto; configura i dispositivi; effettua misurazioni e tarature; applica la sequenza logico-funzionale di collaudo imposta dal progetto; effettua la marchiatura e la sigillatura del sistema; compila la scheda di collaudo; verifica il funzionamento e l'integrità dei dispositivi e delle cablature dell'impianto; si occupa della manutenzione ordinaria, preventiva e straordinaria dell'impianto e dei suoi componenti e dispositivi. |
| <b>Elementi di correlazione</b>                                   |   |
| <b>NUP/ISTAT</b>  | 6.2.4.4.0 - Installatori e riparatori di apparati di telecomunicazione<br>7.2.7.3.0 - Assemblatori e cablatori di apparecchiature elettroniche e di telecomunicazioni   |
| <b>ATECO 2007/ISTAT</b>   | 26.30 - Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni   |
| <b>Competenze</b>   | 1. Installare impianti di ricezione/trasmissione e reti locali<br>2. Collaudare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna<br>3. Riparare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna  |
| <b>COMPETENZA N. 1</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Installare impianti di ricezione/trasmissione e reti locali</i>  |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Leggere schemi e documentazione d'appoggio                        | Caratteristiche e proprietà di schemi a blocchi e funzionali di sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali   |
| Applicare tecniche di preparazione dei dispositivi di connessione | Caratteristiche e proprietà di componenti per sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali   |
| Applicare tecniche di cablatura dell'impianto                     | Tecniche di cablatura per sistemi di ricezione/trasmissione e reti locali   |
| Applicare tecniche di taratura dei dispositivi di connessione     |   |
| <b>COMPETENZA N. 2</b>  |   |
| <b>Denominazione</b>  | <i>Collaudare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna</i>   |
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Applicare tecniche di misurazione e taratura                      | Nozioni di misurazione e taratura   |
| Applicare tecniche di marchiatura e sigillatura del sistema       | Nozioni di marchiatura e sigillatura  |

|  |   |
|--|---|
| Registrare gli esiti dei controlli e collaudi                          | Tecniche di collaudo di sistemi/impianti                        |
| Applicare tecniche di redazione della documentazione di collaudo       | Tecniche di registrazione dei collaudi                          |
| <b>COMPETENZA N. 3</b>   |   |
| <b>Denominazione</b>   | <i>Riparare sistemi di telecomunicazione via cavo e antenna</i> |
| <b>ABILITA'</b>  | <b>CONOSCENZE</b>   |
| Diagnosticare lo stato dei dispositivi e delle cablature dell'impianto | Tecniche di testing di funzionamento dell'impianto              |
| Applicare tecniche e procedure di manutenzione                         | Metodologie di verifica e controllo                             |
| Applicare tecniche di registrazione delle attività eseguite            | Tecniche di riparazione di sistemi/impianti                     |