

regione abruzzo

direzione politiche attive del lavoro, formazione e istruzione
servizio sviluppo sistemi e comunicazione

abruzzo lavoro

ente strumentale
della regione
abruzzo

verso un sistema
regionale di
certificazione:

qualifiche, percorsi e
crediti formativi
per la promozione
dell'occupabilità

quaderno 2

qualifiche e profili regionali:
un percorso di
standardizzazione

verso un
sistema
regionale
di
certifica-
zione:
qualifiche,
percorsi e
crediti formativi
per la promozione
dell'occupabilità

por 2000-2006 asse c misura c.1
azione c.1.2 dicembre 2002

regione abruzzo

direzione politiche attive del lavoro, formazione e istruzione
servizio sviluppo sistemi e comunicazione

abruzzo lavoro
ente strumentale
della regione
abruzzo

verso un sistema regionale di certificazione:

qualifiche, percorsi e crediti formativi per la promozione dell'occupabilità

quaderno 2

qualifiche e profili regionali:
un percorso di
standardizzazione

verso un
sistema
regionale
di
certifica-
zione
qualifiche,
percorsi e
crediti formativi
per la promozione
dell'occupabilità

por 2000-2006 asse c misura c.1
azione c.1.2 dicembre 2002

REGIONE ABRUZZO

DIREZIONE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO, DELLA FORMAZIONE E DELL'ISTRUZIONE

Assessore: Leo Orsini

Direttore: Rita Rossi

Servizio Sviluppo Sistemi e Comunicazione

Dirigente: Flora Antonelli

Piano degli interventi di Politiche attive del Lavoro, della Formazione e dell'Istruzione Anno 2000 - Programma Operativo Regionale 2000-2006 - Fondo Sociale Europeo (Deliber. G.R. 21.11.2000, n. 1504)

Asse C – Misura C.1 – Azione C.1.2: “Certificazione dei percorsi formativi e costruzione di un sistema di crediti formativi riconosciuti. Azioni finalizzate all'accorpamento e alla standardizzazione delle qualifiche professionali regionali”

Soggetto attuatore:
Abruzzo Lavoro – Ente Strumentale Regionale
Direttore Luigi D'Eramo

Gruppo di Lavoro: Assunta Angelucci, Lola Aristone, Luca Barbero, Maria Patrizia Costantini, Cecilia De Vito, Agostino Del Casale, Marianna Di Desidero, Lino Di Patre, Tonino Di Toro, Costantino Formica, Leonardo Grannonio, Angela Odorisio, Giovanna Porcaro Sabatini, Angelo Radica

Coordinatore del Gruppo di Lavoro: Raimondo Pascale

Analisi Reports e Sintesi: Laura Trotta e Maria Rosa Di Lallo

Grafica e Impaginazione: Expromo

La presente pubblicazione è stata realizzata con il cofinanziamento dell'Unione Europea/Fondo Sociale Europeo, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della Regione Abruzzo.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei

Presentazione.....	7
Introduzione	9
Introduction (English).....	13
1. Metodo e l'articolazione operativa della ricerca.....	17
2. Sintesi dei risultati della ricerca	21
3. Schede descrittive dei profili professionali associati alle qualifiche ricorrenti.....	33

PRESENTAZIONE

Nel Programma Operativo Regionale (POR Abruzzo 2000-2006), laddove sono delineati i risultati del precedente periodo di programmazione 1994-1999, si riconosce, fra le criticità emerse a fronte degli impatti positivi registrati, che “non si è dato corso a sperimentazioni relative al riconoscimento e alla certificazione delle competenze”.

Infatti, nel medesimo documento, tra le priorità d'intervento della Misura C.I - “Adeguamento del sistema della formazione professionale e dell'istruzione” - sono comprese sia “la ricerca di modalità nuove di certificazione delle attività formative, e la costruzione di un sistema di crediti formativi riconosciuti dai diversi Attori del processo di integrazione” sia le “azioni finalizzate all'accorpamento e alla standardizzazione delle qualifiche professionali regionali”.

I tre Quaderni che qui si presentano, costituiscono una prima risposta alle carenze emerse in fase di programmazione, nella consapevolezza che i risultati del lavoro in essi contenuto sono un punto di partenza di un processo che, dal punto di vista operativo, anche a livello nazionale, è ancora in fase iniziale, sebbene il dibattito culturale su tali temi sia, ormai, giunto a un buon livello di approfondimento.

Ciò che sembra importante sottolineare, nell'offrire tale lavoro all'attenzione di tutti i soggetti interessati, è, da un lato, la stretta connessione fra l'intervento in argomento e le altre azioni della Misura C.I. finalizzate alla costruzione di un sistema formativo integrato e, dall'altro, la natura “partecipativa” del processo appena iniziato, che potrà dare buoni risultati “tecnici”, soltanto se si svolgerà nell'ambito di una rete interistituzionale che, in parte, deve essere ancora costruita e per la quale questa Direzione sta lavorando.

Il Componente la Giunta
preposto alle Politiche del Lavoro,
della Formazione e dell'Istruzione
Leo Orsini

INTRODUZIONE

Nella seconda metà degli anni '90 si è dato avvio, nel nostro Paese, a un complesso e articolato processo di riforma dei sistemi di istruzione e formazione, caratterizzato essenzialmente da tre linee-guida: decentramento dei livelli di governo, integrazione fra i diversi sistemi dell'offerta, collegamento con il mondo del lavoro per la promozione dell'occupabilità.

Nell'ambito di tale processo, tuttora in atto, la certificazione delle competenze è uno degli aspetti centrali e qualificanti, ma è anche uno dei passaggi più critici, in cui particolarmente lunga è stata - ed è - la transizione dal dibattito teorico alle prassi attuative.

Una tappa importante è costituita dall'Accordo Stato/Regioni del 18 febbraio 2000 (cfr. Allegato B "Procedure per la costituzione del sistema nazionale di certificazione delle competenze professionali"), a seguito del quale è stata istituita, nel settembre 2000, la Commissione per l'adozione del sistema nazionale di certificazione delle competenze professionali.

A partire da tale momento ancora lungo appare il percorso di definizione degli standard minimi di competenza, di costruzione delle diverse tipologie di certificazione, di regolamentazione del problema del riconoscimento dei crediti formativi e di sperimentazione sul campo.

I lineamenti essenziali del nuovo sistema di certificazione, infatti, saranno delineati solo nel 2001, con il D.M. 174 ("Certificazione nel sistema della formazione professionale") e un ulteriore contributo è stato offerto recentemente dal testo su "Standard minimi di competenze e certificazione. Architettura di sistema e ruolo istituzionale delle Regioni", approvato il 1 agosto 2002 dalla Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome.

L'Azione C.1.2 ("Certificazione dei percorsi formativi e costruzione di un sistema di crediti formativi riconosciuti. Azioni finalizzate all'accorpamento e alla standardizzazione delle qualifiche professionali"), i cui risultati sono illustrati nei quaderni che seguono, è stata proposta dalla Regione Abruzzo - Direzione Politiche attive del Lavoro, della Formazione e dell'Istruzione, nell'ambito del Piano degli interventi per l'anno 2000 - Programma Operativo Regionale 2000-2006/Fondo Sociale Europeo, in un contesto nazionale, quindi, ancora fermo all'enunciazione di principi di ordine generale.

In tale situazione l'intervento non poteva che configurarsi come un primo lavoro di ricerca, i cui esiti, di tipo strettamente sperimentale, sono costituiti da un percorso di standardizzazione di alcune qualifiche professionali regionali e da un potenziale "modello" di certificazione delle competenze.

Si tratta, è opportuno insistere su tale aspetto, di risultati "in fieri", di proposte quanto mai "aperte", da considerare quali punti di partenza, posti all'attenzione di tutti gli attori del sistema, per l'avvio di un lavoro in comune, certamente non facile né breve, finalizzato alla costruzione "partecipata" di un sistema di certificazione che funzioni, alla fine, come un reale e utile servizio a disposizione dei cittadini.

I risultati del lavoro fin qui svolto sono sintetizzati in tre quaderni, di cui qui si indicano sommariamente i contenuti:

Quaderno 1 – Il contesto europeo, nazionale e regionale:

- stato dell'arte in merito alle procedure di riconoscimento delle qualifiche e dei crediti formativi tra sistema della formazione professionale, dell'istruzione e del lavoro e di certificazione delle attività formative in alcuni paesi europei, in Italia e in Abruzzo.

Quaderno 2 – Qualifiche e profili regionali: un percorso di standardizzazione:

- risultato della ricerca svolta sulle attività formative realizzate con fondi FSE in Regione Abruzzo negli anni 1997, 1998 e 1999 al fine di razionalizzare le qualifiche rilasciabili e, progressivamente, standardizzare i relativi percorsi formativi.

Quaderno 3 – Un modello per la certificazione delle competenze: ipotesi di percorso operativo:

- percorso sperimentale proposto per definire contenuti, modalità di certificazione e di utilizzo degli standard di competenza.

Nel presente Quaderno 2 sono pertanto presentati i risultati della ricerca svolta sulle attività formative regionali al fine di:

1. Identificare tutte le qualifiche rilasciate nel periodo in esame ('97 – '99) dalla Regione Abruzzo, verificarne il campo di applicazione e infine individuare le qualifiche maggiormente ricorrenti;

2. Verificare la possibilità di pervenire ad una razionalizzazione delle qualifiche ricor-

renti attraverso la omogeneizzazione delle modalità per la loro denominazione (soprattutto in riferimento alle codifiche nazionali) e la standardizzazione della descrizione dei profili professionali cui si riferiscono;

3. Avviare la verifica della rispondenza tra l'offerta formativa documentata dalle qualifiche ricorrenti rilasciate nel periodo in esame e l'evoluzione del mercato del lavoro regionale.

I prodotti della ricerca sono pertanto da un lato la identificazione delle qualifiche ricorrenti e delle attività formative di cui sono esito nel periodo di riferimento, dall'altro la standardizzazione delle modalità di descrizione dei profili professionali cui si riferiscono.

Il primo prodotto, **l'elenco delle qualifiche ricorrenti**, è stato ottenuto, a partire dall'analisi effettuata sulle attività formative attuate tra il 1997 e il 1999, sostanzialmente attraverso due operazioni:

a) **riconduzione** ad una unica denominazione di qualifiche sostanzialmente analoghe o comunque riconducibili ad una sola e univoca codifica nazionale;

b) **integrazione** in una unica qualifica dei contenuti di qualifiche solo in minima parte diversificate e comunque afferenti sostanzialmente lo stesso profilo professionale.

Il secondo prodotto, **la standardizzazione della descrizione dei profili professionali** cui sono riferite le qualifiche ricorrenti, è stato ottenuto attraverso:

a) la **lettura analitica e comparata dei progetti formativi**, con particolare attenzione alla descrizione dei compiti e alla loro connessione con le modalità di valutazione finali.

b) l'estrapolazione delle modalità più efficaci di descrizione dei compiti e la loro formalizzazione in una **modalità standard di descrizione del profilo professionale articolato per competenze**;

c) l'integrazione di tali descrizioni standard con studi e analisi di settore;

d) l'**omogeneizzazione** dei testi descrittivi dei diversi profili professionali.

Entrambi i prodotti, pertanto, costituiscono l'avvio del sistema regionale di certificazione per competenze: la declinazione standardizzata dei profili professionali ricorrenti e la loro organizzazione descrittiva articolata per competenze renderà più agevole l'applicazione del Modello di certificazione proposto e al tempo stesso consentirà agli operatori del

sistema regionale (impegnati nei diversi ambiti della programmazione, della progettazione, della gestione e della valutazione delle attività formative) di familiarizzare con l'approccio per competenze.

Inoltre poter disporre di profili standard consentirà di verificarne la rispondenza alle esigenze del mercato del lavoro regionale e, quindi, di rendere maggiormente efficaci la progettazione e la selezione degli interventi formativi.

INTRODUCTION

During the second half of the 1990's a complex and multifaceted reform process of education and training systems started in Italy. Such a process was essentially characterised by three guidelines: decentralisation of government levels, integration between various training offer systems, and the connection with the labour world for the promotion of employment opportunities.

Within this process, which is still going on, the certification of competences is one of the main and qualifying aspects. However, is it also one of the critical steps, in which the transition from theoretical debate to implementation procedures has been - and still is - particularly long.

An important step is the State/Regions agreement signed on 18 February 2000 (see the Attachment B "Procedures for Establishing the National System of Professional Skill Certification"). As a result of the Agreement, in September 2000, the Commission for the Adoption of the National System of Professional Skill Certification was established.

From that moment the procedure for the definition of minimum competence standards, the formulation of the various certification types, and the solution of the issue of regulating education credit recognition and field testing, appear still long to go.

In fact, the essential features of the new certification system were not outlined until 2001, through the Ministerial Decree No. 174 ("Certification in the Vocational Training System"), and a further contribution was recently offered by the text on "Minimum Standards of Competences and Certification. System Architecture and Institutional Role Played by the Regional Authorities", approved on the 1st August 2002 by the Conference of Chairmen of Regional and Autonomous Province Councils.

The Action C.1.2 ("Certification of Training Programmes and Construction of a System of Recognised Education Credits. Actions Aimed at Uniting and Standardising Professional Qualifications"), whose results are illustrated in the following books, was proposed by the Abruzzo Regional Authorities - Directorate for Labour Active Policies, Training and Education, in the framework of the Intervention Plan for the year 2000 - Regional Operational Programme 2000-2006/ European Social Fund, therefore, in a national context still limited to the enunciation of overall principles.

In this context the intervention could not but be formulated as an initial research work, whose strictly experimental results consist of a standardisation procedure for some regional job qualifications, and a potential “model” for certification of competences.

It is worth insisting on the fact that these results are pending, and absolutely “open” proposals. They are to be considered as starting points, brought to the attention of all system stakeholders, to start common activities, which are certainly not easy or at short term, aiming at a “participated” construction of a certification system, which finally operates as a real and useful service available to citizens.

The results of the work carried out so far are summarised in three books, dealing with the following subjects, in summary:

Book 1 - The European, National and Regional Context:

- The state of the art regarding the procedures for recognition of qualifications and educational credits between the vocational training, education and employment system, and the system of training activity certification in some European countries, in Italy and in the Abruzzo Region.

Book 2 - Qualifications and Regional Profiles: a Standardisation Procedure:

- The result of the research carried out on training activities developed through FSE funds within the Abruzzo Region in 1997, 1998 and 1999, in order to rationalise releasable qualifications, and progressively standardise the relevant training programmes.

Book 3 - A model for Certification of Competences: a Possible Operational Procedure:

- An experimental process proposed to define the contents, certification procedures and the use of competence standards.

This Book 2 shows the results of the research carried out on regional training activities, aimed at the following:

1. Identify all qualifications issued during the period under investigation (1997 - 1999) by the Abruzzo Region, through reviewing the implementation field and finally identify the most common qualifications;

2. Review the possibility of achieving a rationalisation of common qualifications through

the homogenisation of procedures for assigning them a name (mostly referred to national coding), and the standardisation of description of the professional profiles they are referred to;

3. Start reviewing the compatibility between the training offer documented by common qualifications issued during the investigation period, and the evolution of the regional employment market.

Therefore, the research results are the identification of common qualifications and training activities carried out during the reference period, on one side, and the standardisation of description procedures of professional profiles they are referred to, on the other side.

The first result, i.e. **the list of common qualifications**, was obtained from the analysis carried out on training activities between 1997 and 1999, substantially through two operations:

a) **Formulation** of one single name for substantially similar qualifications or anyhow referable to one univocal national coding;

b) **Integration** into one qualification of contents for qualifications just slightly diversified, and anyhow substantially referring to the same professional profile.

The second result, i.e. **the standardisation of description of professional profiles** that common qualifications are referred to, was obtained through the following:

a) The **analytical and compared reading of training projects**, with a special focus on the description of tasks, and their connection with final evaluation procedures;

b) the identification of the most effective procedures for describing the tasks and their formalisation in a **standard description procedure of the professional profile organised by competences**;

c) The integration of these standard descriptions with studies and analysis of the sector;

d) The **homogenisation** of texts describing the various professional profiles.

Therefore both results start the regional system of certification by competences: the standardised classification of common professional profiles and their descriptive organisation developed by competences will facilitate the implementation of the Certification Model proposed; at the same time the operators of the regional systems (working in the various

fields of programme and project formulation, and management and evaluation of training activities) will be enabled to familiarise with the approach by competences.

Furthermore the availability of standard profiles will enable checking their correspondence with the requirements of the regional labour market and, therefore, improve the effectiveness of design and selection of training interventions.

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

CAPITOLO

IL METODO E L'ARTICOLAZIONE OPERATIVA DELLA RICERCA

I. IL METODO E L'ARTICOLAZIONE OPERATIVA DELLA RICERCA

La ricerca, svolta tra la seconda metà del 2001 e la prima metà del 2002, ha preso in esame tutti gli interventi formativi attuati negli anni 1997, 1998 e 1999 nella Regione Abruzzo attraverso l'utilizzo del FSE.

Essa ha coinvolto, oltre al gruppo di lavoro specificamente attivato, anche il personale della Direzione Politiche attive del Lavoro, Formazione e Istruzione che più direttamente si è occupato della programmazione e gestione delle attività formative per gli anni presi in esame e il personale delle sedi formative impegnato nella progettazione e valutazione di tali interventi.

Il metodo di lavoro e la sua articolazione operativa vengono di seguito sinteticamente descritti.

FASI	CONTENUTI OPERATIVI	ESITI
1 - Reperimento dei materiali relativi alle attività formative	Identificare, per ciascuna attività formativa attuata nel periodo di riferimento, l'anno di affidamento e l'anno di attuazione, il soggetto attuatore, la tipologia, il titolo, la sede di svolgimento, il costo, la durata, i destinatari, le date d'inizio e di conclusione.	Database contenente tutte le informazioni per singola attività formativa; elaborazione di elenchi per tipologia, anno, soggetto attuatore, tipo di destinatari, ecc.
2 - Analisi delle attività formative	Analisi delle attività formative per tipologie di destinatari e per tipo di certificazione rilasciata, con particolare riferimento alle attività rivolte a disoccupati, in genere caratterizzate dal rilascio di una qualifica finale. Per le attività con qualifica: raccolta di ulteriori informazioni presso la struttura regionale e i soggetti attuatori.	Scheda descrittiva di ciascuna attività formativa analizzata; implementazione del database.
3 - Descrizione dei profili professionali associati alle qualifiche ricorrenti	Descrizione, attraverso modalità standard, dei profili professionali associati alle qualifiche ricorrenti.	Scheda descrittiva di ciascun profilo professionale associato alle qualifiche ricorrenti (generalità, descrizione del profilo, articolazione delle competenze)
4 - Standardizzazione ed omogeneizzazione dei moduli didattici dei percorsi formativi con qualifiche ricorrenti	Evidenziazione degli elementi che, nella descrizione del profilo professionale tipo, costituiscono input per la standardizzazione e omogeneizzazione dei percorsi formativi con qualifica ricorrente. Standardizzazione dei contenuti dei moduli didattici per le attività formative associate a qualifiche ricorrenti.	Scheda descrittiva di ciascun profilo professionale associato alle qualifiche ricorrenti (moduli didattici)

2.

SINTESI DEI RISULTATI DELLA RICERCA

2. SINTESI DEI RISULTATI DELLA RICERCA

Sono state analizzate 586 denominazioni di attività formative, dalle quali sono state desunte 31 qualifiche ricorrenti afferenti 10 settori economici. Per ognuna di esse è stata elaborata una scheda di descrizione del profilo professionale articolata come segue:

- Denominazione principale del profilo professionale
- Altre denominazioni
- Qualifica rilasciata
- Nuova codifica delle professioni del M.L.P.S. (Istat)
- Codice Orfeo
- Descrizione del profilo
- Compiti/Attività
- Competenze declinate per conoscenze, abilità operative, capacità relazionali
- Moduli didattici.

La descrizione dei profili in termini di “compiti” e “competenze” risulta uno strumento indispensabile ai fini della progettazione formativa, perché porta all’individuazione, relativamente a un percorso formativo, dei risultati cui questo deve tendere, della sua durata, delle competenze e delle conoscenze da erogare, del contenuto e delle diverse fasi della programmazione didattica da seguire per ottenere l’acquisizione delle competenze e conoscenze, delle modalità di valutazione e certificazione delle competenze acquisite.

In altri termini si arriva a definire le caratteristiche minime che i percorsi formativi devono possedere per garantire l’acquisizione, da parte dei degli utenti, delle competenze richieste dal profilo professionale di riferimento.

Nel corso della ricerca sono emersi alcuni elementi di attenzione in riferimento alle denominazioni e ai contenuti delle qualifiche ricorrenti:

- la presenza di denominazioni differenti per qualifiche relative a profili professionali sostanzialmente analoghi;

- la presenza di qualifiche diversificate per profili professionali simili, ma afferenti settori economici diversi;

- la differente articolazione (sia in termini di durata che di contenuti) dei percorsi formativi relativi alla medesima qualifica in funzione dei diversi destinatari di tali percorsi (area del disagio, obbligo formativo, disoccupati, ecc.).

I risultati fin qui conseguiti rappresentano un primo passo nel percorso di razionalizzazione dell'offerta formativa che la Regione Abruzzo si prefigge come indispensabile presupposto per l'attivazione di un efficace sistema di certificazione di competenze riconosciuto dall'intero sistema integrato formazione – istruzione – lavoro.

Nella tabella seguente vengono sintetizzati tali risultati: dalle qualifiche ricorrenti esito dei percorsi formativi analizzati (descritti nella parte di sinistra della tabella) si passa ai profili professionali standard descritti in termini di moduli didattici e alla qualifica corrispondente adottata dal Ministero del Lavoro.

Per ciascun profilo professionale standard si offre infine una scheda descrittiva redatta secondo il formato messo a punto nel corso della ricerca in cui particolare riguardo si ha alla descrizione dei compiti e delle competenze. E' infine indicata, in ciascuna scheda, l'articolazione in moduli didattici dell'attività formativa in grado di produrre il profilo professionale standard.

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

DALLE QUALIFICHE RICORRENTI AI PROFILI STANDARD				
INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica Ricorrente	Altre denominazioni della Qualifica Ricorrente	Durata del Corso ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica M.L.P.S./Istat
1. Responsabile/ addetto marketing (internazionale)	Esp. marketing internazionale impresa agro-alimentare Esperto commercio estero Esperto di internazionalizzazione delle imprese agroalimentari Tecnico Import-Export Tecnico multisettoriale di commercio estero Operatore commerciale (su personal computer)	500/ 1200	COMUNICAZIONE INFORMATICA UTENTE ELEMENTI DI ECONOMIA INTERNAZIONALE INGLESE COMMERCIALE MARKETING INTERNAZIONALE IL MARKETING (per il settore di riferimento)	Responsabile Marketing
2. Addetto alle vendite/banconiere	Esperto Commercializ. Prodotti Agroalimen. Locali Addetto alla produzione e commercializzazione di frutti minori Operatore vendite self-service Banconiere multisettoriale	500/ 1800	CULTURA SISTEMA DISTRIBUTIVO PRODOTTI TECNICHE DI VENDITA VETRINISTICA GESTIONE MERCI INGLESE TECNICA COMMERCIALE	Addetto alle vendite
3. Addetto gestione magazzino / logistica	Addetto alla logistica Magazziniere	600	PRINCIPI DI LOGISTICA E MERCELOGIA APPROVVIGIONAMENTO GESTIONE INTERNA INFORMATICA APPLICATA ALLA LOGISTICA ORGANIZZAZIONE DELLE IMPRESE INDUSTRIALI E COMMERCIALI	Magazziniere
4. Addetto di segreteria telematica	Addetto segreteria d'azienda Addetti seg. d'azien. con supp. telem. Addetto segreteria d'azienda comput. Addetto all'office automation	500/ 1600	PERSONAL COMPUTING E CONTENUTI APPLICATIVI GESTIONE AUTOMATICA DELLE INFORMAZIONI PROCEDURE CONTABILI E DI GESTIONE DELL'IMPRESA ENGLISH FOR BUSINESS LAVORO, LEGISLAZIONE SOCIALE E ANTINFORTUNISTICA MATEMATICA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	Operatore di segreteria informatizzato
5. Centralinista	Operatore commutazione telefonica Tecnico del front-office, addetto alle informazioni alla clientela e agli URP Operatore addetto ai servizi del telemarketing e telesoccorso	600/ 1200	Informatica di base Telefonia e teoria del traffico telefonico Tecnologie I.T.C. Laboratorio linguistico e dizione Comunicazione e dizione Inglese commerciale Prodotti del settore e teleprenotazioni	Centralinista telefonico o equipollente ai sensi del D.M. 10/01/2000
6. Project manager	Operatore sistema impresa Esperto in organizzazione e direzione aziendale Esperto in management d'impresa Promotori gestori d'impresa	400	Organizzazione Aziendale Project Management: Definizioni Preliminari Aspetti Metodologici La Teoria Matematica Grafismi del Project Management La Pianificazione Per Obiettivi La Gestione Per Obiettivi La Gestione Dei Rapporti Strumenti Informatici per Il Project Management	Consulente di organizzazione e gestione aziendale

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:

QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
7. Esperto marketing territoriale (agente di sviluppo locale)	Esperto comunicazione turismo Responsabile Marketing promozione e comunicazione immagine turistica Esperto Marketing Turistico Esperto incoming valorizzazione prodotto turistico abruzzese Esperto intermediazione turistica Responsabile promozione e comunicazione del territorio	400/ 600	LEGISLAZIONE e FONDI STRUTTURALI GEOGRAFIA ANTROPICA ED ECONOMICA TERRITORIO E SVILUPPO SOSTENIBILE CARATTERI STORICO CULTURALI DEL TERRITORIO INGLESE TECNICHE DI MARKETING MIX E MARKETING COMUNICARE IL TERRITORIO INFORMATICA E TELEMATICA INFORMATICA UTENTE LE RISORSE DEL WEB	Responsabile marketing strategico
8. Tecnico gestore servizi telematici per il turismo	Esperto nella gestione dei servizi turistici Esperto gestione imprese turistico alberghiere Addetto servizi turistici parco Tecnico servizi telematici per attività turistiche Tecnico della gestione dei servizi telematici per il turismo	500/ 1200	INFORMATICA INGLESE ELEMENTI DI MARKETING e COMUNICAZIONE IL MONDO DEL TURISMO: LE AGENZIE DI VIAGGI FF.SS.: VIAGGIATORI / BAGAGLI / BIGLIETTERIA PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI PRODOTTI TURISTICI TELEPRENOTAZIONI STRUMENTI DI INCENTIVAZIONE	Tecnico servizi professionali informatici
9. Informatico programmatore	Programmatore JAVA – HTML Programmatore linguaggi C++, Java e HTML Sistemista programmatore sviluppo reti Intranet	500/ 600	Sicurezza sul lavoro Architettura dei sistemi informativi Metodologia di analisi Metodologia di programmazione Programmazione in C++ Programmazione in Java Gestione dello sviluppo dell'applicativo Manutenzione degli applicativi	Programmatore
10. Tecnico di reti	Tecnico reti e sistemi Tecnico reti e sistemi per la comunicazione aziendale Tecnico Reti Internet Intranet Tecnico di sviluppo dei servizi internet	600/ 1200	INGLESE TECNICO ORGANIZZAZIONE AZIENDALE EUROPA e PRIORITÀ STRATEGICHE (SVILUPPO LOCALE, SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE, PARI OPPORTUNITÀ) INFORMATICA DI BASE E STRUMENTI DI LAVORO LA TELEMATICA: I FONDAMENTI DELLA TRASMISSIONE DEI DATI I PRINCIPALI PRODOTTI APPLICATIVI DI OFFICE AUTOMATION LE RETI – I PROTOCOLLI SISTEMI OPEN SOURCE-SCRIPTING INTERNETWORKING CON TCP/IP INSTALLAZIONE DI UN SISTEMA OPERATIVO DI RETE CONFIGURAZIONE DI UN ROUTER CONFIGURAZIONE DI SWITCH CONFIGURAZIONE CLIENT DI RETE TOUBLESHOOTING DI RETE LE RETI LOCALI LE RETI GEOGRAFICHE I SERVIZI IN RETE I SERVIZI WEB PROCEDURE OPERATIVE	Tecnico Assistenza Reti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:				
QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
11. Gestore siti WEB	Webmaster	400	Comunicazione Marketing Inglese tecnico Informatica e linguaggi di programmazione Legislazione sulla privacy in informatica Sistemi operativi Teoria delle reti Metodologie di analisi e programmazione Visual Basic Tecnologie informatiche specifiche Telefonia e teoria del traffico telefonico Tecnologie I.C.T.	Responsabile servizi telematici
12. Web designer	Web advisor, Tecnico costruzione siti web, Tecnologo o tecnico informatico	400	IL SISTEMA AZIENDA COMUNICARE L'AZIENDA LEGISLAZIONE DI SETTORE TELEMATICA APPLICATA LINGUAGGI ED EDITOR IPERTESTUALI DESKTOP/PUBLISHING ED ELABORAZIONE DIGITALE STUDI DI FATTIBILITA'	Tecnico in computer grafica
13 Esperto sistemi informatici	Sistemista informatico	600/ 1200	LINGUA INGLESE LEGISLAZIONE SULLA PRIVACY IN INFORMATICA E SICUREZZA SUL LAVORO ELEMENTI DIN INFORMATICA DI BASE SISTEMI OPERATIVI TEORIA DELLE RETI BASI DI DATI METODOLOGIE DI ANALISI E PROGRAMMAZIONE VISUAL BASIC TECNOLOGIE INFORMATICHE SPECIFICHE TELEFONIA E TEORIA DEL TRAFFICO TELEFONICO TECNOLOGIE C.T.I	Tecnico sistemista telecomunicazioni
14 Giardiniere	Addetto alla manutenzione e conservazione parchi e giardini Addetto manutenzione verde	400/ 2400	INFORMATICA UTENTE PREPARAZIONE DEL SUOLO DISEGNO E CALCOLO PROFESSIONALE IDENTIFICAZIONE DELLE PIANTE ORNAMENTALI PIANTAGIONE E SEMINA AGRONOMIA GENERALE IRRIGAZIONE CONCIMAZIONE POTATURA E TOSATURA CONTROLLO FITOSANITARIO DELIMITAZIONE DEGLI SPAZI E REALIZZAZIONE DI SEMPLICI OPERE DI COSTRUZIONE SICUREZZA E PREVENZIONE RISCHI	Giardiniere

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:

QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
15 Addetto recupero / riqualificazione aree naturali	Addetto recupero terre marginali	600	EMERGENZA E LEGISLAZIONE AMBIENTALE LA SICUREZZA NEL LAVORO INTRODUZIONE ALL'ECOLOGIA COMPONENTI BIOTICHE E ABIOTICHE ESSENZIALI IN UN'AREA NATURALE ELEMENTI DI BIOLOGIA VEGETALE ELEMENTI DI BOTANICA CENNI DI FISIOLOGIA VEGETALE E ARBORICOLTURA CENNI DI PATOLOGIA VEGETALE INFORMATICA ELEMENTI DI SELVICOLTURA E ASSESTAMENTO FORESTALE VIVAISTICA E GIARDINAGGIO LE PRINCIPALI EMERGENZE AMBIENTALI OPERAZIONI TECNICHE DI BIOINGEGNERIA AMBIENTALE	Tecnico esperto del recupero dei terreni
16 Guida culturale ambientale		500/ 600	PERSONAL COMPUTING E CONTENUTI APPLICATIVI STORIA DELL'ARTE BOTANICA E ZOOLOGIA STORIA E GEOGRAFIA DEL TERRITORIO LEGISLAZIONE ATTIVITA TURISTICHE, PARCHI ED AREE PROTETTE COMUNICAZIONE LINGUA INGLESE Seconda Lingua straniera	Guida naturalistica
17 Tecnico edile	Tecnico recupero patrimonio storico edilizio	400/ 600	INFORMATICA UTENTE ELEMENTI DI STORIA DEL TERRITORIO E DELL'ARCHITETTURA L'APPLICATIVO AUTOCAD NELLA PARTE BIDIMENSIONALE L'APPLICATIVO AUTOCAD NELLA PARTE TRIDIMENSIONALE STRUMENTI NORMATIVI E DI PIANIFICAZIONE CARTOGRAFIA E RILIEVO ORGANIZZAZIONE AZIENDALE RECUPERO ARCHITETTONICO, TECNOLOGICO E STATICO VALORE E STIMA DEL PATRIMONIO EDILIZIO NORMATIVE E APPLICAZIONI DEL D.L. 626/94	Perito edile
18 Animatore/operatore socio-culturale per R.S.A.	Animatore socio-culturale Operatore socio-culturale Animatore organizzativo per turismo sociale per anziani	500/ 800	LEGISLAZIONE SOCIALE PSICOLOGIA E SOCIOLOGIA PROBLEMATICHE COMUNICATIVE NELLE RELAZIONI DI AIUTO INFORMATICA DI BASE APPLICATA AL LAVORO SOCIALE ANIMAZIONE CULTURALE	Animatore di residenze per anziani

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:				
QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
19 Operatore Programmatore macchine utensili CNC	Consegnatore meccanico Elettromeccanico Addetto alla micromeccanica di precisione Fresatore meccanico Operatore alle macchine utensili	600/ 1200	TECNOLOGIA MECCANICA PROCESSO DI LAVORO SISTEMA IMPRESA PROGRAMMAZIONE AUTOMATICA ANTINFORTUNISTICA INGLESE TECNICO STUDI DI FABBRICAZIONE	Addetti macchine operatrici
20 Saldatore		600/ 1200	FISICA ELEMENTI DI MATEMATICA E GEOMETRIA ANTINFORTUNISTICA TECNOLOGIA MECCANICA LABORATORIO DI SALDATURA LAVORI AL BANCO DISEGNO TECNICO ELEMENTI DI ELETTROTECNICA DI BASE ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO INGLESE TECNICO TECNOLOGIA DELLA SALDATURA PROFESSIONALE NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA PER LA CERTIFICAZIONE DEI SALDATORI	Saldatore
21 Restauratore di mobili e piccola falegnameria	Falegname in genere Falegname restauratore di mobili, Mobiliere canne, vimini e giunchi, Modellista corniciaio	500/ 1600	TECNOLOGIA DEL LEGNO ELEMENTI DI DISEGNO E STORIA DELL'ARTE STRUMENTI E TECNICHE DI LAVORO TECNICHE DI ASSEMBLAGGIO LABORATORIO DI FALEGNAMERIA INFORMATICA UTENTE ANTINFORTUNISTICA ELEMENTI DI CONTABILITA' LEGISLAZIONE DEL LAVORO L'IMPRESA ARTIGIANA TECNOLOGIA E RESTAURO DEL LEGNO CHIMICA DI RIFERIMENTO CULTURA E ORGANIZZAZIONE	Restauratore di mobili
22 Installatore e manutentore impianti elettrici/elettronici	Addetto alla installazione e manutenzione di apparati elettrici ed elettronici Elettromeccanico piccole app. elettriche Impiantista elettricista Installatore impianti elettrici Installatore riparatore impianti elettrici Installatore sistemi elettrici elettronici Manutentore Impianti Elettrici Montatore elettrico elettronico Montatore manutentore sistemi elettrici elettronici	400/ 1600	LABORATORIO DI ELETTROTECNICA ED ELETTROMECCANICA ELETTROTECNICA, ELETTRONICA ED ELETTROMECCANICA ANTINFORTUNISTICA LAVORI AL BANCO DISEGNO INGLESE TECNICO CULTURA GENERALE MATEMATICA E FISICA NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO LEGISLAZIONE DEL LAVORO	Elettricista per la manutenzione di impianti

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:

QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
23 Installatore e manutentore impianti termici/idraulici		400/ 1600	IDRAULICA MATEMATICA E FISICA LABORATORIO DI IMPIANTI IDRAULICI LABORATORIO DI SALDATURA LABORATORIO DI ELETTROMECCANICA LAVORI AL BANCO TERMOTECNICA LABORATORIO DI IMPIANTI TERMICI ELETTROTECNICA DISEGNO ANTINFORTUNISTICA CULTURA GENERALE LEGISLAZIONE DI SETTORE ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO INGLESE TECNICO	Termoidraulico
24 Ceramista		400/ 1200	INFORMATICA UTENTE TECNICHE DI RAPPRESENTAZIONE GRAFICA TECNICHE D'IMPASTO E MODEL-LATO TECNICHE DI STAMPO TECNICHE DI PITTURA E SMALTA-TURA TECNICHE DI COTTURA	Ceramista
25 Confezionista in serie - tessile	Confezionista alta moda Confezionista	600/ 1200	METODOLOGIA DELLA GESTIONE DELLE COMESSE LAVORAZIONI ALLE MACCHINE SEMIAUTOMATICHE; LAVORAZIONI ALLE MACCHINE AUTOMATICHE; MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE MACCHINE IL CICLO DI PRODUZIONE (PRO-CESSO, TEMPI E METODI) TECNOLOGIA DEI MATERIALI TES-SILI TECNOLOGIA RELATIVA ALLA PRO-DUZIONE DEI PRINCIPALI TIPI DI FILATI E DESCRIZIONE DEI SISTEMI DI TESSITURA CARATTERISTICHE E MEZZI PER I PROCESSI SEMIAUTOMATICI E AUTOMATICI	Sarto Confezionista
26 Rilegatore	Legatore	1200/ 1600	LABORATORIO DI DISEGNO LABORATORIO DI RILEGATURA DISEGNO ARTISTICO LABORATORIO DI ORNAMENTO LABORATORIO DI RESTAURO TECNICHE DI ORNAMENTO DELLE RILEGATURE E DEGLI ACCESSORI TRATTAMENTO MODERNO DI RESTAURO DELLE RILEGATURE ANTICHE TECNICHE DI CONFORMAZIONE E MONTAGGIO DELLE RILEGATURE E DEGLI ACCESSORI SICUREZZA E IGIENE SUL LAVORO ELEMENTI DI ARITMETICA ELE-MENTARE COMUNICAZIONE	Rilegatore

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:				
QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
27 Operatore serigrafia artistica	Addetto editoria elettronica prepress	1200	SICUREZZA INFORMATICA CALCOLO E GEOMETRIA LEGISLAZIONE SOCIALE MOTIVAZIONE E SOSTEGNO FOTO-FOTORIPRODUZIONE MATRICI COMPOSIZIONE E PREPARAZIONE QUADRO DI STAMPA FORMATURA O MASCHERA	Serigrafo riproduttore
28 Meccanico		800/ 1200	LINGUA INGLESE ORGANIZZAZIONE AZIENDALE ECONOMIA DI BASE ETICA DELLA PERSONA E DEL LAVORO LOGICA – MATEMATICA SCIENZE DELLA MATERIA SCIENZE DELLA NATURA INFORMATICA DI BASE ELABORARE UN BUDGET E GESTIRE GLI ATTI AMMINISTRATIVI LE NORME DI SICUREZZA LE PROCEDURE RELATIVE ALLA QUALITÀ ANALIZZARE E SVILUPPARE LE CONOSCENZE ED I DATI DEL SETTORE COMUNICARE E GESTIRE RELAZIONI ORGANIZZARE IL LAVORO LAVORARE IN MODO COOPERATIVO	Meccanico riparatore d'auto
29 Parrucchiere	Acconciatore	800/ 1200	ELEMENTI DI TRICOLOGIA ELEMENTI DI DERMATOLOGIA MERCEOLOGIA E TECNOLOGIA ANTINFORTUNISTICA ELEMENTI DI SCIENZE/IGIENE TECNICHE DI COMUNICAZIONE E DI VENDITA TECNICHE DI AVVOLGIMENTO SPECIALI E PARZIALI ESTETICA INGLESE TECNICO ELEMENTI DI CONTABILITA' LEGISLAZIONE DEL LAVORO	Parrucchiere
30 Estetista	Addetto alla installazione e manutenzione di apparati elettrici ed elettronici Elettromeccanico piccole app. elettriche Impiantista elettricista Installatore impianti elettrici Installatore riparatore impianti elettrici Installatore sistemi elettrici elettronici Manutentore Impianti Elettrici Montatore elettrico elettronico Montatore manutentore sistemi elettrici elettronici	1200/ 1400	Organizzazione aziendale Sicurezza sul lavoro Informatica utente Lingua Inglese ANATOMIA-FISIOLOGIA-IGIENE DEL CORPO UMANO DERMATOLOGIA COMPONENTI CHIMICI DEI PRODOTTI COSMETICI ALIMENTAZIONE TRATTAMENTI DI DETERSIONE AL VISO TRATTAMENTI ESTETICI AL VISO MASSAGGI ESTETICI AL CORPO TRUCCO DA GIORNO E DA SERA TRATTAMENTI ESTETICI ALLE MANI ED AI PIEDI DEPILAZIONE	Estetista

TABELLA PROFILI/QUALIFICHE RICORRENTI:

QUALIFICHE E INDICAZIONI DA PROGETTO			PROFILO STANDARD	
Qualifica / Profilo Standard	Altre denominazioni	Durata ore Min/Max	Moduli didattici	Qualifica Min. Lavoro
31 Pittore, stuccatore, decoratore		800/ 1000	LA PROBLEMATICHE DEL RECUPERO URBANO. MORFOLOGIA DEGLI ELEMENTI DECORATIVI IL RILIEVO DEL COLORE STRUMENTI, TECNICHE E ATTREZZI PER IL RESTAURO E L'INTONACO STRUMENTI, TECNICHE E ATTREZZI PER LA STUCCATURA TECNICHE DI PITTURA DECORATIVA	Pittore edile - Stuccatore decoratore

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

● SCHEDE DESCRITTIVE DEI PRO-
FILI PROFESSIONALI ASSOCIATI
ALLE QUALIFICHE RICORRENTI

RESPONSABILE /ADDETTO MARKETING (INTERNAZIONALE)**altre denominazioni del profilo**

Esperto marketing internazionale impresa agro-alimentare - Esperto commercio estero - Esperto di internazionalizzazione delle imprese agroalimentari - Tecnico Import-Export - Tecnico multisettoriale di commercio estero - Operatore commerciale (su personal computer)

qualifica rilasciata

Esperto Settoriale di Commercio Estero

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	330000	Tecnici intermedi di ufficio
Professione di appartenenza	333500	Tecnici del Marketing
Voce di dettaglio	333512	Responsabile Marketing

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2301	Attività promozionali e pubblicità	Segreteria Addetti Uffici

DESCRIZIONE PROFILO

L'esperto/addetto marketing (internazionale) svolge attività di analisi, di pianificazione, di realizzazione e controllo delle strategie di marketing sui mercati sia nazionali che esteri. Si occupa del marketing di un ben definito gruppo di prodotti commerciali e industriali.

Svolge le sue funzioni sia in aziende di piccole e piccolissime dimensioni (anche in qualità di consulente), sia in imprese di dimensioni medio-grandi.

L'Esperto/addetto marketing (internazionale) opera sia come dipendente di aziende o industrie di trasformazione sia come consulente delle stesse. Quest'ultima attività può essere svolta con maggiore competenza solo dopo aver acquisito una qualificata esperienza presso aziende del settore.

Svolge il suo lavoro in ufficio al telefono, fax, spesso collegato con banche dati specializzate nei prodotti trattati per tenersi informato in tempo reale dei prezzi, della domanda, ecc.

Viaggia spesso all'estero per incontrare i clienti, per tenere il polso dei mercati, per studiare le tendenze dei consumatori e dell'ambiente esterno, per verificare direttamente le politiche di marketing mix poste in essere dai concorrenti attuali e potenziali.

COMPITI / ATTIVITA'

- Segue l'evoluzione economico- commerciale dei mercati esteri relativi all'area per cui opera, con particolare riguardo ai paesi produttori e consumatori;
- mantiene rapporti con i grandi produttori-utilizzatori del prodotto e con altre società del settore;
- predispone piani di analisi e di ricerca sulle opportunità dei mercati ed interpreta i risultati;
- pianifica, realizza e controlla una strategia di marketing internazionale;
- agisce sulle leve del marketing mix in base alle indicazioni derivanti dall'analisi dei mercati;
- reagisce alle manovre di marketing mix messe in atto dai concorrenti.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Fasi e strumenti dell'analisi di mercato;
- elementi interni ed esterni al marketing mix;
- tecniche di marketing;
- elementi di psicologia del consumo;
- strumenti di comunicazione interpersonale;
- strumenti di controllo di una strategia di marketing;
- informatica;
- inglese commerciale;
- legislazione commerciale e non commerciale dei mercati interni ed esteri.

ABILITÀ OPERATIVE

- Seguire l'evoluzione economico-commerciale dei mercati relativi all'area per cui opera, con particolare riguardo ai paesi produttori e consumatori dei prodotti di cui si occupa;
- predisporre, attuare e interpretare un'attività di ricerca di mercato;
- seguire l'evoluzione degli elementi dell'ambiente esterno all'impresa (ambiente sociale, demografico, tecnologico, economico, politico-legislativo, ecc.);
- predisporre un piano di analisi e di ricerca sulle opportunità dei mercati ed interpretarne i risultati;
- pianificare, realizzare e controllare una strategia di marketing internazionale;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- agire sulle leve del marketing mix (prodotto, distribuzione, prezzo, comunicazione) in base alle indicazioni derivanti dall'analisi dei mercati;
- reagire alle manovre di marketing mix messe in atto dai concorrenti;
- saper interpretare e muoversi in un'organizzazione di rete.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Cogliere le e agire sulle nuove opportunità di mercato;
- usare l'informazione per migliorare l'efficienza;
- accettare responsabilità nei riguardi del cliente e del lavoro;
- interessarsi alla soddisfazione del cliente;
- apprendere dagli errori passati;
- agire per estendere gli affari a nuove aree, prodotti e servizi;
- farsi percepire positivamente;
- saper ascoltare in un'ottica di decentramento;
- considerare le relazioni interpersonali come una fondamentale risorsa per l'azienda;
- accentuare l'importanza del mantenimento di un rapporto positivo con il cliente.

MODULI DIDATTICI

COMUNICAZIONE

INFORMATICA UTENTE

ELEMENTI DI ECONOMIA INTERNAZIONALE

INGLESE COMMERCIALE

MARKETING INTERNAZIONALE

IL MARKETING (per il settore di riferimento)

ADDETTO ALLE VENDITE - BANCONIERE**altre denominazioni del profilo**

Esperto Commercializ. Prodotti Agroalimen. Locali - Addetto alla produzione e commercializzazione di frutti minori - Operatore vendite self-service - Banconiere multisettoriale

qualifica rilasciata

Addetto alle vendite

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	510000	Professioni del commercio(Addetti ed esercenti)
Professione di appartenenza	512100	Commessi ed assimilati
Voce di dettaglio	515125	Addetto alle vendite

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2404	Distribuzione Commerciale	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

L'addetto alle vendite – banconiere si occupa fundamentalmente del processo di vendita, del controllo delle scorte e dell'acquisizione di notizie sul mercato, nell'ottica di conseguire gli obiettivi aziendali di vendita.

Opera sia in situazione aziendale di “vendita diretta” sia di “libero servizio”.

L'addetto alle vendite – banconiere “in rapporto diretto” con il cliente raccorda le esigenze e i gusti della clientela, con le disponibilità dell'assortimento e con una informazione corretta. Basa il suo lavoro sulla conoscenza del tipo di clientela specifica del punto vendita, sull'interpretazione dei bisogni del cliente, sulla conoscenza dei prodotti. Nella vendita a “libero servizio” la sua funzione si concretizza nella gestione dello scaffale espositivo, occupandosi del riassortimento dei banchi e delle scaffalature. Opera quindi all'interno del punto vendita quale merchandiser in funzione delle scelte operative dell'azienda.

L'addetto alle vendite – banconiere effettua la valutazione continua, quantitativa e qualitativa, delle giacenze in rapporto alle vendite.

Interpreta le esigenze del cliente e gli orientamenti della clientela in generale, diventando per l'azienda il più immediato riscontro per valutare la adeguatezza dei prezzi, dell'assortimento del prodotto, e quindi, dell'immagine del punto vendita e del servizio che offre nei confronti del mercato.

COMPITI / ATTIVITA'

- Interpreta i bisogni della clientela e le propone i prodotti illustrandone le caratteristiche principali per ciò che concerne il materiale e la destinazione d'uso;
- propone al cliente le variazioni di prezzo e/o di assortimento, nonché le offerte promozionali e le altre iniziative poste in essere dal punto vendita;
- cura la prezzatura dei prodotti;
- cura l'allestimento del negozio (autonomamente e/o a diretto contatto col gestore);
- allestisce le vetrine;
- provvede alla gestione delle scorte, nonché alla rotazione dei prodotti nel punto vendita;
- compila statistiche di vendita e talvolta l'inventario;
- individua i prodotti da pubblicizzare a seconda delle necessità gestionali del negozio;
- svolge eventuale lavoro di cassa;
- gestisce il banco di vendita utilizzando gli eventuali strumenti meccanici e/o elettronici;
- mantiene tale ambiente di lavoro pulito ed efficiente.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Principi e metodi di gestione del banco;
- tecniche di vendita;
- strumenti di lavoro, attrezzature elettroniche e supporti informatici;
- caratteristiche merceologiche e qualità dei prodotti;
- principi di arredamento e di allestimento, lay-out, display, vetrinistica;
- tecniche pubblicitarie.

ABILITÀ OPERATIVE

- Illustrare i prodotti;
- valutare il rapporto tra prodotto e clientela;
- allestire il banco o la vetrina in relazione al tipo di negozio, al tipo di clientela, alla politica commerciale dell'azienda;
- promuovere ed individuare i prodotti da pubblicizzare secondo l'immagine e le esigenze dell'azienda;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- individuare le caratteristiche del cliente e rispondere in termini di comportamento;
- dare informazioni e proporre indagini e interventi al gestore del punto vendita;
- padroneggiare una conversazione di vendita in lingua inglese.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Sviluppare atteggiamenti e comportamenti propri del venditore e acquisire consapevolezza dei meccanismi individuali e delle dinamiche del gruppo di lavoro;
- sviluppare capacità intuitive e sensibilità alle esigenze del mercato;
- essere gentile, cortese e servizievole;
- sviluppare capacità intuitive per capire e soddisfare le esigenze del cliente;
- infondere fiducia al cliente;
- essere preciso e responsabile;
- curare l'igiene personale e il proprio portamento.

MODULI DIDATTICI

CULTURA
SISTEMA DISTRIBUTIVO
PRODOTTI
TECNICHE DI VENDITA
VETRINISTICA
GESTIONE MERCI
INGLESE
TECNICA COMMERCIALE

ADDETTO GESTIONE MAGAZZINO / LOGISTICA**altre denominazioni del profilo**

Addetto alla logistica - Magazziniere

qualifica rilasciata

Magazziniere

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	410000	Impiegati esecutivi d'ufficio
Professione di appartenenza	413100	Impiegati nella gestione degli stocks, magazzini e assimilati
Voce di dettaglio	413104	Magazziniere

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2404	Distribuzione commerciale	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

L'addetto gestione magazzino / logistica è la figura professionale che, all'interno dell'azienda, collabora con il responsabile della logistica per la gestione del flusso dei materiali dall'approvvigionamento fino alla vendita.

Lavora sia nelle aziende di produzione sia nelle imprese commerciali, dove la logistica ha assunto una funzione strategica per il controllo dei costi.

È un profilo professionale di livello intermedio, trasversale a diversi settori dell'economia, che interagisce con varie funzioni aziendali (acquisti, magazzino, distribuzione, vendita, trasporti, controllo qualità).

Nel sistema informativo aziendale l'addetto gestione magazzino / logistica provvede alla raccolta, archiviazione, aggiornamento, controllo, analisi e gestione dei dati relativi al movimento delle merci, concorrendo alla ottimizzazione dei tempi dei cicli di produzione e dei tempi di gestione delle scorte e approvvigionamento.

Le strutture nelle quali può trovare collocazione sono: le imprese di trasporto, i centri di distribuzione all'ingrosso, i grandi punti vendita, le medie e grandi imprese manifatturiere.

Nell'espletamento delle sue mansioni utilizza le attrezzature e le tecnologie informatiche.

Deve rapportarsi con il responsabile della logistica, con il responsabile della produzione o delle vendite, a seconda del tipo di azienda in cui opera, e talvolta con i fornitori.

COMPITI / ATTIVITA'

- Raccoglie e analizza informazioni sul flusso delle merci provenienti dai preparatori, dagli stivatori, da chi si occupa degli arrivi e delle consegne;
- interagisce costantemente con il responsabile della logistica nelle attività di gestione delle scorte, di approvvigionamento e di organizzazione degli spazi aziendali;
- si occupa della gestione automatizzata del magazzino tramite calcolatore (carico e scarico delle merci, stoccaggio);
- informa periodicamente il responsabile della logistica, produce report sull'andamento storico del flusso dei materiali e ne supporta le decisioni fornendo dati previsionali e proiezioni;
- collabora con il responsabile del sistema informativo aziendale per il miglioramento e l'ottimizzazione del sistema ai fini delle attività logistiche.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Organizzazione, pianificazione e gestione aziendale;
- sistema controllo qualità;
- sistema informativo;
- informatica, elaborazioni dati ed operazioni di calcolo;
- sistemi operativi;
- modalità di organizzazione logica dei dati e di archiviazione delle informazioni;
- gestione banche dati;
- software applicativi per la logistica;
- modalità e protocolli della comunicazione con mezzi informatici;
- nozioni di statistica;
- tecniche previsionali;
- elementi di merceologia del settore e comparto di appartenenza;
- tecniche di trasporto, approvvigionamento, gestione scorte e movimentazione interna;
- sistemi di catalogazione e codificazione dei materiali;
- sistemi di qualità e tecniche just in time.

ABILITÀ OPERATIVE

- Collazionare ed interpretare la modulistica tecnica sul flusso delle merci, verificarne la regolarità (catalogazione e codifica), individuare e segnalare le anomalie;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- archiviare e aggiornare i dati su mezzi informatici;
- redigere report periodici sullo stato delle scorte e sugli approvvigionamenti, corredati da elaborazioni statistiche e proiezioni;
- collaborare con il responsabile della logistica aziendale nella gestione degli spazi e nella movimentazione delle merci;
- collaborare con il responsabile del sistema informativo, suggerendo interventi migliorativi del sistema;
- tenere rapporti con le altre funzioni aziendali gravitanti nell'area della logistica.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Ascoltare e comunicare con le figure aziendali interessate alla logistica;
- sviluppare un'adeguata capacità di attenzione e di analisi;
- adattarsi a qualsiasi cambiamento che riguardi aspetti organizzativi, professionali e tecnologici del proprio lavoro;
- organizzare il proprio lavoro.

MODULI DIDATTICI

PRINCIPI DI LOGISTICA E MERCEOLOGIA

APPROVVIGIONAMENTO

GESTIONE INTERNA

INFORMATICA APPLICATA ALLA LOGISTICA

ORGANIZZAZIONE DELLE IMPRESE INDUSTRIALI E COMMERCIALI

ADDETTO/A ALLA SEGRETERIA TELEMATICA**altre denominazioni del profilo**

Addetto/a segreteria d'azienda - Addetto/a alla segreteria d'azienda con supporti telematici - Addetto/a segreteria d'azienda computerizzata - Addetto/a all'office automation

qualifica rilasciata

Segretaria d'azienda

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	330000	Tecnici intermedi di ufficio
Professione di appartenenza	331100	Segretari, archivisti, tecnici degli affari generali
Voce di dettaglio	331104	Operatore di segreteria informatizzato

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
1905	Lavori d'ufficio	Segreteria addetti uffici

DESCRIZIONE PROFILO

L'addetto alla segreteria telematica è l'operatore che, in possesso di conoscenze, competenze, capacità ed abilità specifiche, è in grado di inserirsi operativamente in un contesto aziendale con mansioni segretariali.

Conosce l'organizzazione dell'office automation, che gli permette di creare e gestire documenti di testo, fogli elettronici e data base.

Possiede capacità organizzative per preparare, seguire e documentare incontri di lavoro ed eventuali viaggi d'affari. Conosce il linguaggio specifico per stendere verbali e fare resoconti di riunioni e conferenze.

Ha nozioni di base del commercio internazionale, delle procedure e della documentazione in uso corrente nei paesi anglofoni, relativamente ai sistemi bancari, assicurativi, di trasporto, di compravendita e di pagamento, con particolare riferimento ai paesi membri dell'Unione Europea.

Ha capacità di tradurre, soprattutto dall'inglese, documentazione di tipo aziendale e commerciale e articoli tratti da riviste specializzate. Sa sostenere una conversazione in inglese.

Trova impiego in aziende di medie, grandi e piccole dimensioni.

L'addetto alla segreteria telematica presta la sua opera come assistente

di funzionario o coadiutore nei servizi di segreteria o in generale come dipendente nell'area amministrativo-contabile, in rapporto alle dimensioni e alla necessità del contesto operativo.

La figura professionale in questione trova la sua collocazione ideale in ambiti operativi dotati di tecnologie avanzate e dove sussistano frequenti necessità di scambi di dati fra i sistemi presenti all'interno dello stesso gruppo di lavoro e all'esterno di questo.

COMPITI / ATTIVITA'

- Utilizza gli strumenti dell'office automation;
- conversa direttamente o per telefono in lingua inglese;
- prepara, segue e documenta incontri di lavoro ed eventuali viaggi d'affari;
- stende verbali e fa resoconti di riunioni e conferenze;
- crea, modifica e indicizza un file di database; aggiunge, inserisce, visualizza e cancella records; estrae dati e informazioni selezionate creando appositi filtri;
- redige, modifica, memorizza e stampa testi, quali lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali con tecniche word processing;
- utilizza il foglio elettronico per gestire calcoli matematici e statistici e per generare grafici;
- utilizza il prodotto informatico per le comunicazioni multimediali (internetworking).

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Database;
- foglio elettronico;
- word processing;
- elementi di base di commercio estero;
- gestione aziendale: nozioni fondamentali di contabilità generale, IVA, TUIR e magazzino;
- inglese tecnico;
- internetworking;
- decreto legge 626/94.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

ABILITÀ OPERATIVE

- Utilizzare efficacemente ed efficientemente gli strumenti informatici e telematici (pacchetto office e internet);
- gestire un ufficio automatizzato;
- tradurre testi aziendali in inglese;
- conversare in inglese;
- organizzare, gestire e verbalizzare un incontro di lavoro;
- usare in modo corretto i browser per la navigazione su Internet;
- gestire la posta elettronica.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Porsi in modo propositivo rispetto alla realtà aziendale;
- acquisire riservatezza e cortesia;
- partecipare e non ostacolare il cambiamento all'interno dell'azienda;
- curare i rapporti interpersonali a monte ed a valle con i livelli di responsabilità;
- interpretare la previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale;
- sviluppare la capacità di lavorare sinergicamente in team.

MODULI DIDATTICI

PERSONAL COMPUTING E CONTESTI APPLICATIVI

GESTIONE AUTOMATICA DELLE INFORMAZIONI

PROCEDURE CONTABILI E DI GESTIONE DELL'IMPRESA

ENGLISH FOR BUSINESS

LAVORO, LEGISLAZIONE SOCIALE E ANTINFORTUNISTICA

MATEMATICA

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

CENTRALINISTA (addetto al servizio di “assistenza in linea”)**altre denominazioni del profilo**

Operatore commutazione telefonica - Tecnico del front-office - Addetto alle informazioni alla clientela e agli urp - Operatore addetto ai servizi del telemarketing e telesoccorso

qualifica rilasciata

Centralinista o equipollente ai sensi del D.M. 10/01/2000

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	420000	Impiegati esecutivi in contatto diretto con la clientela
Professione di appartenenza	422400	Centralinisti e telefonisti
Voce di dettaglio	422404	Centralinista telefonico

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
1907	Lavori d'ufficio	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore addetto al servizio di “assistenza in linea” alla clientela, all'interno di un Call Center, è assimilabile all'operatore o intervistatore telefonico addetto alle interviste o ai sondaggi nell'ambito di una società di ricerche di mercato, al generico centralinista o telefonista di una qualsiasi impresa o anche all'addetto al telemarketing .

Il Call Center è una struttura di fondamentale importanza per le imprese di TLC in quanto, oltre a fornire assistenza in linea alla clientela, ha anche la funzione di rilevare informazioni e dati, attraverso le attività di “back-office”, per orientare le politiche di marketing dell'azienda e potenziare alcuni aspetti ritenuti strategicamente rilevanti.

Esso opera quindi sempre in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing.

Agli occhi dell'utente un Call Center si identifica con un numero telefonico (generalmente rappresentato da un numero verde) cui egli può rivolgersi per cercare di soddisfare le più disparate esigenze in relazione ai servizi di TLC cui è interessato: dalle informazioni preliminari di carattere commerciale e tariffario, ai consigli sull'uso ottimale del servizio e/o degli apparecchi in dotazione fino al supporto tecnico per la diagnosi di guasti e/o ripristino del funzionamento degli apparecchi utilizzati.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

Nell'ambito di un Call Center, si possono distinguere due aree operative collegate che si supportano tra loro: quella del front-office e quella del back-office.

Di norma il centralinista è un lavoratore dipendente che opera all'interno di un Call Center sotto la sorveglianza di un Coordinatore che organizza e coordina tutto il lavoro del gruppo cui l'operatore appartiene, sia per il front-office che per il back-office.

In altri casi questa figura professionale può essere rappresentata da un lavoratore autonomo che offre la sua collaborazione in forma coordinata e non continuativa a diversi Call-Center, prevalentemente a part-time.

Questa figura professionale per altro non opera necessariamente soltanto in imprese di TLC.

Il servizio di assistenza al cliente tramite telefono è ormai molto diffuso anche in altri tipi di imprese che offrono beni e servizi.

COMPITI / ATTIVITA'

- Mantiene i contatti diretti con il cliente;
- partecipa alla gestione esecutiva dei servizi alla clientela;
- fornisce assistenza e informazioni tecnico-commerciali su servizi, prodotti, bollette, tariffe, promozioni e nuove offerte per via telematica;
- conversa telefonicamente con il cliente;
- risponde ad un numero verde, ascoltando i problemi del cliente e individuando sul terminale in quale ambito si inquadra il problema;
- individua possibili soluzioni, in modo tale da risolvere quando è possibile direttamente per telefono eventuali reclami.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Lingua italiana;
- cultura di base;
- attrezzature informatiche e telematiche
- programmi software di trattamento testi;
- lingua inglese
- specifico settore merceologico di riferimento;
- aspetti commerciali, tecnici ed economici ad esso attinenti;
- informazioni, caratteristiche e modalità di assistenza sui prodotti/servizi.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

ABILITÀ OPERATIVE

- Richiedere dati per individuare immediatamente il cliente e la tipologia di contratto che ha con l'azienda;
- Individuare le richieste del cliente che possono essere di diverso tipo; dalla modifica dell'indirizzo alla variazione del tipo di contratto a chiarimenti riguardo agli addebiti in bolletta, ecc.;
- rispondere per quanto possibile alle domande più svariate;
- modificare un contratto nei limiti che gli sono consentiti;
- digitare tutte le informazioni ricevute dal cliente in tempo reale;
- trattare ed analizzare le informazioni e trasferirle ai centri decisionali dell'impresa affinché possano essere usate strategicamente per riorientare i processi e le politiche aziendali;
- elaborare le informazioni ricevute dal cliente attraverso i tecnici del front-office per migliorare il servizio offerto ed anche per facilitare il lavoro agli addetti al front-office in un ottica di marketing e customer care;
- elaborare statistiche sul traffico delle chiamate e dei contatti telefonici;
- costruire archivi con schede cliente ad elevato livello di personalizzazione.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Interagire con i clienti, ossia comprendere immediatamente i problemi che gli vengono descritti spesso in modo approssimativo ;
- essere gentile;
- avere pazienza;
- essere cortese;
- ascoltare i clienti /utenti;
- gestire il conflitto con i clienti .

MODULI DIDATTICI

INFORMATICA DI BASE

TELEFONIA E TEORIA DEL TRAFFICO TELEFONICO

TECNOLOGIE I.T.C.

LABORATORIO LINGUISTICO E DIZIONE

COMUNICAZIONE E DIZIONE

INGLESE COMMERCIALE

PRODOTTI DEL SETTORE E TELEPRENOTAZIONI

PROJECT MANAGER

altre denominazioni del profilo

Operatore sistema impresa - Esperto in organizzazione e direzione aziendale - Esperto in management d'impresa - Promotori gestori d'impresa

qualifica rilasciata

IMP. CONC. FUNZ. DIRETTIVE GEN.

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	250000	Specialisti in scienze umane
Professione di appartenenza	253100	Specialisti in scienze economiche in senso lato
Voce di dettaglio	253103	Consulente di organizzazione e gestione aziendale

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
1901	Lavori d'ufficio	Conduzione Azienda

DESCRIZIONE PROFILO

La gestione dei progetti o project management consiste prevalentemente nella programmazione e nel controllo di tutte le attività richieste per l'esecuzione di lavori o commesse caratterizzati da precisi obiettivi di tempo, costo e qualità.

Tale gestione presuppone un efficace lavoro di gruppo ed una buona conoscenza di alcuni aspetti fondamentali dei progetti: da quelli teorico-organizzativi a quelli economici e contrattualistici.

Il Project Manager è la figura preposta alla conduzione rigorosa e formale delle attività organizzative e manageriali di definizione, gestione, controllo e manutenzione di un progetto e l'ottimizzazione (o ricerca del miglior compromesso) dei fattori tempo, costi e risorse connessi alla sua implementazione.

Gli elementi della teoria del management (riguardanti aspetti di natura organizzativa, metodologica, matematica, linguistica e grafica formale) sono indipendenti dallo specifico progetto e dallo specifico settore di intervento (edilizia, opere civili, eventi culturali, sistemi informativi, progetti organizzativi, formativi, manutentivi, finanziari, ecc.).

Pertanto, il project manager opera trasversalmente in tutti i settori econo-

mici, ove siano in atto innovazioni di prodotto, di processo ed organizzative di complessità tale da necessitare puntuali azioni di pianificazione, gestione e controllo dello sviluppo delle attività.

Il project manager opera con un elevato grado di autonomia, che gli consente di porre in essere tutte le attività che lo stesso ritiene necessarie per la buona riuscita del progetto di cui è responsabile.

In relazione alla struttura presso la quale è inserito, può rispondere direttamente al committente/Direzione Generale, spesso a sua volta rappresentata da capi progetto di livello superiore.

COMPITI / ATTIVITA'

- Redige il piano del progetto (definizione strategia, quantificazione e allocazione tempi e risorse umane e strumentali) e svolge azioni di continua ridefinizione dello stesso, relazionandosi con tutte le figure coinvolte nella fase di implementazione;
- instaura e gestisce, a tutti i livelli (committenti, partner di progetto, collaboratori, gruppi di lavoro, pubblico, ecc.) positive dinamiche interpersonali;
- verifica le competenze relative alla gestione di progetto (connesse a processi di analisi, pianificazione, decisionali, rappresentativi e relazionali);
- definisce le risorse specialistiche e complementari a quelle tecnico-professionali specifiche dell'area di sviluppo del progetto: è infatti fondamentale che il project manager sia, prima di tutto, un esperto di settore

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Expertise tecnica nell'area di sviluppo del progetto (in relazione ai crediti formativi ed alle esperienze professionali);
- metodologie e tecniche di project management relativamente a:
 - o analisi e problem solving,
 - o articolazione di progetto,
 - o stima e allocazione tempi e risorse umane e strumentali,
 - o rappresentazioni grafico-matematiche;
- programmazione e controllo;
- gestione dei flussi informativi.

ABILITÀ OPERATIVE

- Individuare le variabili economiche e organizzative che influenzano la gestione dei processi di innovazione tecnologica nelle imprese industriali e di servizi;

- ricercare informazioni e quindi:
 - o reperire consigli tecnici di supporto alla realizzazione del progetto,
 - o individuare i fabbisogni degli attori coinvolti nel progetto,
 - o impegnarsi personalmente in ricerche di mercato, indagini o analisi
 - o usare contatti o reti di informazioni per ottenere l'informazione utile;
- operare una pianificazione sistematica e quindi:
 - o pianificare per suddividere un ampio compito in sottocompiti,
 - o sviluppare piani che anticipino gli ostacoli,
 - o valutare le alternative,
 - o adottare un approccio logico e sistematico alle attività,
 - o utilizzare strumenti informatici per la gestione dell'informazione;
- operare con tecniche di problem-solving e quindi:
 - o saper trovare strategie alternative per raggiungere i propri obiettivi,
 - o generare nuove idee o soluzioni alternative;
- porre in essere azioni di controllo e quindi:
 - o sviluppare o usare procedure per garantire che il progetto sia completato o risponda a standard di qualità,
 - o supervisionare personalmente tutti gli aspetti di un progetto,
 - o riprogrammare — se necessario — tempi e modi del progetto anche durante lo svolgimento;
- comunicare in maniera efficace per:
 - o presentare un progetto all'interno ed all'esterno della struttura; utilizzando adeguate rappresentazioni strutturate dell'informazione,
 - o gestire gruppi di lavoro e relazioni.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Individuare e agire sulle opportunità e quindi:
 - o vedere ed agire sulle nuove opportunità di business,
 - o afferrare le opportunità per ottenere finanziamenti, spazi di lavoro;
- agire essendo orientato all'efficienza e quindi:
 - o trovare i modi per fare le cose più veloci e al minor costo,
 - o usare l'informazione per migliorare l'efficienza,
 - o interessarsi a cambiare e migliorare il rapporto costi/benefici;

- avere interesse per l'alta qualità del lavoro e quindi:
 - o desiderare di produrre e vendere il miglior (di qualità) prodotto o servizio,
 - o confrontare il lavoro della propria azienda con quello di altre;
- avere responsabilità verso il lavoro e quindi:
 - o fare sacrifici personali o sforzi straordinari per completare il lavoro,
 - o accettare piena responsabilità nei riguardi del cliente sul lavoro,
 - o interessarsi alla soddisfazione del cliente;
- avere fiducia in sé e quindi:
 - o esprimere fiducia in sé o nelle proprie abilità per completare un compito o far fronte ad un cambiamento,
 - o fronteggiare qualsiasi opposizione o mancanza di successo,
 - o fare anche cose ritenute audaci;
- riconoscere i propri limiti e quindi:
 - o affermare esplicitamente i propri limiti,
 - o impegnarsi in attività per migliorare le proprie abilità,
 - o apprendere dagli errori passati;
- agire con spirito d'iniziativa e quindi:
 - o fare cose senza essere forzato dagli eventi,
 - o agire per estendere gli affari a nuove aree, prodotti o servizi;
- agire con persistenza e quindi:
 - o svolgere azioni ripetute e differenti per superare gli ostacoli,
 - o trovare l'azione giusta di fronte ad un ostacolo importante;
- essere assertivo e quindi:
 - o confrontare i problemi con gli altri in modo diretto,
 - o dire agli altri ciò che devono fare;
- riconoscere l'importanza delle relazioni per l'azienda e quindi:
 - o vedere le relazioni interpersonali come una fondamentale risorsa per l'azienda,
 - o accentuare l'importanza del mantenimento della cordialità con il cliente,
 - o agire per costruire un rapporto o relazioni amichevoli con il cliente;
- dimostrare interesse per i propri collaboratori e quindi:

o fare azioni per migliorare il loro benessere,
o promuovere azioni per rispondere ai loro interessi personali.

MODULI DIDATTICI

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

PROJECT MANAGEMENT: DEFINIZIONI PRELIMINARI

ASPETTI METODOLOGICI

LA TEORIA MATEMATICA

GRAFISMI DEL PROJECT MANAGEMENT

LA PIANIFICAZIONE PER OBIETTIVI

LA GESTIONE PER OBIETTIVI

LA GESTIONE DEI RAPPORTI

STRUMENTI INFORMATICI PER IL PROJECT MANAGEMENT

ESPERTO MARKETING TERRITORIALE (agente di sviluppo locale)**altre denominazioni del profilo**

Esperto comunicazione turismo - Responsabile Marketing promozione e comunicazione immagine turistica - Esperto Marketing Turistico - Esperto incoming valorizzazione prodotto turistico abruzzese - Esperto intermediazione turistica - Responsabile promozione e comunicazione del territorio

qualifica rilasciata

responsabile di promozione e comunicazione del territorio (in attesa di riconoscimento da parte MLPS)

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	330000	Tecnici intermedi di ufficio
Professione di appartenenza	333500	Tecnici del marketing
Voce di dettaglio	333510	Responsabile marketing strategico

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2301	Attività promozionali e pubblicità	Marketing

DESCRIZIONE PROFILO

L'esperto marketing territoriale è responsabile, all'interno di aziende pubbliche (Enti pubblici regionali, Uffici dell'organizzazione turistica pubblica, Enti amministrativi regionali, Musei, Soprintendenze, Gallerie e Pinacoteche) o all'interno di aziende private di servizi (Agenzie di comunicazione, Case editrici, etc), della definizione delle strategie e delle politiche attuative per la creazione, la comunicazione e promozione dell'immagine del territorio. La capacità fondamentale della figura professionale è quella di saper analizzare le esigenze comunicazionali del territorio, in riferimento sia alla valorizzazione di località e beni meno conosciuti sia alle esigenze di sensibilizzazione sociale e ambientale che possano favorire una migliore gestione e fruizione del territorio.

E' una figura professionale orientata all'innovazione, pronta a recepire il cambiamento, attenta alle dimensioni socioeconomiche che incidono sui processi di sviluppo, è dotata di spirito imprenditoriale e di capacità relazionali.

Deve favorire e sostenere idee progettuali e progetti coerenti con gli obiettivi dello sviluppo locale, costruire reti relazionali e di cooperazione tra una molteplicità di soggetti, avanzare proposte per la valorizzazione delle

risorse endogene, favorire l'attrazione territoriale di risorse "mobili" esogene, lavorare al rafforzamento dei partenariati locali e della concertazione intorno ai progetti di sviluppo, lavorare per progetti.

In riferimento agli ambiti operativi, l'inserimento sul mercato del lavoro può avvenire sia in forma autonoma che in qualità di dipendente.

Il suo stato professionale può infatti essere previsto in pianta stabile all'interno di imprese di maggior dimensione (catene alberghiere, tour operators, ecc.) ed enti pubblici o come consulente libero professionista.

Nel caso di attività all'interno di organizzazioni di natura pubblica, tale figura si incarica inoltre della definizione delle strategie e delle politiche attuative di marketing e della promozione del territorio, organizza fiere e workshops o vi partecipa per conto degli enti di appartenenza.

Gestisce i processi di comunicazione pubblica negli Uffici di Relazioni con il Pubblico (URP), e pianifica le campagne di comunicazione e sensibilizzazione sociale.

COMPITI / ATTIVITA'

- Individua le caratteristiche geomorfologiche del territorio, i paesaggi tipici regionali, le vie di comunicazione e, in generale, gli elementi di natura economica che caratterizzano il territorio e l'offerta e la fruizione sociale a livello locale,
- individua le criticità di gestione e di fruizione del territorio e pianifica le azioni di comunicazione capaci di orientare un migliore utilizzo delle risorse;
- individua i dispositivi legislativi che regolano le azioni degli "attori locali" (enti/istituzioni pubblici/privati, associazioni di carattere sociale, organizzazioni, etc.);
- colloca le azioni di promozione nell'ambito del "sistema territorio" coerentemente con le politiche di sviluppo socioeconomico previste dagli strumenti di programmazione regionale e comunitaria;
- elabora, dato un contesto territoriale, una strategia di valorizzazione dell'esistente, ispirandosi ad adeguati criteri metodologici e di ridotto impatto ambientale e sociale;
- individua gli elementi distintivi delle culture passate in rapporto a specifiche strutture e infrastrutture insediative, gli stili di vita e i manufatti attraverso la ricostruzione spazio-temporale delle vicende e dei movimenti culturali che hanno caratterizzato il territorio;
- individua le finalità della funzione marketing e le principali leve del marketing-mix;
- riconosce le caratteristiche di specifici repertori comunicativi e comporta-

verso

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

mentali rispetto ad una data situazione;

- utilizza le categorie di base per l'analisi delle interazioni;
- analizza gli stili e i ruoli comunicativi;
- analizza gli effetti della comunicazione sul comportamento;
- acquisisce informazioni relative ad eventi volti alla promozione del territorio attraverso la navigazione sulla rete Internet.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Caratteri peculiari ed emergenti del territorio e dei relativi processi di produzione, con particolare riferimento alla caratterizzazione-organizzazione dell'area territoriale;
- mercati attuali e potenziali nazionali ed internazionali di principale riferimento per il territorio rappresentato;
- tecniche e canali utilizzabili per raggiungere tali mercati;
- lingua inglese e/o un'altra lingua straniera;
- tecniche di marketing mix;
- tecniche di marketing territoriale;
- tecniche di comunicazione (comunicazione pubblicitaria, comunicazione sociale, comunicazione politica);
- elementi di geografia regionale fisica ed economica;
- elementi di gestione sostenibile attiva e passiva del territorio;
- elementi di statistica;
- elementi di politica comunitaria per la gestione e lo sviluppo del territorio;
- storia sociale e politica del territorio;
- elementi di informatica;
- elementi di telematica.

ABILITÀ OPERATIVE

- Interpretare le tendenze in atto nei segmenti di offerta del territorio e trasformarle in input per il processo produttivo e per la proposizione dell'area territoriale;
- utilizzare i fondamenti teorici dello sviluppo locale e, nell'ambito dei sistemi locali di sviluppo, il ruolo del partenariato, che costituiscono le nozioni di base per l'approccio al tema dello sviluppo locale;

- conoscere i meccanismi di funzionamento delle istituzioni europee, nazionali, regionali e locali, indicandone i ruoli, i livelli decisionali e i caratteri di operatività;
- valorizzare il concetto di sussidiarietà che consente agli enti locali di assumere un ruolo attivo e propositivo nei processi di sviluppo locale;
- collocare le azioni di promozione nell'ambito del "sistema territorio", coerentemente alle politiche di sviluppo socioeconomico previste dagli strumenti di programmazione regionale, nazionale e comunitaria;
- elaborare una strategia di valorizzazione dell'esistente, ispirandosi ad adeguati criteri metodologici e di ridotto impatto ambientale;
- individuare i fenomeni che influenzano le peculiarità del territorio e la rilevanza dello stesso nell'ambito dell'economia regionale attraverso la lettura di indici economico-statistici;
- elaborare un piano di promozione, utilizzando tecniche di marketing mix;
- riconoscere le caratteristiche di specifici repertori comunicativi e comportamentali rispetto ad una data situazione;
- individuare gli obiettivi e le strategie più opportune di valorizzazione di un ambito territoriale nel rispetto di criteri di efficacia e efficienza.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Interagire a tutti i livelli con gli operatori pubblici e privati del territorio e dei vari canali socio-economici;
- avere dinamismo e capacità di organizzazione e di comunicazione (anche in lingua straniera);
- tradurre in strumenti di comunicazione e di vendita le esigenze riscontrate nel mercato;
- essere assertivo e quindi:
 - o confrontare i problemi con gli altri in modo diretto,
 - o farsi percepire positivamente,
 - o saper ascoltare in un'ottica di decentramento;
- riconoscere l'importanza delle relazioni e quindi:
 - o vedere le relazioni interpersonali come una fondamentale risorsa per il proprio lavoro,
 - o accentuare l'importanza del mantenimento della cordialità con gli interlocutori,
 - o agire per costruire un rapporto o relazioni amichevoli.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

MODULI DIDATTICI

LEGISLAZIONE E FONDI STRUTTURALI
GEOGRAFIA ANTROPICA ED ECONOMICA
TERRITORIO E SVILUPPO SOSTENIBILE
CARATTERI STORICO CULTURALI DEL TERRITORIO
INGLESE
TECNICHE DI MARKETING MIX E MARKETING
COMUNICARE IL TERRITORIO
INFORMATICA E TELEMATICA
INFORMATICA UTENTE
LE RISORSE DEL WEB

TECNICO GESTORE SERVIZI TELEMATICI (per il turismo)**altre denominazioni del profilo**

Esperto nella gestione dei servizi turistici - Esperto gestione imprese turistico alberghiere - Addetto servizi turistici parco - Tecnico servizi telematici per attività turistiche - Tecnico della gestione dei servizi telematici per il turismo

qualifica rilasciata**NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)**

Gruppo professionale	310000	Tecnici e periti industriali
Professione di appartenenza	311300	Tecnici informatici programmatori
Voce di dettaglio	311331	Tecnico servizi professionali informatici

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2605	Informatica	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

Il tecnico gestore servizi telematici per il turismo è una figura professionale che possiede le caratteristiche necessarie per commercializzare sia pacchetti turistici che servizi accessori per la biglietteria. L'ambito di lavoro in cui si inquadra è quello del lavoro dipendente in società piccole o medie (soprattutto Agenzie di viaggio, Tour operator, Tour organizer, sia nel settore dell' "incoming" che nel settore del "outgoing") o anche in lavori autonomi.

La presenza su Internet delle aziende ha portato a enormi opportunità di business del mercato globale, la figura si viene a collocare come supporto all'impresa turistica in questo nuovo modo di vedere gli scambi commerciali e comunque fare marketing nell'Information Society.

Il commercio elettronico si realizza, o tenta di farlo, attraverso numerosi servizi telematici che vanno dall'assistenza all'informazione e dalla comunicazione pubblicitaria al commercio, e quindi alla vendita in senso stretto.

Gli strumenti impiegati sono quelli proposti da ogni service provider e si riassumono in cataloghi, banche dati riservate, videoconferenze, pagine web informative e pubblicitarie, e-mail, ecc.

COMPITI / ATTIVITÀ

- Commercializza pacchetti turistici e servizi accessori per la biglietteria utilizzando strumenti e tecnologie telematici;
- studia il mercato;
- gestisce i rapporti con la clientela acquisita e le tecniche per acquisirne di nuova nella logica “customer satisfaction “;
- incrementa i volumi di vendita.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Mondo del turismo: le agenzie di viaggi;
- sistema dei trasporti FF.SS.(viaggiatori e bagagli);
- sistemi di prenotazione e la biglietteria ferroviaria;
- sistemi di prenotazione e la biglietteria aerea;
- programmazione e gestione dei prodotti turistici;
- informatica di base, l'hardware e il software di un PC;
- basi della lingua inglese;
- elementi di marketing turistico;
- metodologie di vendita.

ABILITÀ OPERATIVE

- Gestire il contatto con i clienti;
- gestire “package” turistici;
- gestire mezzi tipici di comunicazione (PC, Internet, telefono, fax, ecc.);
- applicare le tecniche di problem-solving;
- gestire le comunicazioni con i responsabili di agenzie e tour operator;
- effettuare la vendita di biglietti ferroviari ed aerei sia nazionali che internazionali;
- gestire correttamente tutte le attività legate al frontdesk (informazione turistica; vendita, viaggi, ecc.);
- proporre il pacchetto turistico e le soluzioni più adatte alle esigenze del cliente;
- promuovere all'estero i diversi programmi e servizi offerti dalla propria agenzia;

- prevedere l'evoluzione del proprio ruolo professionale e relativo autoaggiornamento.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Pianificare il proprio lavoro;
- cooperare con altre figure professionali;
- avere sensibilità culturale, adatta a cogliere il variare delle situazioni e dei bisogni altrui, per poter disinnescare il più possibile le tensioni fra i soggetti coinvolti;
- avere doti e cultura di continua adattabilità al nuovo;
- convivere con una situazione di mutamento
- essere nell'organizzazione: avere cioè senso di responsabilità "sociale" e relazionale;
- ascolto attivo.

MODULI DIDATTICI

INFORMATICA

INGLESE

ELEMENTI DI MARKETING E COMUNICAZIONE

IL MONDO DEL TURISMO: LE AGENZIE DI VIAGGI

FF.SS.: VIAGGIATORI / BAGAGLI / BIGLIETTERIA

PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI PRODOTTI TURISTICI

TELEPRENOTAZIONI

STRUMENTI DI INCENTIVAZIONE

INFORMATICO PROGRAMMATORE**altre denominazioni del profilo**

Programmatore JAVA – HTML - Programmatore linguaggi C++ , Java e HTML - Sistemista programmatore sviluppo reti Intranet

qualifica rilasciata

Programmatore

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	31000	Tecnici e Periti Industriali
Professione di appartenenza	311300	Tecnici Informatici-Programmatore
Voce di dettaglio	311328	Programmatore

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2602	Informatica	Informatica e organizzazione

DESCRIZIONE PROFILO

La creazione, il test, l'installazione e la manutenzione di software rappresentano aree dominanti nel mercato IT.

Il programmatore di software applicativo ha la capacità di lavorare all'interno di un team per la realizzazione di soluzioni progettate in base a specifici requisiti posti dagli utenti. Sviluppa, testa e mantiene applicazioni utilizzando linguaggi di programmazione e database relazionali.

Le applicazioni realizzate sono di tipo "business" e possono essere le più diverse. Si tratta di un ruolo con spiccata esperienza tecnica, ma al contempo in cui è necessario possedere la capacità di comprendere ed interpretare le necessità degli utenti.

Per questo il programmatore di software applicativo deve conoscere in maniera approfondita i processi interessati dall'applicazione che va a realizzare. Il progettista di software applicativo è sempre aggiornato sulle più recenti tecnologie mediante corsi e conferenze ed opera in un team che può essere organizzato anche su siti diversi e può comunicare attraverso collegamenti remoti.

Le competenze previste da questo profilo rappresentano un ottimo punto di partenza per chi si trova a muovere i primi passi lavorativi nel mondo IT, offrendo poi la possibilità di crescere in aree di maggiore specializzazione.

COMPITI / ATTIVITA'

- Analizza le funzionalità richieste all'applicativo;
- elabora o adatta l'applicazione, redigendone la documentazione tecnica e il manuale d'uso;
- installa soluzioni informatiche;
- svolge la manutenzione dell'applicazione.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Concetti principali relativi all'architettura hardware e software di un personal computer: terminologia, componenti, funzionalità;
- principali metodologie e tecniche di progettazione e programmazione software;
- principali concetti relativi ai servizi web utilizzabili attraverso un sistema di rete locale;
- principali linguaggi di programmazione convenzionale e ad oggetti, con particolare riferimento al C e C++;
- concetti relativi alla progettazione e gestione di basi di dati;
- concetti e strumenti di troubleshooting;
- concetti legati al networking, alla tipologia di reti e ai protocolli;
- concetti relativi alla sicurezza informatica.

ABILITÀ OPERATIVE

- Identificare gli elementi che compongono il «software» di base e il sistema operativo di un computer, così come le tipologie e le caratteristiche specifiche dei linguaggi di programmazione;
- applicare le tecniche base per realizzare l'analisi di un problema, attraverso diagrammi di flusso o pseudocodice, e tradurlo in una struttura interpretabile da qualsiasi linguaggio di programmazione, come passo verso la codifica;
- applicare diverse metodologie di programmazione, atte a supportare la programmazione con specifici linguaggi;
- applicare le metodologie di programmazione alla realizzazione di programmi in C e C++;
- elaborare la documentazione tecnica e il manuale utente relativi alle applicazioni sviluppate;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- pianificare la progettazione e il controllo dello sviluppo di un progetto informativo;
- realizzare la manutenzione dei programmi, correggendone eventuali errori e apportandovi migliorie.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Lavorare in équipe interdisciplinari;
- trasferire al proprio interlocutore la percezione delle problematiche al fine di trovare soluzioni creative ed appropriate;
- esplicitare le proprie aspettative e discuterne con gli altri partecipanti;
- essere disponibile ad apprendere dagli altri;
- mettere in discussione le proprie conoscenze/competenze e aggiornarsi nell'ottica della learning during life soprattutto in settori come quello dell'ICT in continua evoluzione;
- accettare il cambiamento ed il bisogno continuo di aggiornarsi in funzione della crescita personale ed aziendale;
- essere capace di flessibilità ed obiettività nei confronti delle problematiche organizzative, gestionali e professionali nell'ambito di lavoro;
- essere attento e preciso nello svolgimento delle proprie mansioni;
- dimostrare attitudine a risolvere i problemi con equilibrio e autocontrollo;
- saper interagire con altri ruoli;
- potenziare l'autoapprendimento.

MODULI DIDATTICI

SICUREZZA SUL LAVORO
 ARCHITETTURA DEI SISTEMI INFORMATIVI
 METODOLOGIA DI ANALISI
 METODOLOGIA DI PROGRAMMAZIONE
 PROGRAMMAZIONE IN C++
 PROGRAMMAZIONE IN JAVA
 GESTIONE DELLO SVILUPPO DELL'APPLICATIVO
 MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI

TECNICO DI RETI**altre denominazioni del profilo**

Tecnico reti telematiche - Tecnico reti Internet Intranet - Tecnico reti e sistemi - Tecnico reti locali

qualifica rilasciata

Installatore manutentore reti telematiche (cod. Min. 311318)

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	310000	Tecnici e periti industriali
Professione di appartenenza	311300	Tecnici Informatici-Programmatori
Voce di dettaglio	311322	Tecnico Assistenza Reti

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2603	Informatica	Aree Tecnologiche e Applicazione

DESCRIZIONE PROFILO

Il tecnico di reti installa, cabla e assembla una rete; conosce il funzionamento di Internet e di Extranet ed è in grado di farne uso al fine di raccogliere, gestire e diffondere le informazioni in azienda.

E' addetto alla gestione, al controllo e alla sorveglianza della rete di TLC che opera all'interno di una centrale di TLC. Esercita il ruolo nella gestione della rete attraverso l'espletamento dell'attività di controllo e smistamento del traffico. In particolare controlla i diversi indicatori del traffico comunicativo attraverso un computer, sorveglia gli allarmi che segnalano i guasti della rete. Il suo intervento, a livello operativo, avviene solo in presenza di anomalie; in tal caso, il tecnico identifica e isola i tratti di rete malfunzionanti, garantisce la continuità di esercizio della rete attraverso sistemi paralleli che entrano in funzione in caso di guasto. Nel caso di impossibilità di ripristino, chiama a supporto manutentori, programmatori e tecnici del centro di assistenza.

Il tecnico di reti nell'espletamento del ruolo utilizza sistemi informativi aziendali di supporto operativo per il controllo della rete; opera all'interno della centrale di TLC e realizza tutta l'attività di sorveglianza e controllo della rete attraverso un computer sorvegliato costantemente; attraverso di esso il tecnico comunica anche con altri settori dell'azienda e con il centro tecnico di manutenzione per segnalare eventuali guasti della rete.

Il tempo di lavoro è organizzato in turni giornalieri e notturni; il grado di autonomia è abbastanza elevato, il tecnico di reti deve essere in grado di far fronte con prontezza a qualsiasi tipo di intervento; il suo principale referente è il capo turno; il suo lavoro si realizza anche attraverso la relazione con gli addetti del centro di assistenza tecnica e con i manutentori.

COMPITI / ATTIVITA'

- Individua la tipologia di rete, installa e configura un protocollo di rete;
- utilizza sistemi Open-Source;
- installa e configura il protocollo TCP/IP, un server DHCP, un sistema come router, un sistema come name server;
- installa e si occupa dell'upgrade di software applicativi;
- configura utenti e stampanti in rete;
- configura un router ed un server come router;
- configura un client di rete;
- risolve problemi di troubleshooting;
- monitora i sistemi dell'utilizzo di risorse e della sicurezza;
- produce documentazione delle procedure di installazione e di configurazione eseguite;
- interagisce con gli utenti per la soluzione di problemi tecnici;
- documenta i problemi tecnici riscontrati e le soluzioni implementate;
- gestisce le risorse condivise ;
- gestisce le procedure di backup e restore;
- schedula procedure batch.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Architettura hardware e software di un personal computer: terminologia, componenti, funzionalità;
- problematiche e attività di amministrazione di un sistema operativo di rete locale;
- servizi web utilizzabili attraverso un sistema di rete locale;
- networking, tipologia di reti e di protocolli;
- > linguaggi di scripting;

- > architettura del protocollo TCP/TP;
- > configurazione ed installazione di un sistema operativo di rete;
- > concetti principali relativi al router;
- > tipologie dei servizi di rete;
- > strumenti di troubleshooting tecniche e tecnologie delle reti di TLC;
- > innovazioni e integrazioni che permettono l'implementazione della rete;
- > sistemi di allarme;
- > metodi di vigilanza;
- > tecniche di intervento.

ABILITÀ OPERATIVE

- Cablare una rete locale;
- configurare client di rete;
- configurare e gestire uno switch;
- installare e gestire un router;
- configurare un server come router;
- utilizzare strumentazione di verifica e troubleshooting;
- affrontare le problematiche di troubleshooting con metodologie specifiche;
- installare e configurare un sistema operativo di rete locale;
- installare e configurare un sistema come router;
- installare e configurare un protocollo di rete;
- realizzare scripts utilizzando linguaggi di scripting;
- utilizzare sistemi Open Source;
- effettuare le principali attività amministrative di un sistema di rete locale;
- implementare funzionalità di backup e restore dei dati;
- monitorare e verificare il corretto funzionamento del sistema;
- interpretare e rispettare le procedure operative aziendali e contribuire alla loro definizione.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Lavorare in équipes interdisciplinari;
- trasferire le problematiche al fine di trovare soluzioni creative ed appropriate;
- esplicitare le proprie aspettative;
- adeguarsi al nuovo;
- essere disponibile ad apprendere;
- mettere in discussione le proprie conoscenze/competenze e aggiornarsi nell'ottica della long life learning;
- accettare il cambiamento;
- essere flessibile e obiettivo nei confronti delle problematiche organizzative, gestionali e professionali ;
- essere attento e preciso nello svolgimento delle proprie mansioni;
- dimostrare attitudine a risolvere i problemi con equilibrio e autocontrollo;
- saper interagire con altri ruoli;
- potenziare l'autoapprendimento.

MODULI DIDATTICI

INGLESE TECNICO

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

SICUREZZA SUL LAVORO

EUROPA E PRIORITÀ STRATEGICHE (SVILUPPO LOCALE, SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE, PARI OPPORTUNITÀ)

COMUNICARE

LAVORARE IN GRUPPO

POTENZIARE L'AUTOAPPRENDIMENTO

INFORMATICA DI BASE E STRUMENTI DI LAVORO

LA TELEMATICA: I FONDAMENTI DELLA TRASMISSIONE DEI DATI

I PRINCIPALI PRODOTTI APPLICATIVI DI OFFICE AUTOMATION

LE RETI – I PROTOCOLLI

SISTEMI OPEN SOURCE-SCRIPTING

INTERNETWORKING CON TCP/IP

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

INSTALLAZIONE DI UN SISTEMA OPERATIVO DI RETE

CONFIGURAZIONE DI UN ROUTER

CONFIGURAZIONE DI SWITCH

CONFIGURAZIONE UN CLIENT DI RETE

TOUBLESOOTING DI RETE

LE RETI LOCALI

LE RETI GEOGRAFICHE

I SERVIZI IN RETE

I SERVIZI WEB

PROCEDURE OPERATIVE

GESTORE SITI WEB**altre denominazioni del profilo**

Webmaster

qualifica rilasciata

Responsabile servizi telematici

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	210000	Specialisti scienze fisiche e matematiche
Professione di appartenenza	211400	Informatici e telematici
Voce di dettaglio	211428	Responsabile servizi telematici

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2602	Informatica	Informatica e organizzazione

DESCRIZIONE PROFILO

Il ruolo del gestore siti web o webmaster è sostanzialmente quello di ideare, progettare e gestire lo sviluppo di un sito internet adottando le soluzioni che garantiscano il necessario equilibrio tra esigenze di natura tecnica e obiettivi di carattere commerciale, riferibili, questi ultimi, principalmente agli aspetti contenutistici.

Le mansioni del webmaster possono essere circoscritte a quelle dettate dalla sua responsabilità nella definizione e nella realizzazione delle strategie tecnico-commerciali del sito o estese a funzioni di natura più operativa; il suo ruolo dipende molto dalla organizzazione aziendale e dall'ambito nel quale opera. Il web-master tipicamente trova impiego in tutte le realtà aziendali che gestiscono, a vario titolo e con finalità differenti, un sito web:

Il webmaster rappresenta, nei confronti dell'utente, la figura di riferimento per ogni informazione, tecnica e non, inerente il sito e i suoi contenuti, di cui è peraltro oggettivamente responsabile sia sotto il profilo civile che penale.

Il contesto lavorativo in cui opera il webmaster non è particolarmente delineato: egli può trovare impiego nell'ambito di imprese, enti ed istituzioni

che gestiscono in proprio un sito web per la comunicazione istituzionale (ma anche interna, con intranet), come dipendente nell'organico di grandi operatori di internet (provider, motori di ricerca, ecc.), ma, più frequentemente, in qualità di imprenditore in piccoli content provider, di cui è spesso fondatore.

COMPITI / ATTIVITA'

- Studia le potenzialità di mercato del progetto per promuoverlo commercialmente;
- definisce le strategie di comunicazione del sito in relazione al portafoglio di clienti che ha acquisito o che ritiene ragionevolmente di potere acquisire;
- definisce le soluzioni tecniche da adottare;
- verifica la qualità e i costi dei servizi di telecomunicazione;
- valuta attentamente le implicazioni di carattere tecnico ed economico relative all'utilizzo della banda telefonica di cui dispone il server, anche in funzione delle previsioni di accesso al sito stesso;
- imposta soluzioni tecniche (hardware e software), nella fase progettuale, che non incidano in modo negativo sulla consultazione del sito e sulle sue prestazioni in generale;
- gestisce e cura l'aggiornamento continuo del sito,svolgendo anche un'azione di monitoraggio degli accessi;
- gestisce e controlla i contenuti del sito, ricorrendo ad esperti esterni;
- organizza e pianifica i contenuti editoriali del sito, coerentemente con gli obiettivi commerciali e di comunicazione prefissati;
- definisce i ruoli e l'assegnazione degli incarichi a figure professionali specifiche (grafici, editors di pagine);
- partecipa operativamente anche alla fase produttiva, grafica e testuale del sito;
- promuove il sito sia sui tradizionali mezzi di informazione che su quelli specifici per/in internet , attraverso:
 - * iscrizione del sito sui principali motori di ricerca, eseguendo sia una iscrizione diretta che utilizzando appositi programmi software,
 - * emissione di comunicati stampa alle principali testate giornalistiche del settore,
 - * ricerca dei siti correlati (es. radio; etichette discografiche etc. per un sito di musica) e conseguente invio tramite e-mail di comunicati stampa,

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- * scambio di links con altri webs affini,
- * scambio di striscioni pubblicitari (banners) con altri siti.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Obiettivi di comunicazione;
- tecnologie da adottare;
- strategie promozionali per il web;
- compiti manageriali;
- tecniche promozionali;
- informatiche;
- modalità di proposizione in rete;
- gestione dei database e progetti multimediali ;
- elementi fondamentali della lingua inglese.

ABILITÀ OPERATIVE

- Ricoprire ruoli diversi nell'ambito di uno stesso progetto, pur se sarebbe naturalmente preferibile che nelle fasi fondamentali dello sviluppo e della gestione di un sito internet fossero coinvolte figure professionali specializzate;
- utilizzare tecniche informatiche dei vari software, da quella grafica a quella di gestione di database complessi;
- applicare tecniche pubblicitarie;
- produrre ed elaborare contenuti editoriali ;
- progettare la grafica;
- gestire database complessi;
- curare l'editing di pagine web;
- curare la propria formazione tecnica in materia tecnologica e di comunicazione.
- utilizzare le basi generali della lingua inglese;
- curare, direttamente o indirettamente, la formazione specialistica dei propri collaboratori.
- studiare, creare, osservare ed organizzare le proprie attività al fine di affinare il proprio livello di percezione e il proprio modo di proporsi in rete.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Avere una grande propensione al lavoro di gruppo e di conseguenza ai rapporti di comunicazione interpersonali;
- essere preparato a vivere situazioni di stress;
- essere disponibile ad orari flessibili e, in caso di un'intensa attività commerciale e di promozione, a frequenti spostamenti presso i clienti attuali o potenziali;
- ascoltare e suggerire soluzioni ai problemi tecnici degli utenti;
- soddisfare curiosità relative al sito;
- raccogliere suggerimenti, lamentele, etc.

MODULI DIDATTICI

COMUNICAZIONE

MARKETING

INGLESE TECNICO

INFORMATICA E LINGUAGGI DI PROGRAMMAZIONE

LEGISLAZIONE SULLA PRIVACY IN INFORMATICA

SISTEMI OPERATIVI

TEORIA DELLE RETI

METODOLOGIE DI ANALISI E PROGRAMMAZIONE

VISUAL BASIC

TECNOLOGIE INFORMATICHE SPECIFICHE

TELEFONIA E TEORIA DEL TRAFFICO TELEFONICO

TECNOLOGIE I.C.T.

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

WEB DESIGNER**altre denominazioni del profilo**

Web advisor - Tecnico costruzione siti Web - Tecnologo o tecnico informatico

qualifica rilasciata

Disegnatore pagine web richiesta c/o Uffici MLPS

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	310000	Tecnici e periti industriali
Professione di appartenenza	311400	Tecnici informatici-operatori
Voce di dettaglio	311418	Tecnico in computer grafica

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2605	Informatica	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

Il Web designer è una nuova figura professionale originata dalla sempre maggiore diffusione di Internet e dalla crescente espansione dei servizi veicolati attraverso la rete.

Dotato di competenze tecniche evolute, prelevate dall'ampia gamma dei saperi legati all'area multimediale, la sua attività principale si esplica nella progettazione e realizzazione di siti Web, ovvero di pagine, spesso collegate fra di loro, visualizzabili attraverso un normale personal computer connesso ad INTERNET ed utilizzate per i fini i più diversi, dalla commercializzazione di prodotti on-line, all'informazione istituzionale, alla didattica, alla promozione del territorio.

Il Web designer lavora essenzialmente su apposita postazione computerizzata per sviluppare i componenti delle pagine che costituiscono il sito, elaborato su indicazione del committente. Non sempre è responsabile dell'esecuzione dell'intera commessa, ma solo di quanto concerne la parte "visibile" di un'opera di informatizzazione che può prevedere il coinvolgimento di altre figure di settore, più spiccatamente "informatiche" (es. il tecnico dei sistemi informativi, il sistemista di reti telematiche).

Se la parte più rilevante del lavoro viene svolta al computer, non mancano quindi contatti con altre figure di settore con le quali il disegnatore è coin-

volto nelle fasi di definizione, sviluppo e testaggio del prodotto; pertanto il disegnatore deve avere una buona conoscenza dell'informatica e particolarmente della telematica, anche per verificare l'effettiva compatibilità del suo prodotto con le scelte operate dal gruppo di lavoro.

Nell'ambito dei limiti indicati, il disegnatore opera con un elevato grado di autonomia.

L'ambiente di lavoro tipico è l'ufficio. Il lavoro si svolge normalmente al terminale e questo genera problemi di stanchezza per la posizione rigida del corpo e la carenza di adeguato movimento.

Le capacità di fondo richieste sono da un lato la buona conoscenza delle tecniche di illustrazione computerizzata e dall'altro la capacità di farsi interprete delle esigenze del committente e di tradurle in un prodotto dalla forte valenza comunicativa. La professionalità del disegnatore non sta dunque soltanto nel produrre pagine artisticamente apprezzabili, ma anche nella capacità di trasmettere, attraverso di esse, un messaggio che sia effettivamente il più idoneo a soddisfare il fabbisogno di comunicazione del cliente. Oltre alle capacità tecniche specifiche sono in sostanza necessarie attitudini tali da consentire un buon livello di interpretazione delle richieste del committente e di definizione delle modalità per la loro soluzione, sia nei confronti del committente stesso, sia verso i componenti di un eventuale équipe di lavoro.

Il lavoro dei disegnatori si svolge quasi esclusivamente all'esterno dell'impresa committente (ad eccezione di società che forniscono accesso e servizi sulla rete Internet, software house e aziende di servizi informatici).

Il lavoro autonomo (spesso telelavoro) o associato ad altri specialisti d'informatica (trattandosi di tecnologie complesse, spesso i produttori di una parte del processo si aggregano per offrire un servizio completo) è la modalità di lavoro dominante.

COMPITI / ATTIVITÀ

- Utilizza le reti intranet e Internet;
- crea siti Web con editor html;
- crea siti Web con editor ad oggetti;
- crea gestione di siti Web evoluti;
- acquisisce oggetti digitali da fonti multiple e ne cura l'elaborazione attraverso l'utilizzo di applicazioni che consentano il conseguimento di risultati professionali;
- conosce e segue l'evoluzione del mercato, cogliendone le tendenze e prevedendo gli sviluppi del settore;
- pianifica e gestisce le risorse (tempi, risorse umane e materiali).

COMPETENZE**CONOSCENZE**

- Lingua inglese (lessico di settore);
- metodi, tecniche e psicologia della comunicazione;
- tecnologie informatiche e telematiche;
- tecniche di check-up aziendale;
- ambiente windows;
- architetture hw e dispositivi di i/o;
- tecniche di progettazione e composizione delle pagine web;
- tecniche di strutturazione degli ipertesti e di linguaggio html;
- tecniche di manipolazione ed elaborazione di immagini e suoni;
- tecniche di ricerca su internet e trasmissione file;
- norme per la salvaguardia dei diritti d'autore.

ABILITÀ OPERATIVE

- Partecipare a briefing in azienda per individuare le necessità del cliente e a debriefing per derivarne un progetto comunicativo che ne soddisfi le esigenze;
- creare, programmare e gestire un progetto di comunicazione all'interno di un'organizzazione, padroneggiando le tecniche specifiche di supporto;
- pianificare le fasi di realizzazione e, in caso di coordinamento di un team di sviluppo, individuare la più corretta allocazione di tempi, risorse umane e risorse tecniche, nonché le fasi di test intermedi e finali del prodotto;
- effettuare la macro progettazione del software, determinando la storyboard del soggetto commissionato e individuandone gli obiettivi comunicativi fondamentali, le sezioni principali e gli snodi fondamentali su cui incentrare l'attenzione
- effettuare e coordinare la raccolta del materiale relativo al soggetto, in termini di repertorio informativo su supporti cartacei, di documentazione registrata audio video, di repertori iconografici, cartografici, fotografici;
- effettuare l'elaborazione di tali materiali di base attraverso i prodotti software disponibili nel campo dell'elaborazione grafica, dell'animazione, della digitalizzazione, del ritocco fotografico, dell'editoria elettronica;
- effettuare la programmazione fondamentale del prodotto multimediale, inserendo i materiali acquisiti secondo l'architettura disegnata in fase di macro progettazione;

- individuare e correggere in itinere le più evidenti imperfezioni tecniche di sincronizzazione e di collegamento tra i singoli blocchi del programma.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Individuare opportunità per ottenere spazi di lavoro;
- usare l'informazione per migliorare l'efficienza;
- confrontare il proprio lavoro con quello di altri;
- verificare la soddisfazione del committente;
- accettare piena responsabilità nei suoi riguardi.

MODULI DIDATTICI

IL SISTEMA AZIENDA

COMUNICARE L'AZIENDA

LEGISLAZIONE DI SETTORE

TELEMATICA APPLICATA

LINGUAGGI ED EDITOR IPERTESTUALI

DESKTOP/PUBLISHING ED ELABORAZIONE DIGITALE

STUDI DI FATTIBILITÀ

ESPERTO SISTEMI INFORMATICI**altre denominazioni del profilo**

Sistemista informatico

qualifica rilasciata

Sistemista

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	310000	Tecnici e Periti Industriali
Professione di appartenenza	312400	Tecnici Elettronici e in Telecomunicazioni
Voce di dettaglio	312425	Tecnico Sistemista Telecomunicazioni

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2603	Informatica	Aree Tecnologiche e applicazione

DESCRIZIONE PROFILO

L'esperto sistemi informatici è un tecnico in grado di operare su piattaforme e architetture diverse assumendo ruoli, estremamente importanti, che vanno dalla progettazione, alla configurazione, installazione, gestione, manutenzione di sistemi operativi su stazioni stand alone, collegate in rete locale LAN o reti geografiche.

Il ruolo del sistemista all'interno delle realtà aziendali è quello di realizzare presupposti operativi, algoritmi, software e piattaforme affinché sistemi informatici distribuiti, localmente o sul territorio, possano colloquiare e scambiare informazioni così da poter competere con strumenti avanzati nella gestione dell'informazione a livello internazionale.

Gli ambiti di lavoro si possono ricondurre a tre particolari settori:

- il primo, specifico per quelle aziende che operano nel campo dell'informatica e che, più in particolare, operano su sistemi distribuiti in reti territoriali e locali;
- il secondo, relativo a quelle società di servizi che, operando per conto terzi, gestiscono attività dalla propria sede collegandosi con le sedi periferiche dei propri committenti per acquisire e fornire risultati di elaborazioni;
- il terzo, concernente quelle aziende, pubbliche e private che, utilizzando più piattaforme operative, hanno la forte necessità di far migrare i dati fra elaboratori diversi per le esigenze più disparate dell'utenza.

Per tale figura è fondamentale un forte senso di responsabilità, discrezionalità e disponibilità, atteso che il ruolo non è solo operativo ma anche di partecipazione alla continuità della vita aziendale.

COMPITI / ATTIVITÀ

- Progetta piattaforme e sistemi informatici;
- configura reti;
- installa sistemi;
- gestisce e si occupa della manutenzione di sistemi operativi su stazioni stand alone, collegate in rete locale LAN o reti geografiche.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Caratteristiche delle diverse tipologie di apparecchiature informatiche;
- architetture hardware, applicazioni locali e remote nei vari ambienti operativi;
- uso delle apparecchiature informatiche, delle reti e dei protocolli di trasmissione delle informazioni con architetture aperte tra sistemi diversi;
- software, programmi di utilità, processi di tutela del software contro i “virus”, processi di salvaguardia dalle cadute di sistema, problematica correlata alla sicurezza dei dati che vengono distribuiti su reti, procedimenti per la gestione della riservatezza delle informazioni all’interno dell’azienda;
- lingua inglese;
- normativa che tutela la sicurezza sul lavoro;
- protocolli di trasmissione più importanti e in maniera particolare il protocollo TCP/IP e le tecniche di trasmissione ISDN.

ABILITÀ OPERATIVE

- Progettare la realizzazione di interfacce hardware e software per diverse piattaforme finalizzate alla gestione di sistemi aperti sotto il profilo della condivisione e gestione dei data base, sia che questi operino su realtà locali che su sistemi distribuiti sul territorio;
- installare reti di collegamento di elaboratori per realtà aziendali che vanno dalla microimpresa alla grande multinazionale;
- gestire i collegamenti tra sistemi informatici che si basano sull’impiego di elaboratori che operano anche con sistemi operativi di diverse piattaforme;
- mantenere i sistemi operativi per il ripristino e il funzionamento di elaboratori, ponendo particolare attenzione alla parte dei controlli della trasmissione correlati alla tutela e riservatezza delle informazioni;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- lavorare con protocolli TCP/IP, TELNET, TFTP, SMTP, XWINDOWS.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Orientare i processi evolutivi aziendali;
- garantire la continuità operativa dei dati e la loro condivisione oltre che la sicurezza degli stessi;
- analizzare e diagnosticare;
- aggiornare continuamente le proprie competenze.

MODULI DIDATTICI

LINGUA INGLESE

LEGISLAZIONE SULLA PRIVACY IN INFORMATICA E SICUREZZA SUL LAVORO

ELEMENTI DI INFORMATICA DI BASE

SISTEMI OPERATIVI

TEORIA DELLE RETI

BASI DI DATI

METODOLOGIE DI ANALISI E PROGRAMMAZIONE

VISUAL BASIC

TECNOLOGIE INFORMATICHE SPECIFICHE

TELEFONIA E TEORIA DEL TRAFFICO TELEFONICO

TECNOLOGIE C.T.I.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

GIARDINIERE**altre denominazioni del profilo**

Addetto alla manutenzione e conservazione parchi e giardini -Addetto manutenzione verde.

qualifica rilasciata

Giardiniere 01.020.627 (Cod. Min. Lavoro)

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	640000	Lavoratori Agricoli, Agricoltori, Allevatori, Pescatori e Cacciatori
Professione di appartenenza	641300	Agricoltori e Lavoratori Agricoli di Fiori e Piante di Vivai e di Ortive Protette o in Orti Stabili
Voce Di Dettaglio	641307	Giardiniere

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0107	Agricoltura	Floricoltura Giardinaggio Manutenzione Verde Pubblico

DESCRIZIONE PROFILO

Il giardiniere è un operaio qualificato in grado di eseguire autonomamente, basandosi su indicazioni generali e su conoscenze dei principi tecnico-produttivi, le attività relative all'installazione ed alla cura di parchi pubblici e privati, di campi sportivi e campi da giochi.

Nello svolgimento delle attività deve tenere conto delle norme e dei regolamenti in vigore in materia di sicurezza, di salvaguardia dell'ambiente, nonché dei principi della redditività.

Il giardiniere può trovare impiego in imprese di costruzione e manutenzione del verde, cooperative di solidarietà sociale operanti nel settore del verde, garden-centers e vivai, enti pubblici.

Le prestazioni richieste possono essere molto diverse: giardiniere operaio, caposquadra, addetto alla vendita nell'ambito di garden-centers e vivai.

COMPITI / ATTIVITA'

- Prepara il terreno con lavorazioni manuali ed attrezzi meccanici tenendo conto delle caratteristiche fisiche e chimiche del suolo;
- identifica le principali piante ornamentali e conosce le loro caratteristiche ed esigenze ambientali;

COMPITI / ATTIVITA'

- pianta alberi, arbusti e piante e realizza la semina di tappeti erbosi;
- applica i diversi sistemi di irrigazione e le forme di concimazione;
- realizza la potatura e la corretta manutenzione del tappeto erboso ed applica i metodi di lotta più adeguati contro le alterazioni fisiologiche delle piante;
- realizza semplici opere di costruzione.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Elementi di storia dei giardini;
- elementi di studio del paesaggio;
- principi di progettazione del verde;
- elementi di agronomia, topografia, botanica e fisiologia vegetale;
- elementi di fitopatologia generale;
- principi di utilizzo e di manutenzione di strumenti, attrezzi e macchine, manuali, elettriche e a motore;
- elementi di vivaismo e di tecnica terricola;
- morfologia e caratteristiche principali di piante ed arbusti;
- tecniche di impianto e di manutenzione tappeti ed arredi erbosi;
- tecniche di innesto e di potatura delle piante da frutto.

ABILITÀ OPERATIVE

- Preparare il terreno, con mezzi manuali e meccanici per favorire la piantagione di giardini ed aree a prato;
- delineare sul terreno, facendo ricorso al nastro metrico, pioli, spaghi e calce, la distribuzione delle opere da installare (drenaggi, pietrisco, camminamenti, muretti e localizzazione di piante singole ed in gruppo) seguendo le indicazioni del progetto di allestimento della zona a verde;
- costruire drenaggi con o senza tubazioni per facilitare l'evacuazione delle acque in eccesso;
- preparare sostrati e contenitori per la coltivazione di piante, utilizzando prodotti appropriati al tipo di piante da mettere a dimora;
- provvedere alla ricezione delle piante, immagazzinandole in luoghi adeguati e proteggendole secondo i mezzi disponibili, per mantenerle in buone condizioni fino al momento dell'impianto;
- marcare la distribuzione delle piante sul terreno, coerentemente al volume e alla destinazione delle stesse, così come indicato in progetto;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- preparare le piante, applicando le tecniche specifiche richieste per il loro impianto o trapianto;
- eseguire la messa a dimora della pianta, assicurandola al suolo, creando un canale d'irrigazione e dotandola di appositi sostegni, se necessario, per favorire l'attecchimento e la protezione delle stesse;
- seminare prati, a mano e meccanicamente, distribuendo uniformemente la semente;
- irrigare con sistemi di aspersione, a goccia e tradizionali a pompa ed inondazione;
- fertilizzare utilizzando diversi sistemi di concimazione;
- potare, utilizzando gli adeguati strumenti manuali e meccanici, applicando diversi sistemi di potatura;
- proteggere le piante del giardino, attraverso l'utilizzo di tecniche colturali e l'applicazione di pesticidi;
- realizzare operazioni di base per mantenere pulito il giardino ed in perfetto stato di conservazione le sue infrastrutture;
- tagliare prati ad altezza adeguata e con le macchine in perfette condizioni;
- restaurare aree erbose deteriorate, attraverso la semina o l'impianto di zolle erbose.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Adottare strategie attive nella soluzione di problemi;
- operare in un gruppo di lavoro con spirito di collaborazione ed utilizzando codici e modalità comportamentali che tengano conto delle caratteristiche degli interlocutori;
- maturare assunzione di responsabilità rispetto all'impegno lavorativo.

MODULI DIDATTICI

INFORMATICA UTENTE
 PREPARAZIONE DEL SUOLO
 DISEGNO E CALCOLO PROFESSIONALE
 IDENTIFICAZIONE DELLE PIANTE ORNAMENTALI
 PIANTAGIONE E SEMINA
 AGRONOMIA GENERALE
 IRRIGAZIONE
 CONCIMAZIONE

POTATURA E TOSATURA

CONTROLLO FITOSANITARIO

DELIMITAZIONE DEGLI SPAZI E REALIZZAZIONE DI SEMPLICI OPERE DI COSTRUZIONE

SICUREZZA E PREVENZIONE RISCHI

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

ADDETTO RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE AREE NATURALI**altre denominazioni del profilo**

Addetto recupero terre marginali

qualifica rilasciata

Imp. Conc. Funz. Direttive Gen. (cod. Min. 25.02.00.09)

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	320000	Tecnici Paramedici e Agronomi
Professione di appartenenza	322200	Tecnici della Difesa dell'ambiente ed assimilati
Voce di dettaglio	322215	Tecnico Esperto del Recupero dei Terreni

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0112	Agricoltura	Colture Protette

DESCRIZIONE PROFILO

L'addetto al recupero e alla riqualificazione delle aree naturali è un operaio qualificato i cui processi lavorativi sono attivati da input provenienti dai tecnici, o direttamente o attraverso piani/programmi di lavoro.

I piani programmi di lavoro sono redatti dai tecnici oppure dagli ingegneri o dai forestali.

I compiti e le attività che svolge l'addetto variano in base alle possibili situazioni lavorative di recupero:

- aree di conservazione di risorse naturali: boschi, foreste, riserve naturali, parchi, ecc.;
- aree di salvaguardia ambientale: aree franose, aree di espansione fluviale, ecc.;
- opere di recupero ambientale: cave, discariche, ecc.;
- aree naturali di valenza culturale.

L'insieme delle operazioni caratterizzanti le misure di recupero va calibrato ed eseguito per ciascuna tipologia di area.

L'addetto recupero e riqualificazione aree naturali deve garantire la tutela e la protezione delle aree naturali in modo da evitare di perpetuare la rincorsa alla riparazione del danno prodotto da un utilizzo distorto del territorio (disboscamenti, irrigidimento degli alvei fluviali, opere idrauliche superflue).

COMPITI / ATTIVITA'

- Legge il progetto esecutivo di recupero redatto dai tecnici;
- effettua le misurazioni sul terreno per l'allocazione delle opere;
- effettua le operazioni previste nel progetto ed esegue le opere di recupero e riqualificazione;
- controlla i movimenti franosi, le sponde di fiumi, lo stato di salute delle piante;
- cura l'irrigazione, che effettua durante la prima e la seconda stagione estiva successiva all'impianto di essenze forestali e comunque vegetali, in zone particolarmente siccitose o in eccezionali condizioni climatiche;
- cura la concimazione che effettua, eventualmente e in relazione alle specie utilizzate, in terreni particolarmente poveri o impoveriti di componenti nutrizionali essenziali minerali o particolarmente sfruttati;
- procede alla potatura di impianti giovani e di impianti interessati da eventi eccezionali, quali incendi, abbondanti nevicate ed altre calamità atmosferiche.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Ecologia;
- conformazione e caratteristiche delle aree naturali;
- elementi di base di vivaistica e giardinaggio;
- principali normative di riferimento;
- principali norme di prevenzione da rischi lavorativi e di sicurezza dei cantieri di lavoro;
- funzionamento e manutenzione ordinaria delle attrezzature e dei macchinari di uso comune.

ABILITÀ OPERATIVE

- Rispettare le misure di sicurezza;
- utilizzare i dispositivi di protezione individuale dei lavoratori;
- individuare le diverse tipologie di aree naturali;
- distinguere, analizzare e riconoscere gli elementi essenziali di un'area naturale;
- riconoscere le peculiarità di un vegetale e distinguerlo;
- riconoscere gli elementi di differenziazione fra i vegetali;
- individuare le patologie più comuni delle piante;
- effettuare tagli fitosanitari (potature);

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- effettuare interventi di innesto;
- preparare il terreno;
- seminare in fitocelle o vasetti;
- trapiantare;
- concimare;
- irrigare;
- impiantare e curare un giardino;
- tracciare una mappa della regione indicante le specificità ambientali con particolare riferimento alle aree naturali a rischio.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Fare un bilancio delle proprie qualità ed attributi personali;
- relazionarsi con i colleghi e superiori;
- approcciare le tematiche ambientali con motivazione e consapevolezza;
- sviluppare capacità di osservazione e di controllo ambientale.

MODULI DIDATTICI

EMERGENZA E LEGISLAZIONE AMBIENTALE

LA SICUREZZA NEL LAVORO

INTRODUZIONE ALL'ECOLOGIA

COMPONENTI BIOTICHE E ABIOTICHE ESSENZIALI IN UN'AREA NATURALE

ELEMENTI DI BIOLOGIA VEGETALE

ELEMENTI DI BOTANICA

CENNI DI FISIOLOGIA VEGETALE E ARBORICOLTURA

CENNI DI PATOLOGIA VEGETALE

INFORMATICA

ELEMENTI DI SILVICOLTURA E ASSESTAMENTO FORESTALE

VIVAISTICA E GIARDINAGGIO

LE PRINCIPALI EMERGENZE AMBIENTALI

OPERAZIONI TECNICHE DI BIO-INGEGNERIA AMBIENTALE

GUIDA CULTURALE AMBIENTALE

altre denominazioni del profilo

qualifica rilasciata

Imp. Conc. Funz. Direttive Gen. (cod. Min. 25.02.00.09)

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	340000	Tecnici Servizi alla Persona (Turismo, Insegnamento, Comunicazioni, Assistenza, Polizia, etc.)
Professione di appartenenza	341900	altre Professioni Intermedie delle Attivita' Turistiche
Voce di dettaglio	341909	Guida Naturalistica

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2501	Ecologia e ambiente	

DESCRIZIONE PROFILO

La guida culturale ambientale accompagna singole persone o gruppi in città d'arte, musei, luoghi di grande interesse paesaggistico e di turismo naturalistico e rurale, di cui illustra ai visitatori le attrattive storiche, artistiche, paesaggistiche.

L'ottima conoscenza dei beni archeologici, delle bellezze naturali o comunque delle risorse ambientali gli permette di elaborare speciali itinerari studiati in termini temporali e logistici.

La guida fornisce ai turisti in escursione informazioni più generali sull'habitat delle zone visitate, sulle attività culturali, folkloristiche, di spettacolo ed altre iniziative attinenti al tempo libero (artigianato artistico e lavorazioni tipiche, agriturismo, itinerari gastronomici, manifestazioni a carattere religioso).

Tale figura opera una distinzione tra ciò che è essenziale e ciò che è accessorio per adottare, a seconda dell'utenza, informazioni più o meno "ristrette" o approfondite.

Si tratta di una figura professionale destinata ad essere sempre più richiesta nel settore turistico, dato il processo di valorizzazione del patrimonio artistico, culturale ed ambientale, processo destinato ad aumentare in breve tempo proprio per l'evoluzione che le tematiche della tutela della natura e dello sviluppo dei beni culturali hanno avuto dagli anni 70 ad oggi.

COMPITI / ATTIVITA'

- Fornisce informazioni di carattere geografico, socio economico, storico-artistico, culturale e folkloristico;
- gestisce le comunicazioni tenendo conto delle caratteristiche dei diversi target di utenza (gruppi scolastici, anziani, gruppi culturali, gruppi professionali);
- collabora con Enti pubblici e privati del settore nella predisposizione di attività di promozione turistica territoriale;
- gestisce comunicazioni funzionali in lingua straniera con attenzione a quelle di carattere tecnico;
- interpreta le normative nazionali e locali inerenti l'organizzazione del turismo e dei beni culturali;
- utilizza le moderne tecnologie per la consultazione di documentazione tecnica su supporti diversi;
- raccoglie ed organizza il materiale divulgativo cartaceo e magnetico da fornire ai clienti;
- prepara programmi dettagliati sulle risorse culturali ed ambientali del territorio;
- individua le soluzioni più efficaci sul piano qualitativo in caso di imprevisti o di particolari richieste dell'utenza;
- coordina le attività relative ai trasferimenti e alle escursioni;
- cura rapporti interpersonali a monte e a valle con i vari livelli di responsabilità.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Informatica;
- legislazione e organizzazione turistica statale e regionale;
- elementi di archeologia e di storia dell'arte con riferimento particolare a quella territoriale;
- principali itinerari turistici del territorio;
- storia, usi, costumi e tradizioni etniche del territorio;
- patrimonio vegetale e faunistico locale;
- lingue (almeno due);
- risorse ambientali e culturali del territorio di riferimento;
- procedure nazionali e internazionali per saper indirizzare i clienti in caso di malattie o piccoli incidenti;
- tecniche di comunicazione con i turisti stranieri.

ABILITÀ OPERATIVE

- Individuare le fonti informative per l'auto aggiornamento (enti, organizzazioni, riviste, pubblicazioni specializzate);
- pianificare le escursioni;
- reperire e produrre materiali di supporto all'attività;
- gestire il flusso fisico ed informativo;
- relazionarsi ed interagire con strutture pubbliche e private;
- progettare itinerari in ambienti naturali (parchi, zone protette, riserve naturalistiche);
- progettare itinerari storici artistici;
- coordinare gruppi di visitatori;
- gestire la comunicazione con i clienti in più lingue straniere;
- gestire operativamente trasferimenti, visite in città ed escursioni su programmi tematici;
- utilizzare strumenti tecnologici per la consultazione di documentazione tecnica su supporti diversificati;
- reperire esperti / testimoni su specifiche tematiche;
- reperire mezzi ed opportunità di svago.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Esprimere capacità di valutazione in sintonia con altre figure professionali con cui è tenuto a collaborare;
- accettare il cambiamento ed il bisogno continuo di aggiornarsi;
- essere capace di flessibilità ed obiettività nei confronti delle problematiche organizzative, gestionali e professionali;
- diagnosticare le cause di ogni inconveniente per trovare i giusti rimedi;
- risolvere i problemi con equilibrio e autocontrollo.

MODULI DIDATTICI

PERSONAL COMPUTING E CONTESTI APPLICATIVI

STORIA DELL'ARTE

BOTANICA E ZOOLOGIA

STORIA E GEOGRAFIA DEL TERRITORIO

LEGISLAZIONE ATTIVITÀ TURISTICHE, PARCHI ED AREE PROTETTE

COMUNICAZIONE

LINGUA INGLESE

SECONDA LINGUA STRANIERA

TECNICO EDILE**altre denominazioni del profilo**

Tecnico recupero patrimonio storico edilizio

qualifica rilasciata

Tecnico Edile 00.25.01.00 (Cod. Min. lavoro)

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	310000	Tecnici e Periti Industriali
Professione di appartenenza	312500	Tecnici delle Costruzioni Civili ed Assimilati
Voce di dettaglio	312510	Perito Edile

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0807	Edilizia	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

La figura di riferimento è quella di un professionista che, grazie alle competenze sviluppate nel corso degli studi superiori (diploma di geometra, diploma di laurea in ingegneria civile ed architettura) e specializzate attraverso opportuna formazione, partendo da una attenta analisi territoriale urbanistica e paesaggistica del territorio (locus), sia in grado di curare sotto tutti gli aspetti (architettonico, statico, igienico sanitario, impiantistico) la progettazione di interventi di ristrutturazione di differenti tipologie abitative, con particolare riferimento a quelle di pregio storico, nel rispetto delle indicazioni della normativa vigente.

Contesti operativi d'elezione sono uffici/studi tecnici e cantieri edili che progettano/operano ristrutturazioni strutturali e architettoniche. Svolge la propria attività con un elevato grado di indipendenza e responsabilità e per l'elevata specializzazione delle sue competenze, spesso in équipe con altri professionisti.

Le possibilità di inserimento nel contesto lavorativo sono molteplici, sia con inquadramento come lavoratore dipendente, sia in forma autonoma. Inserito all'interno di uffici tecnici di Enti Pubblici (es. amministrazioni comunali) il tecnico edile si occupa della programmazione, valutazione e messa in opera dei piani di recupero storico-edilizio.

In ambito privato, come libero professionista (previa iscrizione all'albo, alla quale abilita il possesso del credito formativo ritenuto indispensabile per l'accesso al percorso formativo) o dipendente, è possibile l'inserimento presso studi di progettazione e cantieri edili, dove, in ambito progettuale e realizzativo, siano necessari apporti specifici in riferimento all'adozione di tecnologie, materiali e modalità di esecuzione compatibili con il contesto storico ed architettonico di riferimento.

COMPITI / ATTIVITA'

- Individua le aree del territorio con caratteristiche architettoniche;
- individua gli ambiti di intervento potenziale attraverso la lettura e l'interpretazione degli strumenti urbanistici vigenti nel territorio di riferimento;
- individua le caratteristiche delle strutture edilizie e le riproduce in scala attraverso la rilevazione sul campo della loro posizione e l'utilizzo di strumenti informatici;
- progetta interventi di ristrutturazione con tecniche di trattamento dei materiali ed adeguamento tecnologico, nel rispetto della qualità architettonica primitiva dei fabbricati;
- effettua stime del valore dei fabbricati esistenti;
- individua opportunità per ottenere finanziamenti, spazi di lavoro.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Storia dell'architettura; cultura del territorio e quadro normativo interessante gli interventi di recupero e le strutture sottoposte a vincolo paesaggistico/tutela dei beni culturali ed ambientali;
- aspetti morfologici rilevanti del territorio attraverso la lettura di carte topografiche e cartografiche tematiche e non;
- destinazione e potenzialità dell'intervento attraverso la lettura degli strumenti urbanistici vigenti (PRG, piani territoriali);
- tipologie abitative in riferimento all'ubicazione (locus) ed al periodo costruttivo;
- presenza di interventi di recupero esistenti;
- interventi di recupero nell'ambito degli strumenti legislativi e finanziari.

ABILITÀ OPERATIVE

- Selezionare le tecniche costruttive ed i materiali in rapporto alla tipologia edilizia di riferimento;

- effettuare rilievi catastali, metrici e fotografici relativamente alle strutture d'interesse;
- identificare e definire le fasi progettuali e di controllo di interventi di recupero strutturale e architettonico delle infrastrutture, realizzati in conformità alle norme vigenti inerenti il rispetto dell'impatto ambientale, la destinazione dei locali e la sicurezza dell'impiantistica;
- intervenire a livello progettuale con tecniche costruttive, di trattamento dei materiali e di adeguamento tecnologico e funzionale, nel rispetto della qualità architettonica primitiva dei fabbricati;
- progettare soluzioni di ri/utilizzo e arredamento dei locali curando la conformità con la tipologia abitativo/ricettiva;
- effettuare stime del valore di fabbricati esistenti attraverso i metodi di valutazione comparativi (valore convenzionale/valore artistico);
- redigere preventivi di costo degli interventi di recupero attraverso la redazione di un computo metrico estimativo.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Usare l'informazione per migliorare l'efficienza;
- confrontare il proprio lavoro con quello di altri;
- verificare la soddisfazione del committente ed accettare piena responsabilità nei suoi riguardi.

MODULI DIDATTICI

INFORMATICA UTENTE
 ELEMENTI DI STORIA DEL TERRITORIO E DELL'ARCHITETTURA
 L'APPLICATIVO AUTOCAD NELLA PARTE BIDIMENSIONALE
 L'APPLICATIVO AUTOCAD NELLA PARTE TRIDIMENSIONALE
 STRUMENTI NORMATIVI E DI PIANIFICAZIONE
 CARTOGRAFIA E RILIEVO
 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
 RECUPERO ARCHITETTONICO; TECNOLOGICO E STATICO
 VALORE E STIMA DEL PATRIMONIO EDILIZIO
 NORMATIVE E APPLICAZIONI DEL D.L. 626/94

ANIMATORE SOCIO-CULTURALE PER R.S.A.

altre denominazioni del profilo

Animatore socio-culturale - Operatore socio-culturale - Animatore organizzativo per turismo sociale per anziani

qualifica rilasciata

Animatore socio-culturale per R.S.A.

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	550000	Servizi alla Persona: Esercenti ed addetti di ricreazione, pulizie, assistenza, polizia
Professione di appartenenza	553400	Addetto all'assistenza personale in istituzioni
Voce di dettaglio	553411	Animatore di residenze per anziani

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
2801	Servizi Socio Sanitari	Servizi Sociali E Sanitari

DESCRIZIONE PROFILO

L'animatore socio-culturale per R.S.A. organizza e gestisce attività tese a rimuovere la passività, suscitare interesse e coinvolgere gli ospiti nelle attività che rientrano nei piani riabilitativi e di recupero fissati dall'équipe. Promuove e sollecita la partecipazione degli ospiti, attraverso la programmazione e la realizzazione di attività espressive, culturali e di utilizzo del tempo libero.

Svolge un ruolo prezioso mediando, con il suo lavoro e il suo atteggiamento, la rigidità dell'organizzazione e cercando il più possibile di realizzare un servizio a misura di persona e non viceversa. L'animatore pone la massima cura nell'osservazione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, dei comportamenti, della capacità di orientarsi all'interno della struttura, di quelle situazioni emotive o di quei fattori che possono rivelarsi elementi di disturbo.

L'animatore invita l'ospite ad esprimere liberamente la propria espressività e lo stimola al dialogo e all'integrazione con gli altri ospiti, cercando di individuare le potenzialità e/o le abilità che gli consentano poi di predisporre interventi specifici in cui i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità messe a frutto. Pone particolare attenzione agli elementi comunicativi diversi dal linguaggio verbale, per creare intimità e per raggiungere l'in-

terlocutore sul piano emotivo. L'analisi e la diagnosi costante dei dati rilevati su schede di osservazione gli permette di individuare i bisogni e le potenzialità della persona, avendo a disposizione indicatori di verifica che consentono una valutazione immediata dei risultati e dei correttivi da apporre. Diventa un punto di riferimento e un supporto per l'ospite con cui instaurerà una relazione proficua, senza ipercoinvolgimenti.

COMPITI / ATTIVITA'

- Raccoglie i dati informativi dell'ospite nella visita di preingresso tramite una scheda riguardante, oltre ai dati anagrafici, la sua storia, il suo passato, i suoi interessi, le potenzialità residue, la rete familiare e amicale;
- analizza i dati raccolti e, tramite sistemi informatici di classificazione, elabora un quadro generale delle condizioni dell'ospite, tale da consentirne l'ideale inserimento nei programmi d'intervento;
- cura il momento dell'entrata dell'ospite nella RSA, coinvolgendo tutte le figure professionali presenti ed i familiari, per dare all'ospite i supporti necessari;
- favorisce l'integrazione dell'ospite nella struttura presentandolo e stimolandolo a interagire con gli altri ospiti;
- valuta il grado di accettazione iniziale dell'ospite tramite l'applicazione di tecniche di osservazione e di ascolto miranti contenerne le ansie e a dargli sostegno;
- approfondisce e consolida il rapporto con l'ospite tramite l'osservazione costante dei comportamenti, della capacità orientativa, dei segnali non verbali, del grado di integrazione con gli altri ospiti e tramite l'ascolto delle storie di vita, invitando l'ospite ad esprimersi liberamente;
- stimola la libera espressività e le potenzialità dell'ospite, coinvolgendolo in varie attività di studio, manuali, ludiche e ricreative;
- sottopone a verifiche il proprio lavoro confrontandosi costruttivamente con gli altri membri dell'équipe;
- definisce il piano di assistenza individualizzato, procedendo con gli altri colleghi ad una valutazione multidimensionale ex ante delle condizioni dell'ospite;
- appronta strumenti di valutazione in itinere per verificare gli andamenti e gli scostamenti dai programmi prefissati onde apportare correttivi in corso d'opera;
- pianifica gli interventi specifici e calendarizza la tempistica degli stessi.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Elementi di psicologia e sociologia;
- tecniche di animazione;
- informatica di base applicata al lavoro sociale;
- principali tipologie di utenti e problematiche connesse;
- elementi di etica e deontologia;
- elementi di legislazione sanitaria e organizzazione dei servizi.

ABILITÀ OPERATIVE

- Utilizzare strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- partecipare all'accoglienza dell'ospite per assicurare una puntuale informazione sul servizio e sulle risorse;
- osservare e ascoltare l'ospite per rilevarne bisogni e potenzialità;
- coinvolgere l'ospite nelle attività di animazione che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità cognitive e manuali;
- riconoscere le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'ospite sofferente disorientato, agitato o handicappato;
- sollecitare ed organizzare momenti di incontro fra gli utenti fornendo supporto e sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative;
- avvicinare e rapportarsi con l'ospite e con la famiglia informandoli delle attività quotidiane;
- effettuare verifiche sul lavoro svolto.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Valutare il rapporto tra valori e lavoro;
- esprimere capacità di valutazione in sintonia con altre figure professionali con cui è tenuto a collaborare;
- diagnosticare le cause di ogni inconveniente per trovare i giusti rimedi, utilizzando le strategie della ricerca individuale e di gruppo;
- risolvere i problemi con equilibrio e autocontrollo;
- interagire con altri ruoli;
- utilizzare linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- lavorare in équipe.

MODULI DIDATTICI

LEGISLAZIONE SOCIALE

PSICOLOGIA E SOCIOLOGIA

PROBLEMATICHE COMUNICATIVE NELLE RELAZIONI DI AIUTO

INFORMATICA DI BASE APPLICATA AL LAVORO SOCIALE

ANIMAZIONE CULTURALE

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

OPERATORE PROGRAMMATTORE MACCHINE UTENSILI

altre denominazioni del profilo

Congegnatore meccanico - Elettromeccanico - Addetto alla micromeccanica di precisione - Fresatore meccanico - Operatore alle macchine utensili

qualifica rilasciata

Addetto macchine operatrici a CNC

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	720000	Operai su Macchinari Fissi per Lavorazioni in Serie e Addetti Montaggio
Professione di appartenenza	721100	Operatori di Macchine Utensili Automatiche e Semiautomatiche Industriali
Voce di dettaglio	721132	Addetti Macchine Operatrici

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0503 - 0504	Meccanica Metallurgia	Macchine Utensili - Cnc

DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore/programmatore di macchine a controllo numerico è un tecnico specializzato che deve garantire il corretto utilizzo di queste macchine a fronte di un processo di programmazione sul quale, egli stesso può intervenire in rapporto all'esperienza acquisita.

Quella dell'operatore/programmatore è una evoluzione della professione di semplice operatore nella direzione di una crescente responsabilità nelle fasi di programmazione che precedono la lavorazione.

Le macchine a controllo numerico effettuano in modo automatico lavorazioni (tornitura, fresatura, ecc.) ad alta precisione su pezzi metallici seguendo le istruzioni dettagliate contenute in un programma.

Lo sviluppo dell'utilizzo di macchine a controllo numerico avvenuto nell'industria nell'ultimo decennio è stato sorprendente ed assai rapido. L'utilizzo di tali macchine modifica profondamente l'organizzazione del lavoro in fabbrica e le qualificazioni richieste agli operai addetti alla lavorazione di pezzi. La nuova organizzazione del lavoro porta, da un lato, alla perdita di importanza di molte capacità manuali che pur rappresentavano prima della loro introduzione un prezioso patrimonio dei lavoratori specializzati, ma dall'altro lato porta a sviluppare nuove professionalità che possono costituire un importante arricchimento per il lavoratore.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

Il rapporto tra il lavoratore e la macchina muta profondamente e diviene essenziale che egli sappia, “dialogare” con lo strumento nel modo più elastico possibile e che, al tempo stesso, sappia utilizzare, nel modo più intenso possibile, macchine che possono costare centinaia di milioni.

COMPITI / ATTIVITA'

- Inserisce il nastro con il programma sul computer;
- segue attraverso la consolle il corretto funzionamento della macchina;
- effettua un primo controllo della concordanza delle lavorazioni eseguite rispetto alle specifiche del disegno;
- esegue la lavorazione sulla base di dettagliate indicazioni, disegni e/o tabulati ed utilizza nastri (programmi) già controllati in operazioni precedenti.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Tecnologia meccanica, con particolare conoscenza delle lavorazioni meccaniche eseguite sulle macchine utensili tradizionali;
- struttura delle MU e dei centri di lavoro;
- tecniche di staffaggio pezzi e attrezzature di supporto alle lavorazioni;
- processi lavorativi di fresatura, tornitura, foratura rettifica;
- Informatica di base, necessaria per la programmazione diretta ed automatica delle macchine utensili a CNC utilizzando il linguaggio di programmazione APT e derivati;
- caratteristiche tecnico-funzionali dei componenti elettronici, elettrici, pneumatici, oleodinamici di cui è dotata la macchina utensile;
- caratteristiche tecnico-funzionali degli strumenti di misura, metrologia d'officina;
- disegno meccanico con particolare riferimento alle tolleranze di lavorazione, e ai sistemi di quotatura in coordinate sia polari che cartesiane;
- elementi di trigonometria e di geometria analitica;
- elementi sui linguaggi di programmazione automatica APT - ISO e derivate;
- elettronica digitale ed analogica, elettropneumatica oleodinamica;
- inglese tecnico.

ABILITÀ OPERATIVE

- Eseguire schizzi e disegni tecnici di particolari meccanici;
- utilizzare il computer per preparare il programma e trasferirlo sulla unità di governo della macchina utensile a CNC;
- definire il ciclo di lavoro, effettuare la programmazione ISO - standard del ciclo di lavorazione sia in parametrico che punto - punto, per macchine che dispongono di 2-3-4 assi controllati;
- controllare la rispondenza del prototipo in base alle specifiche imposte dal disegno e il particolare ottenuto;
- apportare eventuali e necessarie azioni correttive al programma e procedere al "lancio" della produzione;
- procedere alla ordinaria pulizia e manutenzione della macchina;
- leggere ed interpretare il disegno del particolare meccanico da produrre, con particolare riferimento alle tolleranze di lavorazione;
- conoscere la tecnologia di lavorazione dei diversi materiali metallici e non, delle macchine utensili tradizionali, a CNC, dei centri di lavoro, degli utensili per il taglio ottimale dei metalli;
- applicare le tecniche e le metodologie di archiviazione dei dati relativi alla programmazione;
- comprendere la terminologia tecnica in lingua inglese inerente la programmazione;
- individuare le forme di prevenzione degli infortuni più idonee in riferimento al processo di lavoro in atto.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Scegliere le modalità di comportamento che tengono conto delle caratteristiche dell'interlocutore;
- collaborare con i responsabili di produzione e cogliere suggerimenti, confrontarsi con loro e mettere in discussione le proprie idee per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- prendere decisioni, risolvere problemi, operare in modo preciso, scrupoloso, attento al fine di evitare situazioni di pericolo per sé e per gli altri;
- collaborare con tutti, adottando strategie attive per la soluzione dei problemi.

MODULI DIDATTICI**TECNOLOGIA MECCANICA**

PROCESSO DI LAVORO

SISTEMA IMPRESA

PROGRAMMAZIONE AUTOMATICA

ANTINFORTUNISTICA

INGLESE TECNICO

STUDI DI FABBRICAZIONE

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

SALDATORE**altre denominazioni del profilo****qualifica rilasciata**

Saldatore

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	620000	Operai ed Artigiani Metalmeccanici
Professione di appartenenza	621200	Saldatori e Tagliatori a fiamma
Voce di dettaglio	621202	Saldatore

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0507	Meccanica Metallurgia	Carpenteria Saldatura

DESCRIZIONE PROFILO

Il saldatore è un operaio specializzato in grado di eseguire in maniera autonoma le saldature di parti che compongono un manufatto, utilizzando le conoscenze, le tecniche e i materiali più idonei.

Questo ruolo professionale si esplica nell'area di produzione di piccole, medie e grandi imprese metalmeccaniche. Il saldatore è un dipendente che opera, generalmente, all'interno di un gruppo di lavoro; nell'esercizio dell'attività ordinaria è coordinato dal capo reparto e interagisce con gli altri operai specializzati. La sua attività prevede l'esecuzione di azioni regolate da procedure standard, anche se gli è richiesto il controllo di alcune fasi del lavoro ed in particolare la verifica della qualità del prodotto finito. Le operazioni di saldatura sono effettuate con l'ausilio di macchine utensili, che l'operatore deve essere in grado di governare. Nel suo insieme la situazione di lavoro varia fortemente a seconda della dimensione aziendale e delle tecnologie utilizzate in produzione.

COMPITI / ATTIVITA'

- Legge e interpreta la documentazione tecnica predisposta;
- sceglie ed applica i mezzi e i metodi più idonei per effettuare la saldatura;
- pulisce e prepara, con l'ausilio di utensili e di apparecchi, le superfici da saldare;

- posiziona e fissa i pezzi;
- esegue la saldatura ed effettua i trattamenti successivi: finitura, asportazione di eventuali sbavature, verifica della tenuta della saldatura;
- esegue un controllo accurato del lavoro;
- esegue la manutenzione e il controllo degli utensili, degli apparecchi e degli impianti;
- registra i dati tecnici di tutto il processo, utilizzando i moduli predisposti dall'azienda.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Disegno meccanico;
- tecnologia dei materiali saldabili;
- tecniche di esecuzione per i vari tipi di saldatura;
- elementi di tecnologia della saldatura;
- elementi di tecnologia meccanica;
- elementi di matematica;
- elementi di fisica;
- elementi di inglese tecnico;
- norme sulla certificazione della saldatura.

ABILITÀ OPERATIVE

- Leggere ed interpretare disegni tecnici, schizzi ed istruzioni;
- individuare materiali ed elettrodi per le operazioni di saldatura;
- preparare il materiale da saldare;
- allestire gli strumenti e i macchinari per l'esecuzione delle saldature;
- effettuare la saldatura di pezzi di qualsiasi dimensione e tipo, utilizzando: arco elettrico, fiamma ossiacetilenica, saldatrice automatica;
- rifinire i pezzi saldati;
- effettuare il collaudo dei particolari saldati, verificandone la rispondenza alle caratteristiche tecniche richieste;
- eseguire le lavorazioni in ottemperanza alle norme di sicurezza.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Adottare strategie attive nella soluzione di problemi;
- operare in un gruppo di lavoro con spirito di collaborazione;
- utilizzare codici e modalità comportamentali che tengano conto delle caratteristiche degli interlocutori.

MODULI DIDATTICI

FISICA

ELEMENTI DI MATEMATICA E GEOMETRIA

ANTINFORTUNISTICA

TECNOLOGIA MECCANICA

LABORATORIO DI SALDATURA

LAVORI AL BANCO

DISEGNO TECNICO

ELEMENTI DI ELETTRTECNICA DI BASE

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

INGLESE TECNICO

TECNOLOGIA DELLA SALDATURA PROFESSIONALE

NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA PER LA CERTICAZIONE DEI SALDA-TORI

RESTAURATORE MOBILI E PICCOLA FALEGNAMERIA

altre denominazioni del profilo

Falegname in genere - Falegname restauratore di mobili - Mobiliere canne, vimini e giunchi - Modellista corniciaio

qualifica rilasciata

Restauratore di mobili - Falegname

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	630000	Operai ed Artigiani meccanica di precisione, artigianato artistico e stampa
Professione di appartenenza	633100	Artigiani delle lavorazioni artistiche del legno
Voce di dettaglio	633III	Restauratore di mobili

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0902 - 0903	Legno Mobili Arredamento	Falegnameria Ebanisteria Mobili

DESCRIZIONE PROFILO

Il Restauratore Mobili / falegname è un artigiano / operaio in possesso di cultura di base acquisita nel corso degli studi primari, conosce i materiali e le sostanze da utilizzare, il disegno tecnico ed ornato, la tecnologia del legno, le macchine operatrici e le tecniche di lavorazione del legno. Compie interventi volti alla reintegrazione del mobile nel rispetto delle sue collocazioni storiche e temporale, mediante tecniche operative di restauro e lavorazione del legno.

Sulle basi del disegno è in grado di realizzare le fasi di lavorazione di manufatti lignei, in pezzi singoli a partire dalla scelta dell'essenza del legno; conosce discipline di base storico artistiche, archeologiche, chimico fisica e tecnico professionale relative alle operazioni sull'oggetto da restaurare; redige il progetto di restauro dell'opera d'arte utilizzando materiale bibliografico e fotografico e i risultati di analisi di laboratorio sulla natura dei materiali dell'opera d'arte degradata; è in grado di terminare il restauro con la rifinitura del manufatti, attraverso le operazioni di lucidatura o laccatura, verniciatura, smaltatura o doratura; trova collocazione presso laboratori pubblici o privati dove è richiesta la sua professionalità oppure presso mobilifici, falegnamerie e in attività autonoma.

COMPITI / ATTIVITA'

- Lavora i materiali lignei manualmente e con l'ausilio delle nuove tecnologie;
- utilizza attrezzi e macchine di tipo manuale;
- seleziona materie prime adeguate, sia per la ricostruzione di pezzi, sia per la sostituzione intera di pezzi o particolari;
- organizza un laboratorio per le operazioni di restauro conservativo ed integrativo;
- utilizza materiali chimici, sintetici, lacche, cere, sottofondi, turapori, tarmicidi;
- effettua la diagnosi sul mobile da trattare;
- prepara le colle particolari da utilizzare;
- predispone la "camera stagna" per il trattamento antitarme;
- provvede al riempimento dei fori procurati dalle tarme;
- seleziona legni nuovi e antichi, per reintegrare pezzi o parti danneggiate;
- provvede al taglio dei legni per produrre: masselli, placcati, impellicciati, intarsiati, intagliati, torniti;
- esegue i disegni;
- sceglie i materiali e le sostanze più appropriati;
- organizza le fasi di lavoro;
- fabbrica pezzi singoli e piccola serie di manufatti in legno;
- assembla singoli pezzi e ripara manufatti in legno ;
- rifinisce manufatti attraverso le varie operazioni di lucidatura e verniciatura ;
- esegue controlli intermedi e finali e verifica la qualità del prodotto;
- effettua la manutenzione ordinaria di macchine, strumenti ed attrezzi.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Elementi di storia dell'arte del mobile;
- disegno tecnico ed ornato;
- materiali lignei e loro caratteristiche;
- tecnologia del legno;

- strumenti, attrezzi e macchine operatrici per la lavorazione del legno;
- tecniche di lavorazioni del legno;
- principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- igiene del lavoro, prevenzione e pronto soccorso.

ABILITÀ OPERATIVE

- Allestire il posto di lavoro e scegliere i materiali d'opera e ausiliari nonché le macchine e gli strumenti;
- eseguire schizzi, disegni, sagome e modelli e determinare le sequenze lavorative;
- mettere a punto e azionare macchine, impianti, dispositivi e utensili;
- fabbricare pezzi unici e piccole serie e assemblare singoli pezzi;
- montare guarnizioni/serramenti e applicare materiali ausiliari;
- realizzare lavori di impiallacciature e utilizzare collanti;
- eseguire controlli intermedi e finali durante il processo produttivo e verificare la qualità del prodotto;
- montare e incassare pezzi e prodotti prefabbricati;
- levigare, trattare e rivestire superfici;
- eseguire lavori di manutenzione di restauri;
- attuare misure a protezione del legno inclusi gli interventi di costruzione;
- effettuare la manutenzione ordinaria di macchine, strumenti e attrezzature.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Adottare strategie attive nella soluzione di problemi;
- operare in un gruppo di lavoro con spirito di collaborazione e utilizzare codici e modalità comportamentali che tengano conto delle caratteristiche degli interlocutori;
- consigliare la clientela;
- instaurare un rapporto di fiducia con il cliente;
- esprimere capacità di valutazione nel rispetto dell'autonomia decisionale in funzione degli interessi e attitudini personali e professionali;
- accettare il cambiamento ed il bisogno continuo di ricorrere alla scelta oculata ed intervenire nelle dinamiche sociali, lavorative e culturali.

MODULI DIDATTICI

TECNOLOGIA DEL LEGNO
ELEMENTI DI DISEGNO E STORIA DELL'ARTE
STRUMENTI E TECNICHE DI LAVORO
TECNICHE DI ASSEMBLAGGIO
LABORATORIO DI FALEGNAMERIA
INFORMATICA UTENTE
ANTINFORTUNISTICA
ELEMENTI DI CONTABILITA'
LEGISLAZIONE DEL LAVORO
L'IMPRESA ARTIGIANA
TECNOLOGIA E RESTAURO DEL LEGNO
CHIMICA DI RIFERIMENTO
CULTURA E ORGANIZZAZIONE

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

INSTALLATORE MANUTENTORE IMPIANTI ELETTRICI/ELETTRONICI**altre denominazioni del profilo**

Addetto alla installazione e manutenzione di apparati elettrici ed elettronici - Elettromeccanico piccole app. elettriche - Impiantista elettricista - Installatore impianti elettrici - Installatore riparatore impianti elettrici - Installatore sistemi elettrici elettronici - Manutentore Impianti Elettrici - Montatore elettrico elettronico - Montatore manutentore sistemi elettrici elettronici

qualifica rilasciata

Impiantista Elettricista

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	620000	Operai ed artigiani metalmeccanici
Professione di appartenenza	624900	Altri artigiani e operai di installazione e manutenzione di attrezzature elettriche ed elettroniche
Voce di dettaglio	624902	Elettricista per la manutenzione di impianti

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0602	Elettricità - Elettronica	Impiantistica, Riparatori, Manutentori Elettrici

DESCRIZIONE PROFILO

L'impiantista elettricista è l'operaio specializzato, operante nell'ambito dell'impiantistica elettrica civile.

Il processo lavorativo di riferimento è chiaramente inerente all'installazione di linee e dispositivi il cui funzionamento dipende dall'attivazione di sistemi elettrici; completano le mansioni dell'impiantista le funzioni di collaudo, controllo e manutenzione degli stessi.

Fondamentale per l'ottimale svolgimento del ruolo, accanto a doti di abilità manuale e organizzative ed al possesso di conoscenze tecniche tipiche della funzione, è la capacità di porre in essere azioni di prevenzione mirate all'innalzamento della sicurezza passiva ed attiva individuale e a garantire l'altrui incolumità durante i lavori e nell'esercizio dell'impianto finito.

La funzione è tipica sia delle aziende operanti esclusivamente nel settore impiantistico elettrico civile sia di quelle edili che prevedano, all'interno del personale dipendente, tale specializzazione.

Il grado di autonomia decisionale è sempre piuttosto limitato e dipende dalle indicazioni del progettista dell'impianto e dalle disposizioni di un

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

caposquadra che coordina ed organizza il lavoro, in modo da ridurre al minimo i tempi morti tra i diversi tipi di intervento, soprattutto quando devono intervenire successivamente specialisti diversi.

Il grado di autonomia decisionale e tecnica aumenta se l'impiantista sceglie di svolgere il lavoro in autonomia; il tale caso spesso collabora con il progettista nella definizione degli interventi da attuare e condivide con lo stesso la responsabilità dell'intervento realizzato.

COMPITI / ATTIVITA'

- Applica le tecniche che permettono la risoluzione di circuiti elettrici con resistenze poste in serie ed in parallelo;
- utilizza i concetti di campo elettrico, induzione elettrostatica, capacità di un condensatore;
- studia i circuiti che contengono condensatori;
- collega elettricamente ingressi e uscite dei dispositivi a P.L.C. a semplici sistemi automatizzati;
- calcola il volume di un solido, la sua superficie laterale ed altri elementi accessori;
- esegue calcoli mirati a dare soluzioni a problemi reali riscontrabili sul lavoro;
- schematizza un quesito di ordine pratico e lo trasferisce all'interno di un quadro matematico e geometrico di riferimento;
- riconosce i simboli e le unità di misura delle principali grandezze fisiche;
- utilizza il sistema di misurazione S.I. e acquisisce elementi conoscitivi sugli errori di lettura e sensibilità di uno strumento di rilevazione;
- riconosce gli errori sistematici ed accidentali e valuta l'errore totale per mezzo della ripetizione della lettura della misura;
- rileva misure di grandezze elettriche con l'ausilio degli appositi strumenti;
- schematizza disegni d'impianti elettrici in civili abitazioni;
- esegue installazioni di impianti elettrici in tutti i sottoinsiemi elettromeccanici ed elettronici relativi a servizi primari collettivi ed opzionali in ambienti civili ed industriali;
- analizza i circuiti elettrici percorsi da corrente alternata e i circuiti puramente induttivi e resistivi;
- verifica la potenza nei circuiti a corrente alternata;
- sviluppa schemi d'impianti civili con metodi tradizionali;

- esegue la normale manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria ed effettua in condizioni di sicurezza inserzioni di strumenti misuratori sui circuiti in tensione;
- interpreta disegni di automatismi elettromeccanici;
- distingue graficamente i dispositivi elettrici, elettromeccanici, elettropneumatici ed elettronici;
- analizza i segnali analogici/digitali;
- analizza i circuiti in corrente alternata e conosce il comportamento dei bipoli R L C al variare della frequenza del segnale
- schematizza e comprende disegni elettrici di impianti civili da altri forniti;
- redige un preventivo di spesa e individua le principali voci di costo, con materiali, mano d'opera, oneri sociali e quant'altro;
- illustra il funzionamento degli amplificatori operazionali ideali e reali, conosce il funzionamento dei trasduttori di segnali, la loro classificazione, i tipi e i campi di applicazione;
- analizza il comportamento delle reti lineari nei circuiti elettronici in transitorio contenenti condensatori, resistenze ed induttanze.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Principi dell'elettrofisica e dell'elettronica;
- tecniche operative di come procedere nel prestare soccorso in caso di infortunio elettrico e non;
- materiali e i componenti accessori atti alla realizzazione di impianti elettrici;
- differenza di prestazioni dei componenti elettromeccanici ed elettronici impiegati nell'impiantistica civile ed industriale;
- sequenze logiche di funzionamento in automatismi semplici o di media complessità;
- funzionamento di circuiti elettrici ed elettromeccanici e dei loro componenti;
- principi fisici e leggi matematiche;
- dati tecnici dei manuali e dei cataloghi specializzati relativi alle prestazioni dei componenti e dei materiali;
- simbologia UNI - CEI;

- caratteristiche di originalità dei componenti nelle sostituzioni;
- responsabilità civili e penali che gravano sull'installatore.

ABILITÀ OPERATIVE

- Stilare la check list di tutti i materiali occorrenti prima di dare inizio ai lavori e gestire il magazzino delle scorte;
- leggere ed interpretare correttamente disegni di impianti elettrici ed elettronici;
- redigere preventivi e consuntivi di spesa;
- eseguire installazioni ed assemblaggi utilizzando risorse materiali e strumentali strettamente necessarie ed adeguate;
- applicare le disposizioni tecnico normative;
- eseguire impianti elettrici di tipo civile completi e funzionanti in tutte le loro parti in tutte le possibili opzioni richieste dal committente e nei sottoinsiemi elettromeccanici ed elettronici;
- operare installazioni di semplici sistemi automatizzati con dispositivi a PLC;
- eseguire installazioni di impianti elettrici in edifici industriali e nei sottoinsiemi elettromeccanico - oleopneumatico ed elettronico;
- effettuare tarature e regolazione finali di ottimizzazione negli impianti e sistemi operativi;
- intervenire nel recupero di anomalie di funzionamento;
- leggere i disegni, fare i sopralluoghi, individuare le più idonee strategie di installazione negli edifici;
- redigere schede di conformità alla normativa di settore;
- comprendere le norme antinfortunistiche con lo scopo di tutelare la propria incolumità e quella degli altri;
- leggere ed interpretare termini tecnici in lingua inglese.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Fare sacrifici personali per completare il lavoro;
- accettare piena responsabilità nei riguardi dei colleghi sul lavoro;
- confrontare il proprio lavoro con quello di altri;
- affermare esplicitamente i propri limiti;
- impegnarsi in attività per migliorare le proprie abilità;
- apprendere dagli errori passati;

- chiedere il parere dei propri colleghi/superiori;
- considerare le relazioni interpersonali come una fondamentale risorsa per l'azienda;
- accentuare l'importanza del mantenimento della cordialità sul lavoro;
- agire per costruire rapporti o relazioni amichevoli sul lavoro.

MODULI DIDATTICI

LABORATORIO DI ELETTROTECNICA ED ELETTRMECCANICA

ELETTROTECNICA, ELETTRONICA ED ELETTRMECCANICA

ANTINFORTUNISTICA

LAVORI AL BANCO

DISEGNO

INGLESE TECNICO

CULTURA GENERALE

MATEMATICA E FISICA

NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

LEGISLAZIONE DEL LAVORO

INSTALLATORE MANUTENTORE IMPIANTI TERMICI/IDRAULICI

altre denominazioni del profilo

qualifica rilasciata

Installatore Impianti Termici Idraulici

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	610000	Operai ed Artigiani di Edilizia, Impianti Civili ed Estrattive
Professione di appartenenza	613600	Idraulici e Posatori di Tubazioni Idrauliche e di Gas
Voce di dettaglio	613609	Termoidraulico

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0506	Meccanica Metallurgia	Impiantistica, Tubistica, Termoidraulica

DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore manutentore di impianti termici idraulici effettua la posa in opera o installazione dell'impianto idro-termico nella sua globalità e cura la sua successiva manutenzione, intervenendo, su richiesta del committente, allo scopo di prevenire guasti e inconvenienti, e quindi ottimizzarne il funzionamento.

Il controllo e il relativo intervento sull'impianto può avvenire su iniziativa personale propria dell'installatore nei casi di impianti sotto tutela di garanzia.

Il grado di autonomia tecnica è necessariamente elevato mentre quello organizzativo-gestionale è relativamente basso se si è dipendente, o molto alto nel caso di titolarità di impresa artigiana. Normalmente, soprattutto quando si tratta di intervenire per manutenzione ordinaria, il procedimento di lavoro, cioè la sequenza delle operazioni non è predeterminata ma flessibile e variabile.

Il lavoro di pronto intervento a causa di guasti improvvisi richiede a volte rapidi cambiamenti di attività lavorative impostate nella giornata per far fronte ad interventi d'urgenza e nei luoghi più disparati.

Sul piano delle attitudini personali, per svolgere questa funzione, sono

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

necessarie una buona preparazione nel settore impiantistico e la capacità di far fronte in modo tempestivo alle situazioni (anche impreviste o di emergenza), nonché di suggerire o proporre soluzioni adeguate per ridurre il grado di deterioramento degli impianti o per migliorare la qualità del servizio.

Sul piano professionale, la conoscenza basilare delle tecniche di installazione è l'elemento centrale della professionalità di tale figura, che in genere deve sapere applicare elevate conoscenze tecniche di calorimetria e di idraulica per la posa in opera di impianti idro-termici anche complessi.

Si tratta di una figura operaia/artigiana presente soprattutto nel comparto/settore dell'edilizia, pubblica o privata, nonché in tutti gli altri ambienti lavorativi all'interno dei quali bisogna provvedere alla fornitura di servizi igienici, sanitari e di climatizzazione, presenti questi in tutti i settori produttivi.

COMPITI / ATTIVITA'

- Legge ed interpreta gli schemi tecnici di impianto, elaborati da un tecnico abilitato;
- esegue e mette in opera impianti idrici e termo-idraulici attraverso l'attuazione delle procedure esecutive previste per i lavori;
- esegue lavori di riparazione di semplici componenti come sanitari, rubinetterie, piastre radianti ecc.;
- individua guasti di facile accertamento sulla base di dettagliate indicazioni fornite dal committente;
- individua guasti di componente o sottoinsieme

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Elementi basilari dell'impiantistica idrica, conoscenza delle procedure esecutive di inizio lavori;
- elementi fisici e matematici per il calcolo del numero degli elementi radianti, le caratteristiche tecniche relative ai tipi più comuni di corpi scaldanti;
- coefficienti di resa termica riportati nelle tabelle tecniche di ditte costruttrici di elementi radianti e calcolo del rapporto tecnico- economico costo/resa;
- significato di saldabilità di un materiale;

- effetti prodotti sui materiali metallici dai trattamenti termo-meccanici intermedi (ttmi) e finali (ttmf);
- differenza tra la resa termica nominale di un corpo scaldante e la resa termica effettiva, in funzione del salto termico dell'acqua tra la temperatura di ingresso e quella di uscita.

ABILITÀ OPERATIVE

- Eseguire il calcolo del numero degli elementi occorrenti per la formazione dei singoli radiatori in funzione del volume del locale da scaldare, tenendo conto principalmente della resa termica di ogni singolo elemento e della temperatura da mantenere all'interno;
- interpretare gli schemi tecnici indicanti i parametri essenziali dell'intero impianto in riferimento alle colonne montanti, allo sviluppo delle tubature e delle sezioni dei tubi;
- eseguire operazioni di rilevamento di misure di lunghezze dal centro curva dei componenti idraulici, ed operare taglio e filettatura con i metodi manuali e/o meccanici più idonei al momento;
- usare utensili, portatili e non, per la preparazione dei bordi dei giunti da saldare e saper eseguire semplici lavori preparatori al banco;
- maneggiare con la dovuta perizia, conoscendo i pericoli connessi, recipienti di qualsiasi genere contenenti gas in pressione;
- procedere nella stesura di un preventivo di installazione, deducendo elementi essenziali dal disegno edile di riferimento, tenendo conto dei costi dei materiali occorrenti, delle specifiche opzionali del committente, degli oneri sociali e di quant'altro è assimilabile al costo reale;
- maneggiare correttamente la lancia termica per il taglio dei materiali ferrosi nel rispetto delle norme di sicurezza.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Relazionarsi con l'organizzazione espletando le mansioni in modo tale da "tener conto" anche dei compiti attribuiti agli altri;
- comunicare informazioni di particolare utilità e di possibile utilizzazione anche da parte degli altri;
- manifestare attenzione e sensibilità nella riorganizzazione e sistemazione del posto di lavoro e degli attrezzi ricevuti in dotazione;
- adottare strategie attive per la soluzione di problemi.

MODULI DIDATTICI

IDRAULICA

MATEMATICA E FISICA

LABORATORIO DI IMPIANTI IDRAULICI

LABORATORIO DI SALDATURA

LABORATORIO DI ELETTROMECCANICA

LAVORI AL BANCO

TERMOTECNICA

LABORATORIO DI IMPIANTI TERMICI

ELETTROTECNICA

DISEGNO

ANTINFORTUNISTICA

CULTURA GENERALE

LEGISLAZIONE DI SETTORE

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

INGLESE TECNICO

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

CERAMISTA

altre denominazioni del profilo

qualifica rilasciata

Ceramista in genere

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	630000	Operai ed artigiani meccanica di precisione, artigianato artistico e stampa
Professione di appartenenza	632100	Vasai ed assimilati (Prodotti in ceramica ed abrasivi)
Voce di dettaglio	632102	Ceramista

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
I202	Artigianato artistico	Lavorazione marmo, pietra, ceramica

DESCRIZIONE PROFILO

Il ceramista è un operaio o artigiano qualificato.

Possiede conoscenze di storia dell'arte, disegno, produzione della ceramica, tecnologia dei prodotti ceramici, tecniche di modellazione, tornitura, decorazione e del ciclo produttivo, ed è in grado di eseguire disegni di oggetti, impastare argille, foggiare al forno e smaltare, modellare e decorare su maiolica e porcellana.

Opera nel campo dell'artigianato artistico e dell'industria, realizzando manufatti adeguati alla cultura storica ed alla tradizione dell'artigianato ceramico locale.

Ha una conoscenza generale delle diverse fasi della lavorazione della ceramica e sa usare gli strumenti propri del disegno, della modellazione, della formatura e della decorazione.

Si relaziona prevalentemente con il direttore artistico dei lavori e con tecnici ed esperti del settore.

Il ceramista è una figura intermedia dell'artigianato e della piccola-media industria che trova impiego presso fabbriche di ceramica, aziende artigianali e in attività autonoma.

COMPITI / ATTIVITA'

- Esegue disegni di oggetti;
- impasta l'argilla;
- sceglie le tecniche di lavorazione più appropriate in base alle destinazioni d'uso del manufatto da realizzare;
- esegue stampi;
- esegue le fasi di smaltatura, modellazione e decorazione del prodotto;
- imposta e segue le fasi della cottura.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Tecniche di produzione della ceramica;
- elementi di storia dell'arte;
- disegno geometrico, anatomico e professionale;
- tecnologia dei prodotti ceramici (tecniche antiche e moderne);
- tecniche di modellazione, tornitura e decorazione;
- contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

ABILITÀ OPERATIVE

- Definire soluzioni costruttive per la realizzazione di vasellame e ceramiche ed elaborare stime dei costi;
- modellare oggetti in ceramica manualmente e al tornio;
- produrre stampi ed elaborare oggetti di ceramica attraverso il ricorso a stampi;
- decorare i pezzi con l'applicazione di diverse tecniche;
- cuocere i pezzi di ceramica.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Avere propensione al lavoro manuale;
- avere gusto artistico;
- applicare soluzioni creative;
- orientarsi all'autonomia lavorativa e decisionale;
- essere attento al miglioramento della qualità.

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

MODULI DIDATTICI

INFORMATICA UTENTE

TECNICHE DI RAPPRESENTAZIONE GRAFICA

TECNICHE D'IMPASTO E MODELLATO

TECNICHE DI STAMPO

TECNICHE DI PITTURA E SMALTATURA

TECNICHE DI COTTURA

CONFEZIONISTA IN SERIE - TESSILE

altre denominazioni del profilo

Confezionista alta moda - Confezionista

qualifica rilasciata

Confezionista in serie

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	650000	Operai ed Artigiani Alimentari, Legno, Tessile, Abbigliamento
Professione di appartenenza	653300	Sarti e tagliatori artigianali, Modellisti e Cappellai
Voce di dettaglio	653325	Sarto Confezionista

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
I502	Industria Abbigliamento Pelli	Confezione Tessuti

DESCRIZIONE PROFILO

Il confezionista in serie - tessile è l'operaio specializzato che, all'interno di aziende tessili, si occupa del processo di confezione in serie di abiti, abbigliamento sportivo, capi in pelle, ecc.

Tale lavorazione prevede il ricorso a macchinari anche molto sofisticati che operano in modo semiautomatico ed automatico.

Il lavoro viene organizzato attraverso la lettura e interpretazione di una commessa che contiene le caratteristiche del prodotto richiesto e quindi le operazioni da eseguire.

Il processo di lavorazione si articola, in termini generali, in più fasi successive.

Prima si prepara la stoffa da lavorare secondo le indicazioni della commessa, quindi si posizionano i carta-modello sulla stoffa e, con appositi taglierini, si provvede al taglio.

Segue la fase di assemblaggio dei vari pezzi tagliati fino ad arrivare al capo finito.

Il processo termina con la fase del controllo per la verifica della rispondenza della lavorazione effettuata alle caratteristiche tecniche richieste dalla commessa.

Il contenuto della professione varia, in modo assai rilevante in funzione delle dimensioni dell'azienda, del livello tecnologico delle produzioni effettuate e delle metodologie di produzione utilizzate.

Nella piccola impresa si ha la tendenza ad una minore specializzazione del lavoratore: questi cura infatti anche le fasi di preparazione del prodotto e di stoccaggio del prodotto al termine della lavorazione.

Nella grande impresa, come è intuibile, si tende invece ad affidare in maggior misura le operazioni che precedono e che seguono la lavorazione a figure operaie che assistono il confezionista nel suo lavoro specialistico.

Il grado di autonomia decisionale è sempre piuttosto limitato e dipende dagli elementi appena considerati.

Gerarchicamente il confezionista dipende generalmente da un caporeparto che coordina ed organizza il lavoro dei diversi operai specializzati in modo da ridurre al minimo i tempi morti tra i diversi tipi di lavorazione, quando nello stesso pezzo devono intervenire successivamente specialisti diversi.

COMPITI / ATTIVITÀ

- Riconosce la specificità dei tessuti ed applica le tecnologie di lavorazione più adatte;
- realizza i diversi tipi di cuciture in funzione delle caratteristiche del tessuto e del prodotto da realizzare;
- confeziona capi assemblando tutti i pezzi realizzati, utilizzando i diversi macchinari ed effettuando le opportune rifiniture;
- controlla la produzione a campione;
- effettua la stiratura;
- provvede alla piegatura e all'imbustamento;
- controlla ed effettua una prima elementare manutenzione delle macchine per la produzione.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Elementi di disegno e della preparazione del modello;
- merceologia dei tessuti;
- tecnologia dei filati;
- tempo lavoro;
- tempo macchina;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- ciclo produttivo;
- principali funzioni delle macchine;
- manutenzione delle macchine.

ABILITÀ OPERATIVE

- Programmare le macchine per la lavorazione;
- utilizzare le attrezzature di supporto alla produzione;
- effettuare la scelta della materia prima;
- caricare le macchine;
- montare e utilizzare gli accessori per la cucitura;
- effettuare prove e regolazioni ottimali della macchina;
- sistemare le tagliate per l'assemblaggio;
- effettuare il primo controllo sulla qualità del prodotto;
- sistemare il prodotto in scatoloni destinati allo stoccaggio;
- percepire ed individuare le eventuali anomalie di funzionamento della macchina.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Accettare piena responsabilità nei riguardi dei colleghi sul lavoro;
- confrontare il proprio lavoro con quello di altri;
- affermare esplicitamente i propri limiti;
- impegnarsi per migliorare le proprie abilità;
- apprendere dagli errori passati;
- chiedere il parere dei propri colleghi/superiori;
- considerare le relazioni interpersonali come una fondamentale risorsa per l'azienda e per sé stessi;
- accentuare l'importanza del mantenimento della cordialità sul lavoro;
- agire per costruire relazioni amichevoli sul lavoro.

MODULI DIDATTICI

METODOLOGIA DELLA GESTIONE DELLE COMMESSE

LAVORAZIONI ALLE MACCHINE SEMIAUTOMATICHE

LAVORAZIONI ALLE MACCHINE AUTOMATICHE

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE MACCHINE

IL CICLO DI PRODUZIONE (PROCESSO, TEMPI E METODI)

TECNOLOGIA DEI MATERIALI TESSILI

TECNOLOGIA RELATIVA ALLA PRODUZIONE DEI PRINCIPALI TIPI DI FILATI E
DESCRIZIONE DEI SISTEMI DI TESSITURA

CARATTERISTICHE E MEZZI PER I PROCESSI SEMIAUTOMATICI E AUTOMATICI

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

RILEGATORE

altre denominazioni del profilo

Legatore

qualifica rilasciata

Rilegatore a mano

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	630000	Operai ed Artigiani meccanica di precisione, artigianato artistico e stampa
Professione di appartenenza	634700	Rilegatori e assimilati
Voce di dettaglio	634709	Rilegatore

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
I2II	Artigianato Artistico	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

Il rilegatore a mano effettua tutte le attività pratiche relative all' antica arte della legatoria utilizzando la tecnologia e la tecnica della rilegatura nei diversi stili. Conosce il flusso operativo della trasformazione dei fogli in stampato finito; ha pratica del funzionamento e registrazione delle più comuni macchine di legatoria, conosce la merceologia delle materie prime impiegate, conosce le tipologie e le modalità di decorazione del libro nei differenti stili ed epoche. Possiede cognizioni di restauro di vecchie legature, di sistemi di conservazione e tutela del patrimonio librario anche attraverso l'utilizzo di supporti informatici, elabora criteri di collocazione e reperimento ai fini della consultazione.

Il ruolo può essere espletato sia come dipendente all'interno di legatorie o tipografie che hanno il settore di legatoria o come autonoma gestione di bottega artigiana.

Il grado di responsabilità è medio alto, sia come dipendente, che come autonomo gestore di bottega artigiana nel trattamento di documentazione riservata e nella manipolazione di testi antichi e pregiati.

COMPITI / ATTIVITA'

- Compone il libro, attraverso la creazione e l'assemblaggio della copertina;
- crea/ripristina elementi strutturali del libro;
- prepara e restaura pezzi unici, come copertine in pelle, tela o pergamena;
- produce lavori ornamentali come la doratura a mano ed il mosaico;
- riproduce le legature antiche, nel caso gli originali siano troppo danneggiati per essere lavorati;
- confeziona cassette, custodie o cartelle da regalo o per conservare diplomi;
- opera innesti delle parti mancanti delle legature dei libri;
- sostituisce cartoni ed assicelle, ed esegue raccordi di decorazioni a secco o in oro.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Problematiche culturali e tecniche della legatoria;
- gestione e conservazione degli archivi librari;
- disegno grafico;
- tecniche di conformazione e montaggio delle rilegature e degli accessori;
- tecniche di ornamento delle rilegature e degli accessori;
- trattamento moderno di restauro delle rilegature antiche;
- nozioni di legislazione sociale e degli strumenti principali per la gestione o conduzione di imprese artigianali;
- principali norme vigenti in materia di antinfortunistica e di sicurezza negli ambienti di lavoro (Legge 626/94).

ABILITÀ OPERATIVE

- Predisporre il laboratorio con macchinari adeguati e attrezzature di riferimento, nel rispetto della sicurezza ambientale;
- utilizzare tutti gli attrezzi necessari per la lavorazione;
- calcolare i quantitativi di materiale da utilizzare riducendo al minimo lo sfrido;
- rilevare sul mercato o nel territorio artigiani di sostegno (es. riproduttori di clichè e righe tipografiche);
- praticare le diverse tecniche di rilegatura risolvendo problemi di ordine

tecnico ed artistico;

- gestire in modo autonomo o collettivo una bottega artigianale;
- trattare il manufatto riproponendolo in modo efficace e con un buon gusto estetico, non tralasciando l'aspetto relazionale con la clientela;
- disegnare, realizzare e restaurare la copertina del libro e delle sue componenti, verificarne la fattibilità tecnica ed economica, rispettando lo stile e l'epoca della rilegatura.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Sviluppare relazioni interpersonali significative con i collaboratori;
- possedere capacità di proporre il prodotto con un buon gusto estetico;
- saper soddisfare le esigenze della clientela

MODULI DIDATTICI

LABORATORIO DI DISEGNO

LABORATORIO DI RILEGATURA

DISEGNO ARTISTICO

LABORATORIO DI ORNAMENTO

LABORATORIO DI RESTAURO

TECNICHE DI ORNAMENTO DELLE RILEGATURE E DEGLI ACCESSORI

TRATTAMENTO MODERNO DI RESTAURO DELLE RILEGATURE ANTICHE

TECNICHE DI CONFORMAZIONE E MONTAGGIO DELLE RILEGATURE E DEGLI ACCESSORI

SICUREZZA E IGIENE SUL LAVORO

ELEMENTI DI ARITMETICA ELEMENTARE

COMUNICAZIONE

OPERATORE SERIGRAFIA ARTISTICA

altre denominazioni del profilo

Addetto editoria elettronica pre-press

qualifica rilasciata

Esperto Settoriale di Commercio Estero

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	630000	Operai ed Artigiani meccanica di precisione, artigianato artistico e stampa
Professione di appartenenza	634600	Incisori, Acquafortisti, Serigrafisti e assimilati
Voce di dettaglio	634609	Serigrafo riproduttore

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
I2II	Artigianato Artistico	Varie

DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore di serigrafia artistica è inserito nell'ambito professionale della serigrafia, nel settore specifico definito "d'arte". Riproduce o rielabora un'opera d'arte già esistente. Il prodotto del suo lavoro ha un elevato valore "tecnico" in quanto risultato di una specifica professionalità. La serigrafia artistica ha una precisa collocazione accanto ad altre tecniche d'incisione come la "litografia" e "l'acquaforte", indipendentemente dal fatto che tratti, come oggetto di lavoro, originali o semplici manifesti o poster.

L'operatore di serigrafia artistica esegue stampe artistiche con metodo "serigrafico", cioè attraverso la fotografia, la fotoriproduzione, la fotocomposizione su supporti diversi: carta, plastica, poliesteri, tessuti, tramite operazioni completamente manuali e senza l'ausilio di macchine automatiche o seriali.

L'operatore di serigrafia artistica attiva e controlla tutte le fasi del processo di produzione del prodotto serigrafico; pertanto può esercitare il ruolo come lavoratore autonomo, producendo oggetti, manifesti, locandine, calendari, etichette per un mercato pubblicitario, o anche stampe e quadri d'autore per il mercato di collezionisti. Tale figura è in grado di preparare il disegno o l'immagine, eseguire le matrici dirette o indirette, preparare il quadro di stampa (supporto di seta, ecc.), gli inchiostri, le attrezzature, il tipo di stampa (piana, cilindrica, conica, sagomata, ecc.) e, quindi, eseguire la stampa finale con l'esposizione e l'essiccazione.

COMPITI / ATTIVITA'

- Organizza il “ciclo esecutivo” partendo dall’idea
- cura e prepara il progetto “grafico” attraverso l’uso della fotografia in B/N;
- cura lo sviluppo fotografico in camera oscura e la conseguente stampa;
- esegue la fotoriproduzione e fotocomposizione dell’immagine artistica utilizzando le tecniche più adatte: sul piano, su oggetti cilindrici, su oggetti flessibili, su oggetti ovali, su oggetti conici, su oggetti sagomati;
- utilizza i materiali chimici e sensibili e i supporti per la formatura;
- esegue le forme serigrafiche con metodo: diretto, indiretto, monocolori, pluricolori;
- esegue i premontaggi, l’allestimento e la stampa definitiva;
- usa le attrezzature per la realizzazione delle forme e della stampa serigrafica: telai per formatura, forno essiccatore, torchio pneumatico, lampada ad arco, strumenti per la sensibilizzazione del telaio, vasca per lo sviluppo, spremitori per la stampa, macchine per stampa manuale con o senza piano aspirante;
- usa le tempere coprenti per pellicola trasparente e con pellicola ad intaglio;
- controlla su tavolo luminoso le diapositive ottenute;
- prepara il piano di stampa, la messa a registro per la stampa del primo colore ed i successivi, l’inchiostro e la diluizione, la pulizia e il recupero del telaio;
- prepara i tessuti, la carta e plastica in sintonia con le cornici in: legno, metallo, autotensionanti;
- controlla il tempo di esposizione durante la stampa.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Norme elementari che regolano una piccola impresa artigiana;
- normative nazionali ed europee relative alla sicurezza sul lavoro, igiene ambientale, rischi derivanti dall’uso elevato di sostanze chimiche, attrezzi e macchinari;
- tecniche fotografiche e di sviluppo in camera oscura e stampa;
- fotocomposizione in relazione alle aree di destinazione;
- tecniche del premontaggio;
- metodi di formatura ;

- scomposizione cromatica e successione di stampa a colori (multicolore);
- tempere coprenti;
- pellicole trasparenti;
- tecniche di intaglio;
- emulsioni serigrafiche fotosensibili;
- classificazione degli inchiostri;
- miscelabilità ;
- tecniche ed i tempi di esposizione.

ABILITÀ OPERATIVE

- Ideare un prodotto da riprodurre;
- curare la progettazione grafica;
- curare la rappresentazione del prodotto;
- preparare la forma serigrafica;
- pianificare ed organizzare il ciclo esecutivo;
- scegliere i materiali adatti alla fotosensibilità;
- scegliere i materiali di supporto;
- preparare i supporti da utilizzare in telaio;
- preparare la forma di stampa;
- eseguire la stampa a mano;
- lavorare e recuperare i telai;
- controllare i risultati;
- recuperare le anomalie.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Interagire con i committenti;
- relazionarsi con fornitori;
- interagire con eventuali collaboratori ;
- curare i rapporti interpersonali, se inserito all'interno di una impresa;
- sviluppare capacità intuitive.

MODULI DIDATTICI

SICUREZZA

INFORMATICA

CALCOLO E GEOMETRIA

LEGISLAZIONE SOCIALE

MOTIVAZIONE E SOSTEGNO

FOTO-FOTORIPRODUZIONE MATRICI

COMPOSIZIONE E PREPARAZIONE QUADRO DI STAMPA

FORMATURA O MASCHERA

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione dei
crediti

MECCANICO**altre denominazioni del profilo****qualifica rilasciata**

Meccanico

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	620000	Operai ed Artigiani Metalmeccanici
Professione di appartenenza	623100	Meccanici Artigianali, Riparatori e Manutentori di Automobili ed Assimilati
Voce di dettaglio	623115	Meccanico Riparatore d'Auto

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0509	Meccanica metallurgia	Motoristi, carrozzieri

DESCRIZIONE PROFILO

Il meccanico d'auto è una figura professionale in grado di eseguire in modo autonomo e responsabile gli interventi di manutenzione, di riparazione e di messa a punto di autoveicoli.

È in grado di diagnosticare, con l'uso di attrezzature specifiche, i principali difetti e inconvenienti imputabili al motore e di intervenire con operazioni di scomposizioni, montaggio, controllo, riparazione, revisione e sostituzione atte al ripristino funzionale del veicolo.

Il meccanico di auto, pertanto, è una figura professionale molto complessa, in quanto la sua conoscenza spazia da quella del motore (il più semplice a scoppio fino a quello diesel di mezzi di trasporto pesanti) a quella degli altri organi di un automezzo, fino ai vari componenti della carrozzeria. In possesso di conoscenze di tecnologia meccanica, motori a due e a quattro tempi, diesel e rotanti, sistemi di accensione e alimentazione, impianti di trasmissione e frenata, sistemi di carburazione e raffreddamento, assetto dell'autovettura e di nozioni base di informatica, è in grado di individuare guasti di un automezzo, riparare e sostituire le parti danneggiate o usurate, eseguire il check-up elettronico del motore e la revisione di organi e strumenti.

Svolge il suo lavoro in officine concessionarie o artigianali in funzione subordinata alle dipendenze di datori di lavoro per mansioni semplici o affiancati a figure responsabili per lavori altamente qualificati.

Può lavorare in una propria officina in maniera autonoma dopo il conseguimento della qualifica e dopo un periodo di esperienza nel settore, come previsto dalla normativa di legge, in ambito locale, nazionale ed europeo.

Collabora con i magazzinieri, il capo officina, con gli addetti amministrativi e, in realtà artigianali, con i fornitori.

COMPITI / ATTIVITA'

- Emette una diagnosi definitiva in base ad un esame metodico delle anomalie;
- decide il metodo di riparazione sulla base dell'ordine dei lavori;
- valuta il livello di usura e l'idoneità residua dei pezzi di ricambio, tenendo conto del loro funzionamento, ottimale e della loro sicurezza, proponendo interventi di natura preventiva;
- effettua gli interventi di manutenzione ordinaria;
- effettua le riparazioni e la sostituzione di tutti i pezzi di ricambio necessari;
- effettua la messa a punto della maggior parte delle componenti meccaniche, elettriche idrauliche e pneumatiche, le riparazioni più semplici delle componenti elettriche e la sostituzione di quelle elettroniche;
- installa gli accessori che rientrano nell'ambito delle ordinarie mansioni del riparatore;
- verifica i lavori da lui stesso eseguiti.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Tecnologia meccanica;
- motori a 2 tempi, 4 tempi, diesel, rotante;
- sistemi di alimentazione;
- sistemi di accensione ;
- impianti di trasmissione;
- impianti di frenata;
- assetto dell'autovettura;
- sistemi di raffreddamento;
- sistemi di carburazione;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- consultazione delle specifiche relative a tarature e ricambi su lettore a microfiches;
- basi di informatica ed uso del P.C.;
- contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

ABILITÀ OPERATIVE

- Individuare i guasti delle parti meccaniche delle autovetture;
- riparare e sostituire parti danneggiate o usurate;
- eseguire check-up elettronico del motore con applicazione a microprocessore;
- revisionare gli organi e gli strumenti soggetti a tale specifica.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Instaurare rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i diversi livelli di responsabilità;
- avere spirito imprenditoriale;
- possedere capacità organizzative.

MODULI DIDATTICI

LINGUA ITALIANA
 LINGUA INGLESE
 CULTURA STORICO SOCIALE
 DIRITTO DEL LAVORO
 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
 ECONOMIA DI BASE
 ETICA DELLA PERSONA E DEL LAVORO
 LOGICA – MATEMATICA
 SCIENZE DELLA MATERIA
 SCIENZE DELLA NATURA
 INFORMATICA DI BASE
 ELABORARE UN BUDGET E GESTIRE GLI ATTI AMMINISTRATIVI
 LE NORME DI SICUREZZA
 LE PROCEDURE RELATIVE ALLA QUALITÀ

ANALIZZARE E SVILUPPARE LE CONOSCENZE ED I DATI DEL SETTORE
DIAGNOSTICARE E PROMUOVERE LA PROPRIA REALTÀ PERSONALE
COMUNICARE E GESTIRE RELAZIONI
APPRENDERE AD APPRENDERE
ORGANIZZARE IL LAVORO
LAVORARE IN MODO COOPERATIVO

PARRUCCHIERE**altre denominazioni del profilo**

Acconciatore

qualifica rilasciata

Parrucchiere/a

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	550000	Servizi alla persona: esercenti ed addetti di ricreazione, pulizie, assistenza, polizia
Professione di appartenenza	553100	Parrucchieri, specialisti della cura di bellezza ed assimilati
Voce di dettaglio	553123	Parrucchiere

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
1601 -1602	Acconciatura estetica	Acconciatura femminile - maschile

DESCRIZIONE PROFILO

Il parrucchiere può espletare il ruolo attraverso differenti forme organizzative: come lavoratore dipendente o come lavoratore autonomo. Nell'ambito del settore il mercato più tradizionale offre ancora spazio per l'apertura di saloni, di medie dimensioni, nei quali il professionista svolge tutti i compiti.

Tuttavia il mercato attuale sembra tendere verso due distinte modalità di sviluppo del settore:

- da un lato, si assiste ad una maggiore specializzazione dei ruoli lasciando al titolare dell'istituto i compiti dove è richiesta una maggiore abilità ed esperienza e il controllo sull'operato dei collaboratori. In sintesi, una visione più moderna e dinamica del settore lascia spazio a nuove e più competitive opportunità. Tra queste, la possibilità dell'apertura del proprio salone, ad esempio in franchising, permette di ridurre i rischi che derivano dall'ingresso in un mercato estremamente competitivo, attraverso la copertura di un nome già noto e il trasferimento del know-how della ditta madre. Un'ulteriore tendenza del mercato sembra favorire le diverse forme associative, per esempio con istituti estetici, che permettono di fornire più servizi similari, in un medesimo spazio. L'esempio

più rappresentativo è dato dall'apertura di istituti multiservizio presso grandi centri commerciali, o comunque presso punti strategici di intensa affluenza, dove la clientela, recandosi in un unico punto vendita, può usufruire dei diversi servizi, che in questo caso comprenderanno, presumibilmente, non solo un trattamento dei capelli, ma anche la vendita di prodotti professionali;

- dall'altro, il crescente tasso di invecchiamento della popolazione, la riduzione del tempo libero della popolazione attiva ed in particolare delle donne, sempre più impegnate nel lavoro, comportano un'elevata richiesta di modificare le tradizionali modalità di fruizione del servizio in questione, trasferendone l'erogazione presso il domicilio del cliente.

La nuova domanda dei servizi a domicilio, nel campo delle acconciature e dei trattamenti professionali del parrucchiere, si configura come un nuovo segmento - nicchia di mercato, dove il profilo può facilmente entrare, modificando le modalità e i tempi di fruizione del servizio, modellandolo sulle reali esigenze di questo particolare segmento di utenza

COMPITI / ATTIVITA'

- Seleziona i fornitori;
- acquista i prodotti;
- seleziona i collaboratori;
- provvede all'aggiornamento dei collaboratori;
- gestisce l'organizzazione della sede;
- gestisce l'acquisizione di macchinari e attrezzature;
- organizza i turni di lavoro nel salone;
- accoglie il cliente;
- tinge i capelli;
- provvede al lavaggio;
- taglia i capelli;
- provvede alla piega;
- provvede alla fatturazione delle prestazioni;
- provvede alla gestione dei collaboratori;
- provvede alla predisposizione dei bilanci relativi all'attività.

COMPETENZE**CONOSCENZE**

- Tecnologie dei macchinari, strumenti e prodotti professionali;
- tecniche di taglio, messa in piega, acconciature da concorso, trattamenti professionali ;
- elementi di pronto soccorso;
- sicurezza sui luoghi di lavoro;
- fisiologia e proprietà del capello e del cuoio capelluto, delle loro alterazioni e patologie;
- elementi chimici che compongono le sostanze usate per i trattamenti e reazioni che avvengono durante un trattamento professionale;
- corretta sequenzialità delle fasi di lavoro;
- legislazione specifica di settore;
- adempimenti fiscali specifici del settore.

ABILITÀ OPERATIVE

- Individuare le caratteristiche del capello da trattare;
- individuare i prodotti e le tecniche adeguate al tipo di capello e al risultato che si vuole raggiungere;
- effettuare lavaggi in relazione ai successivi trattamenti e alle caratteristiche del capello;
- effettuare tagli, messa in piega, acconciature, trattamenti professionali, utilizzando le tecniche più moderne, con abilità manuale e creatività, ma soprattutto dietro attento studio delle fasi necessarie per raggiungere il massimo risultato;
- consigliare e trovare soluzioni appropriate alle diverse esigenze della clientela;
- individuare le caratteristiche personali e il trattamento più adeguato al singolo cliente;
- gestire le reazioni chimiche che intervengono durante i trattamenti;
- individuare gli errori da evitare per non compromettere il risultato finale.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Confrontare il proprio lavoro con quello di altri;
- riconoscere i propri limiti;
- impegnarsi per migliorare le proprie abilità;

- apprendere dagli errori;
- chiedere il parere dei propri colleghi/superiori;
- interagire con i fornitori;
- relazionarsi con i collaboratori;
- sviluppare capacità intuitive.

MODULI DIDATTICI

ELEMENTI DI TRICOLOGIA
ELEMENTI DI DERMATOLOGIA
MERCEOLOGIA E TECNOLOGIA
ANTINFORTUNISTICA
ELEMENTI DI SCIENZE/IGIENE
TECNICHE DI COMUNICAZIONE E DI VENDITA
TECNICHE DI AVVOLGIMENTO SPECIALI E PARZIALI
ESTETICA
INGLESE TECNICO
ELEMENTI DI CONTABILITA'
LEGISLAZIONE DEL LAVORO

ESTETISTA**altre denominazioni del profilo**

Esperto

qualifica rilasciata

Estetista

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	550000	Servizi alla persona: esercenti ed addetti di ricreazione, pulizie, assistenza, polizia
Professione di appartenenza	553100	Parrucchieri, specialisti della cura di bellezza ed assimilati
Voce di dettaglio	553107	Estetista

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
1603	Acconciatura estetica	Estetica massaggio

DESCRIZIONE PROFILO

L'estetista si occupa dell'aspetto fisico e dell'abbellimento del corpo attraverso azioni e trattamenti esterni personalizzati in base alle esigenze del cliente.

L'attività di estetista comprende le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo per mantenerlo in perfette condizioni, migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti.

Tra i servizi più frequenti ci sono i massaggi corporei, il trucco e la pulizia del viso, manicure, pedicure, depilazione, elettrostimolazione, solarium e metodi dimagranti vari. Le attività vengono svolte attraverso l'applicazione di tecniche manuali e l'utilizzo di particolari apparecchi elettromeccanici ad uso estetico, nonché di prodotti cosmetici, tra cui quelli erboristici o con azione farmacologica.

L'estetista ha cura delle attrezzature utilizzate, assicurandone l'igiene e la perfetta efficienza.

Può trovare occupazione presso istituti di bellezza, beauty farm, centri di abbronzatura, laboratori di estetica termali, parrucchieri, studi medici, dietologi. Inoltre può aspirare a diventare imprenditore ed aprire una

attività in proprio. Per aprire una attività in proprio, è obbligatorio sostenere e superare l'esame di specializzazione ed ottenere gli appositi permessi igienico-sanitari.

COMPITI / ATTIVITA'

- Applica le nozioni di anatomia, fisiologia ed igiene a supporto delle attività svolte;
- analizza e riconosce i vari tipi di pelle;
- distingue i componenti chimici dei prodotti cosmetici;
- seleziona i prodotti che possiedono le proprietà funzionali richieste dal caso in esame e distingue gli alimenti rispetto ai loro elementi costitutivi;
- effettua trattamenti estetici al viso utilizzando gli strumenti appropriati;
- effettua la depilazione e i trattamenti estetici al corpo, utilizzando gli strumenti appropriati;
- verifica la corretta esecuzione di ogni attività.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Fisiologia ed anatomia del corpo umano;
- nozioni di cosmetologia;
- elementi di chimica, biologia, dermatologia, elettrotecnica;
- funzionamento delle macchine e degli strumenti tipici per le cure estetiche;
- norme igienico-sanitarie-legali cui è soggetto il laboratorio di estetica.

ABILITÀ OPERATIVE

- Determinare i benefici che si ottengono a seguito di trattamenti specifici alle diverse parti del corpo umano;
- descrivere le funzioni dei diversi tessuti che costituiscono la pelle del corpo umano;
- riconoscere i vari tipi di pelle;
- descrivere i principali annessi cutanei;
- selezionare i prodotti costituiti da particolari componenti chimici;
- utilizzare i più comuni prodotti cosmetici;
- individuare gli elementi che contengono sostanze specifiche;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- scegliere ed applicare i prodotti più idonei al trattamento da eseguire;
- utilizzare le tecniche di pulizia del viso secondo le procedure previste e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie;
- eseguire elementari trattamenti estetici al viso (idratanti nutrienti, rigeneranti, purificanti) secondo le procedure previste e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie;
- individuare il tipo di trucco da effettuare in relazione alle caratteristiche del volto;
- utilizzare le tecniche indicate per i basilari trattamenti alle mani ed ai piedi (manicure, pedicure, applicazione dello smalto) nel rispetto delle norme igienico-sanitarie;
- individuare i casi in cui utilizzare la depilazione o la epilazione;
- utilizzare i prodotti e le attrezzature per la depilazione.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Comunicare;
- analizzare e diagnosticare;
- aggiornare continuamente le proprie competenze.

MODULI DIDATTICI

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
 SICUREZZA SUL LAVORO
 INFORMATICA UTENTE
 LINGUA INGLESE
 ANATOMIA-FISIOLOGIA-IGIENE DEL CORPO UMANO
 DERMATOLOGIA
 COMPONENTI CHIMICI DEI PRODOTTI COSMETICI
 ALIMENTAZIONE
 TRATTAMENTI DI DETERSIONE AL VISO
 TRATTAMENTI ESTETICI AL VISO
 MASSAGGI ESTETICI AL CORPO
 TRUCCO DA GIORNO E DA SERA
 TRATTAMENTI ESTETICI ALLE MANI ED AI PIEDI
 DEPILAZIONE

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

PITTORE, STUCCATORE, DECORATORE

altre denominazioni del profilo

qualifica rilasciata

Pittore, Stuccatore, Decoratore

NUOVA CODIFICA DELLE PROFESSIONI M.L.P.S. (ISTAT)

Gruppo professionale	610000	Operai ed artigiani in edilizia, impianti civili ed estrattive
Professione di appartenenza	614100	Pittori, Stuccatori, Laccatori e decoratori
Voce di dettaglio	614108	Pittore edile
	614111	Stuccatore decoratore

CODICE ORFEO

Codice	Settore	Sub-settore
0806	Edilizia	Manutenzione; Recupero Edilizio
I210	Artigianato Artistico	Manutenzione e Restauro

DESCRIZIONE PROFILO

Il pittore, stuccatore, decoratore è un operatore in grado di utilizzare le tecniche delle stuccatura, della manutenzione di intonaci e posa in opera di elementi decorativi; opera principalmente nel campo del restauro urbano ed edilizio sia per strutture private (abitazioni civili) che per strutture pubbliche.

Le competenze richieste per l'espletamento del ruolo sono costituite sia dal know-how che dall'esperienza che l'operatore esprime nell'esercizio delle sue funzioni.

Il ruolo può essere espletato all'interno di ditte specializzate nel recupero urbano ed edilizio oppure in affiancamento ad artigiani che svolgono attività in proprio.

COMPITI / ATTIVITA'

- Ripristina, adegua e sviluppa prodotti/servizi, metodologie e risorse;
- coordina, controlla e programma lo svolgimento del lavoro;
- verifica l'idoneità dei materiali;

- coordina il lavoro dei propri collaboratori;
- progetta l'intervento;
- realizza l'intervento applicando le diverse tecniche e metodologie in relazione alla tipologia di lavoro da eseguire.

COMPETENZE

CONOSCENZE

- Problematiche relative al recupero urbano ed edilizio;
- nozioni di legislazione in materia di recupero urbano;
- principali tecniche di applicazione degli intonaci e loro congruità di utilizzo;
- principali attrezzature e macchinari necessari alla preparazione degli intonaci;
- principali tecniche della decorazione e della posa degli elementi decorativi;
- materiali coloranti e tecniche di rilievo del colore
- norme in materia e norme sulla prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro.

ABILITÀ OPERATIVE

- Verificare l'idoneità del materiale in funzione dell'utilizzo e l'idoneità delle attrezzature per la realizzazione del lavoro;
- programmare e verificare lo svolgimento del proprio lavoro;
- applicare le tecniche della tinteggiatura;
- applicare le tecniche dell'intonaco;
- scegliere materiali e attrezzature;
- applicare le misure di sicurezza sul lavoro;
- coordinare il lavoro in un'ottica di collaborazione reciproca;
- progettare l'intero programma di lavoro.

CAPACITÀ RELAZIONALI

- Eseguire con responsabilità e piena autonomia l'applicazione di intonaci interni ed esterni di edifici e di modanature;
- eseguire la posa di elementi decorativi e il fissaggio di materiali di rivestimento;

verso un
sistema
regionale
certifica-
zione de
crediti

verso un sistema regionale di certificazione dei crediti

- organizzare il proprio lavoro;
- aggiornarsi sulle principali tecniche dell'intonacatura;
- essere creativo nelle proposte e nelle scelte.

MODULI DIDATTICI

LA PROBLEMATICHE DEL RECUPERO URBANO.

MORFOLOGIA DEGLI ELEMENTI DECORATIVI

IL RILIEVO DEL COLORE

STRUMENTI, TECNICHE E ATTREZZI PER IL RESTAURO E L'INTONACO

STRUMENTI, TECNICHE E ATTREZZI PER LA STUCCATURA

TECNICHE DI PITTURA DECORATIVA

progetto grafico OffiXine LIVINGSToONE
www.livingstoone.com
by EXPROMO S.r.l.
www.expromo.it

finito di stampare nel mese di Giugno 2003
presso la Litografia Brandolini - Sambuceto
www.brandolini.it



REGIONE
ABRUZZO



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*



Fondo Sociale Europeo