



**ACCORDO INTEGRATIVO AL CCNL DEL TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI DEL 22 MARZO 2024 SUI  
PROFILI FORMATIVI E LE NUOVE FIGURE PROFESSIONALI PER L'ASSUNZIONE CON CONTRATTO DI  
APPRENDISTATO**

Il giorno 31 ottobre 2024, in Roma, si sono incontrate Confcommercio Imprese per l'Italia e Filcams CGIL, Fisascat CISL e Uiltucs.

**PREMESSO CHE**

Le Parti

1. in data 22 marzo 2024 hanno sottoscritto il rinnovo del CCNL del Terziario, Distribuzione e Servizi (di seguito, CCNL TDS), scaduto il 31 dicembre 2019 in cui sono state individuate nuove figure professionali della classificazione del personale;
2. in data 28 marzo 2024, in considerazione della necessità di delineare i profili formativi relativi alle nuove figure professionali inserite negli artt. 113, 115 e 115.1 del CCNL TDS, ai soli fini delle assunzioni in apprendistato professionalizzante, con Accordo integrativo al CCNL TDS hanno concordato che l'entrata in vigore del nuovo sistema di classificazione decorresse dal 1°giugno 2024;
3. in data 27 giugno 2024 hanno sottoscritto un nuovo Accordo integrativo al CCNL TDS, con cui è stata disposta la proroga della scadenza, fissando il nuovo termine al 30 settembre 2024, entro il quale individuare e condividere i profili formativi relativi alle nuove figure professionali, specificando, altresì, che ai soli fini delle assunzioni con apprendistato professionalizzante, restassero in vigore sino al 30 settembre 2024 le precedenti figure professionali;
4. in data 1° ottobre 2024, con ulteriore Accordo integrativo al CCNL TDS, la scadenza di cui al punto 3 è stata ulteriormente prorogata al **31 ottobre 2024**.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti

**CONVENGONO QUANTO SEGUE**

dal **1° novembre 2024**, ai fini delle assunzioni con contratto di apprendistato, si applicheranno le nuove figure di cui agli artt. 113, 115 e 115.1 e i relativi profili formativi individuati in allegato, che costituiscono parte integrante della presente intesa. Le Parti, con riferimento alla specifica figura del **farmacista di parafarmacia**, in deroga a quanto previsto dall'art. 53 del vigente CCNL TDS, convengono che il livello di inquadramento professionale e il conseguente trattamento economico saranno, per tutta la durata dei 36 mesi, quelli del secondo livello.

L.c.s.

Confcommercio Imprese per l'Italia

Filcams CGIL

Fisascat CISL

Uiltucs UIL

## Area di attività – Front Office e Funzioni Ausiliarie

### Tipologia di profilo

### Attività formativa

Addetto food e funzioni ausiliarie

Addetto no food e funzioni ausiliarie

#### Competenze a carattere professionalizzante

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

### Piano orario curricolare

#### Profili professionali

#### Ore complessive di formazione professionalizzante

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)

240  
(per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)

210

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)

180

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)

160

Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)

120



Diego Lorenza

## Area di attività – Front Office e Funzioni Ausiliarie

### Piano orario curricolare

Profili professionali omologhi artigiani (*) 48 mesi	Ore complessive di formazione professionalizzante
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	200

(\*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

### Tipologia di profilo – ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

#### Addetto alla vendita

#### Qualifiche

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Macellaio specializzato provetto

Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Commesso alla vendita al pubblico

Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia

Specialista addetto di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita

Banconiere di spacci di carne

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale

Aiuto Banconiere spacci di carne

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Tipologia di profilo – ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

#### Addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita



## Area di attività – Front Office e Funzioni Ausiliarie

### Qualifiche

#### *Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Magazziniere anche con funzioni di vendita

Cassiere Comune

#### *Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico **e/o contact center**

Addetto al controllo delle vendite

Preparatore di commissioni

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

Conoscere:

- le caratteristiche del settore;
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

#### Competenze di area

---

Conoscere:

- il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- e saper utilizzare il glossario della professione;
- i sistemi di tutela del consumatore;
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente;
- gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se richiesto dalla mansione.

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se necessario per l'organizzazione aziendale;
- conoscere la merceologia alimentare;
- conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la



Diego Lacerda

## Area di attività – Front Office e Funzioni Ausiliarie

- conservazione di strumenti, dotazioni, materiali;
- leggere ed interpretare la documentazione tecnica;
- conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti;
- saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out se richiesto dalla mansione
- saper utilizzare i principali software applicativi se richiesto dalla mansione;
- saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale;
- saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche;
- conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### **Tipologia di profilo – ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

#### *Addetto alla vendita*

#### **Qualifiche**

##### *Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato

Commesso specializzato provetto

Commesso di libreria

Commesso stimatore di gioielleria

~~Sportellista nelle concessionarie di pubblicità~~

##### *Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Cassiere Comune

Astatore

Commesso alla vendita al pubblico

Pompista specializzato

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Tipologia di profilo – ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

#### *Addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita*

#### **Qualifiche**

##### *Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico

**Optometrista laureato in Ottica e Optometria con abilitazione all'esercizio dell'arte ausiliaria sanitaria di Ottico ai sensi dell'art.140 R.D.27 luglio 1934 n. 1265**



5 



Diego Laceru

## Area di attività – Front Office e Funzioni Ausiliarie

### **Farmacista di Parafarmacia**

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Ottico diplomato

Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con ~~digitazione del calcolatore~~ **utilizzo del sistema digitale e informatico**

Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Allestitore di commissioni nei magazzini di ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche

Magazziniere anche con funzioni di vendita

Estetista, anche con funzioni di vendita

**Addetto vendita a distanza; addetto e-commerce che gestisce, verifica gli ordini e predispone gli articoli e i prodotti per la spesa online**

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali

Addetto di biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico **e/o contact center**

*Semplici conoscenze pratiche*

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

---

Conoscere:

- le caratteristiche del settore;
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

#### **Competenze di area**

---

Conoscere:

- il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- e saper utilizzare il glossario della professione;
- i sistemi di tutela del consumatore;
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente;
- gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed

## Area di attività – Front Office e Funzioni Ausiliarie

elementari se richiesto dalla mansione.

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere la merceologia;
- conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali, prodotti;
- leggere ed interpretare la documentazione tecnica;
- conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti;
- conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out e di visual merchandising se richiesto dalla mansione;
- saper utilizzare i principali software applicativi se richiesto dalla mansione;
- saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, disporre e presentare merci e prodotti;
- saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche;
- conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

---

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

## Area di attività – Promozione e Commercializzazione

### Tipologia di profilo

### Attività formativa

Addetto al servizio

#### Competenze a carattere professionalizzante

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

### Piano orario curricolare

#### Profili professionali

#### Ore complessive di formazione professionalizzante

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)

240

(per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)

210

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 4° livello)

180

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)

160

Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)

120



8



Diego Laeuer

## Area di attività – Promozione e Commercializzazione

### Piano orario curricolare

Profili professionali omologhi artigiani (*) 48 mesi	Ore complessive di formazione professionalizzante
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

(\*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

### Tipologia di profilo – ADDETTO AL SERVIZIO

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi

Estimatore nelle aziende di arte e antichità

~~Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie~~

~~Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie~~

~~Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità~~

~~Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità~~

Assistente del product manager (altri assistenti)

Propagandista scientifico

*Particolari conoscenze tecniche e approfondita conoscenza tecnico pratica*

Disegnatore tecnico

Organizzatore didattico dei processi formativi di gestione economica, analisi e definizione dei fabbisogni

Creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali

~~Rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato~~

~~Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato~~

Figurinista

Vetrinista

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Indossatrice

Propagandista di prodotti, con mansioni che non richiedono cognizioni scientifiche

Pittore o disegnatore esecutivo

Allestitore esecutivo di vetrine e display

~~Operatori di processo nelle aziende di ricerche di mercato~~

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione



## Area di attività – Promozione e Commercializzazione

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

#### Competenze di area

---

- Conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;
- saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera;
- essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni;
- saper monitorare la qualità del servizio/prodotto.

#### Competenze di profilo

---

- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base se richiesto dalle mansioni;
- riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio;
- saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo;
- conoscere e saper utilizzare le leve di marketing;
- conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay out e di visual merchandising se richiesto dalle mansioni;
- saper organizzare spazi di lavoro, esporre e presentare merci e prodotti se richiesto dalle mansioni;
- saper leggere ed interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica se richiesto dalle mansioni;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali;
- conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria se richiesto dalle mansioni;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning se richiesto dalle mansioni;
- sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità se richiesto dalle mansioni;
- saper effettuare attività di reporting periodica se richiesto dalle mansioni;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.



## Area di attività – Promozione e Commercializzazione

---

(\*) le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali



Diego Lorenzi

## Area di attività – Servizi Generali

### Tipologia di profilo

### Attività formativa

Tipologia di profilo	Attività formativa
	<b>Competenze a carattere professionalizzante</b>
Addetto amministrativo	Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale
Addetto manutenzione/assistenza	Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità
Addetto logistica/gestione magazzino food	Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro
Addetto logistica/gestione magazzino no food	Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)
	Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale
	Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

### Piano orario curricolare

Profili professionali	Ore complessive di formazione professionalizzante
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120



Diego Lorenzi

## Area di attività – Servizi Generali

### Piano orario curricolare

Profili professionali omologhi artigiani (*) 48 mesi	Ore complessive di formazione professionalizzante
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

(\*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

### Tipologia di profilo – ADDETTO AMMINISTRATIVO

#### Addetto Amministrativo

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Schedulatore flussista

Contabile/impiegato amministrativo

~~Programmatore e minutatore di programmi~~

Addetto a pratiche doganali e valutarie

~~Operatore di elaboratore con controllo di flusso~~

Steno-dattilografo in lingue estere

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Operatore meccanografico

Esattore

Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte

Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC

Addetto a mansioni d'ordine di segreteria

Contabile d'ordine; **addetto all'amministrazione; addetto all'amministrazione del personale**

**Addetto ai processi formativi di gestione economica, analisi e definizione dei fabbisogni**

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Fatturista **anche con utilizzo di schemi o programmi già predisposti e con utilizzo di programmi di videoscrittura**

Schedarista

Codificatore **(traduce in codice dati contabili, statistici, ecc)**

**Dattilografo con utilizzo di programmi di videoscrittura, calcolo presentazioni e simili**

**Archivista, protocollista; Data entry agent: cura l'inserimento di dati ed il caricamento di flussi dati all'interno del sistema informativo aziendale**

Operatore di macchine perforatrici e verificatrici

## Area di attività – Servizi Generali

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

#### Competenze di area

---

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità;
- conoscere e saper utilizzare il glossario della professione;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera, se richiesto dalla mansione.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura;
- conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper applicare le normative sulla privacy;
- conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica se richiesto dalla mansione;
- saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti se richiesto dalla mansione;
- saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura se richiesto dalla mansione;
- saper organizzare e gestire un archivio;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali



## Area di attività – Servizi Generali

### **Tipologia di profilo – ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA**

#### *Addetto manutenzione*

##### **Qualifiche**

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli

~~Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità~~

Operaio specializzato provetto

Manutentore specializzato provetto

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Operaio specializzato

Operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Manutentore specializzato

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Operaio qualificato

Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio

Manutentore qualificato

*Semplici conoscenze pratiche*

Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Tipologia di profilo – ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA**

#### *Addetto assistenza*

##### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Collaudatore e/o accettatore

*Particolari conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Tecnico riparatore del settore elettrodomestici

Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Estetista, anche con funzioni di vendita

Addetto al collaudo

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Pratico di laboratorio chimico

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali

Addetto di biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico **e/o contact center**

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

*Semplici conoscenze pratiche*

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione



### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

#### Competenze di area

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo;
- conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;
- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie);
- saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica;
- conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali;
- saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili;
- conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente;
- saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale;
- saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### **Tipologia di profilo – ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO FOOD**

*Addetto logistica*

#### Qualifiche

*Particolari conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

  
*Diego Laceru*

## Area di attività – Servizi Generali

### *Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

### *Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Addetto al controllo e alla verifica delle merci

Conducente di autovetture **e/o di autoveicoli fino a 3,5 tonnellate**

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

*Addetto gestione magazzino food*

### **Qualifiche**

#### *Particolari conoscenze tecniche e approfondita conoscenza tecnico pratica*

Operaio specializzato provetto

#### *Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Magazziniere

Operaio specializzato

#### *Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Campionarista, prezzista

Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio

Operaio qualificato

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

## **Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\***

### **Competenze di settore**

---

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

### **Competenze di area**

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere e saper praticare le condizioni di conservazione e di stoccaggio dei prodotti alimentari, sia per quanto riguarda gli aspetti igienico / sanitari, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza;
- conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera se richiesto dalla mansione;
- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

### **Competenze di profilo**

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;



Diego Laccari



## Area di attività – Servizi Generali

- conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione);
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione;
- conoscere la merceologia alimentare;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie);
- saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione;
- saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate;
- saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale;
- saper applicare le norme le disposizioni in materia di prevenzione e protezione degli incendi.

(\*) le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### **Tipologia di profilo – ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD**

#### *Addetto logistica*

#### **Qualifiche**

*Particolari conoscenze tecniche e approfondita conoscenza tecnico pratica*

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Addetto al controllo e alla verifica delle merci

Conducente di autovetture **e/o di autoveicoli fino a 3,5 tonnellate**

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### *Addetto gestione magazzino no food*

#### **Qualifiche**

*Particolari conoscenze tecniche e approfondita conoscenza tecnico pratica*

Operaio specializzato provetto

Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli

Addetto al controllo del materiale in entrata ed in uscita settore ferro/metalli

Addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e di stampe periodiche

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Magazziniere

Operaio specializzato

Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche

Addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di libri e stampe periodiche

Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche*

Campionarista, prezzista

Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o

18

## Area di attività – Servizi Generali

depositi nelle aziende a integrale libero servizio

Operaio qualificato

Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche

Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste

Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio

Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche

### *Semplici conoscenze pratiche*

Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

## **Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\***

### Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

### competenze di area

- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza;
- conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera se richiesto dalla mansione;
- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

### Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere la merceologia;
- conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione);
- saper organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate;
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie);
- saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione;
- saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo;



Diego Laeew



## Area di attività – Servizi Generali

- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale;
- applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

(\*) le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

  
Diego Lorenzi

## Area di attività – ICT

### Tipologia di profilo

GESTIONE BUSINESS  
GESTIONE TECNICA  
PROGETTAZIONE  
SVILUPPO  
SUPPORTO  
ESERCIZIO & SERVIZI

### Piano orario curricolare

Profili professionali	Ore complessive di formazione professionalizzante
Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)
Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120

### Tipologia di profilo – GESTIONE BUSINESS

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

#### **Innovation Manager (oppure Digital Innovation Manager)**

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Business Information Manager

ICT Operations Manager



Diego Laceru

## Area di attività – ICT

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda;
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente;
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli.

#### Competenze di area

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper applicare le norme di sicurezza;
- sapere gestire e lavorare in un gruppo di lavoro;
- saper realizzare un business plan;
- sapere impostare i progetti;
- interpretare la gestione del cambiamento;
- saper individuare e gestire il rischio.

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### Tipologia di profilo – GESTIONE TECNICA

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Service Manager

**Client Service Manager (oppure Service Area Manager)**

**Project Manager**

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Quality Assurance Manager

ICT Security Manager

Project Manager

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione



Diego Laeew

## Area di attività – ICT

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda;
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente;
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli.

#### Competenze di area

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper applicare le norme di sicurezza;
- saper redigere, leggere ed interpretare lettere comunicazioni e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- sapere lavorare in un gruppo.

(\*) le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### Tipologia di profilo – PROGETTAZIONE

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Business Analyst

~~Enterprise Architect~~

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Systems Architect

Technical Analyst

**Database Manager**

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Systems Analyst

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione



Diego Laeew

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda;
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente;
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli.

#### Competenze di area

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper applicare le norme di sicurezza;
- saper redigere, leggere ed interpretare lettere comunicazioni e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- sapere lavorare in un gruppo di lavoro;
- saper risolvere i problemi.

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### Tipologia di profilo – SVILUPPO

#### Qualifiche

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Developer

Digital Media Specialist

Test Specialist

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda;
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente;
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli.

#### Competenze di area

---



## Area di attività – ICT

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere il ruolo della propria area di attività;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

### Competenze di profilo

---

- Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura;
- conoscere e saper applicare le norme di sicurezza;
- saper redigere, leggere ed interpretare lettere comunicazioni e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- sapere lavorare in un gruppo di lavoro;
- saper risolvere i problemi.

(\*) Le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### Tipologia di profilo – SUPPORTO

#### Qualifiche

~~Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze~~

Account manager

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

ICT Consultant

**ICT Security Specialist**

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

ICT Trainer

ICT security specialist

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda;
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente;
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli.

#### Competenze di area

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere il ruolo della propria area di attività;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.



Diego Lorenzi



## Area di attività – ICT

### Competenze di profilo

---

- Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura;
- conoscere e saper applicare le norme di sicurezza;
- saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;
- sapere lavorare in un gruppo di lavoro;
- saper descrivere i problemi, risolverli, se di competenza, e/o indirizzarli ai corretti risolutori.

(\*) le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali

### Tipologia di profilo – ESERCIZIO & SERVIZI

#### Qualifiche

#### Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

#### Blockchain Manager

#### *Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Network Specialist

Technical Specialist

System Administrator

Service Desk Agent

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante-elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

---

- Applicazione, procedure e processi interni all'azienda;
- percezione dell'organizzazione: la persona si muove all'interno dell'organizzazione dimostrando di conoscerla e interpretarla coerentemente;
- percezione del proprio ruolo: la persona ha compreso le proprie mansioni e i propri obiettivi e si muove coerentemente per raggiungerli.

#### Competenze di area

---

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- conoscere il ruolo della propria area di attività;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.

#### Competenze di profilo

---

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper applicare le norme di sicurezza;
- saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in inglese, se richiesto dall'azienda;



Diego Laerew

## Area di attività – ICT

- sapere lavorare in un gruppo;
- saper descrivere i problemi, risolverli, se di competenza, e/o indirizzarli ai corretti risolutori.

---

(\*) le competenze qui indicate, rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali



Diego Lorenza

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

### A) PUBBLICITÀ, MARKETING, COMUNICAZIONE EVENTI

#### Tipologia di profilo

---

AMBITO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E STRATEGICA

AMBITO MARKETING

AMBITO MULTIMEDIALE

AMBITO EVENTI:

- organizzazione eventi
- assistenza e cura cliente
- legislazione e certificazioni
- allestimenti espositivi
- sicurezza informatica

### B) RICERCHE DI MERCATO

#### Tipologia di profilo

---

AMBITO RICERCHE/ANALISI DI MERCATO

AMBITO FIELD CALL CENTER PER RICERCHE DI MERCATO

AMBITO FIELD OPERATIONS FACE TO FACE PER RICERCHE DI MERCATO

AMBITO DATA PROCESSING

### C) REVISIONE E CONSULENZA AZIENDALE

#### Tipologia di profilo

---

AUDIT

SERVIZIO PAGHE PAYROLL

SERVIZIO CONTABILITÀ ACCOUNTING

CONSULENZA

#### Piano orario curricolare

##### Profili professionali

approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)

specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)

Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)

##### Ore complessive di formazione professionalizzante

240

(per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)

210

180

160

120


## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

### A) PUBBLICITÀ, MARKETING, COMUNICAZIONE EVENTI

#### Tipologia di profilo

AMBITO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E STRATEGICA

AMBITO MARKETING

AMBITO MULTIMEDIALE

AMBITO EVENTI

- organizzazione eventi
- assistenza e cura cliente
- legislazione e certificazioni
- allestimenti espositivi
- sicurezza informatica

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Relatore Pubblico

Crisis Manager

Esperto in Pubblicità e Promozione di prodotto

Social Media Strategy Manager

Esperto in Digital Marketing

Sound designer

Esperto in gestione e organizzazione calendario eventi

Esperto Marchi, Proprietà Intellettuale, Anticontraffazione

Esperto in Servizi operativi di struttura e Manutenzione

Esperto in Certificazioni di Qualità

Esperto in gestione cantieri e allestimenti

Project Management eventi

Esperto in Progettazione e realizzazione servizi allestitivi

Esperto in Sicurezza informatica

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Comunicatore finanziario

Specialista stampa online e offline

Redattore per strumenti cartacei/tradizionali – Editor o Publisher

Specialista in digital export

Specialista in organizzazione eventi

Specialista nella pianificazione media

Specialista in Comunicazione digitale

Specialista Seo

Specialista Sem

Specialista in Marketing

Specialista in promozione del prodotto

Specialista E-Commerce

Web Content Strategist

Designer

Specialista in visita qualificata

Specialista in assistenza clienti espositori

Specialista in accoglienza e assistenza tecnica clienti



Diego Loeuwa

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

Specialista in Controllo qualità  
Specialista in Servizi di ospitalità  
Specialista in Logistica di evento  
Programmatore generalista  
Programmatore di Fisica

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Addetto ai Social Media  
Assistente al Marketing  
Tecnico del suono  
Tecnico audio  
Grafico 2D  
Grafico 3D  
Grafico effetti visivi

### **Tipologia di profilo – AMBITO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E STRATEGICA**

#### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Relatore Pubblico  
Crisis Manager  
Esperto in Pubblicità e Promozione di prodotto  
Social Media Strategy Manager

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Comunicatore finanziario  
Specialista stampa online e offline  
Redattore per strumenti cartacei/tradizionali – Editor o Publisher  
Specialista in digital export  
Specialista in organizzazione eventi  
Specialista nella pianificazione media  
Specialista in Comunicazione digitale  
Specialista Seo

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Addetto ai Social Media

*Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione*

### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'organizzazione, le procedure e i processi;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- analizzare e comprendere le strategie e il posizionamento del mercato/ambiente di riferimento;
- gestione delle relazioni internamente ed esternamente all'ambiente dell'organizzazione.

#### **Competenze di area**

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;



Diego Lorenzi

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- conoscere i fondamenti della cultura della sostenibilità, della CSR (Corporate Social Responsibility) e dell'inclusione.

---

### Competenze di profilo

- Conoscere e saper utilizzare le tecniche proprie della mansione;
- conoscere il contesto economico, istituzionale, sociale e politico di riferimento;
- sapersi rapportare con gli interlocutori interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato;
- sapersi rapportare con soggetti istituzionali;
- saper selezionare i contenuti e le modalità con cui veicolare;
- saper operare con innovatività e propensione alla risoluzione dei problemi;
- conoscere Web, Social Media Communications, graphic designer e strumenti di analytics;
- saper monitorare e valutare il rischio regolatorio, legislativo e istituzionale dell'ambiente di riferimento;
- conoscere le relazioni pubbliche, la comunicazione d'impresa e gli strumenti digitali a supporto;
- favorire un approccio integrato per i diversi livelli di comunicazione.
- saper lavorare con l'Artificial Intelligence (AI) al fine di integrare soluzioni efficaci per migliorare la crescita, l'efficienza e la competitività.

(\*) Le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo - AMBITO MARKETING

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto in Digital Marketing

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Specialista Sem

Specialista in Marketing

Specialista in promozione del prodotto

Specialista E-Commerce

Web Content Strategist

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Assistente al Marketing

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

- Conoscere il contesto di riferimento dell'azienda;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- analizzare e comprendere le strategie e il posizionamento del mercato/ambiente di riferimento;
- gestione delle relazioni internamente ed esternamente all'ambiente dell'organizzazione.

---



Diego Lorenzi

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

### Competenze di area

- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
- conoscere le tecniche di marketing;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- conoscere i fondamenti della cultura della sostenibilità, della CSR (Corporate Social Responsibility) e dell'inclusione.

---

### Competenze di profilo

- sapersi rapportare con gli interlocutori interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato;
- saper selezionare i contenuti e le modalità con cui veicolare;
- conoscere e adoperare strumenti e tecnologie digitali dell'ambiente di riferimento;
- conoscere Web, Social Media Communications, graphic designer e strumenti di analytics;
- monitoraggio dell'offerta di prodotti e servizi;
- conoscere e saper elaborare tecniche di promozione sia online che offline.
- saper lavorare con l'artificial intelligence al fine di integrare soluzioni AI efficaci per migliorare la crescita, l'efficienza e la competitività.

---

(\*) Le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo - AMBITO MULTIMEDIALE

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Sound designer

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Designer

Programmatore generalista

Programmatore di Fisica

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Tecnico del suono

Tecnico audio

Grafico 2D

Grafico 3D

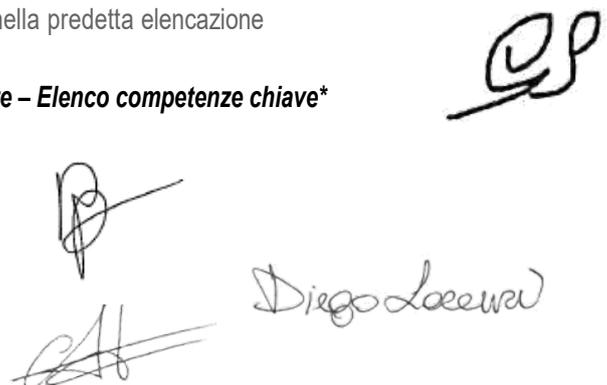
Grafico effetti visivi

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

- Sound designer

#### Competenze di settore

The page contains several handwritten signatures and initials. At the top right, there is a large, stylized signature that appears to be 'SP'. Below this, there are three smaller signatures: one in the center that looks like 'D', one at the bottom left that looks like 'CH', and one at the bottom right that reads 'Diego Lorenzi'.

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

Conoscere:

- le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
  - il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
  - le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
  - le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
  - le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.
- 

### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
  - l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
  - le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
  - i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
  - le produzioni audio di riferimento nel mercato per comprendere le tendenze in essere nel settore;
  - livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali, caratteristiche dei software utilizzati.
- 

### Competenze di profilo

- Conoscere le caratteristiche base del sound design per ogni tipologia di prodotto audiovisivo prodotto dall'azienda di riferimento;
  - saper progettare un sound design in linea con le indicazioni della Direzione creativa e in base ai requisiti tecnici dei prodotti video o animati dell'impresa di riferimento;
  - realizzare il sound design progettato selezionando tracce audio, creando effetti sonori su misura, curare l'editing e il mixaggio delle tracce stesse, il tutto garantendo un equilibrio perfetto tra suono e immagine;
  - capacità di trasmettere al tecnico audio e al tecnico del suono i requisiti tecnici e di qualità di ogni asset propri del sound design progettato;
  - conoscere i principali software audio per utilizzarli nella produzione di svariate tipologie di asset sonori;
  - buone capacità organizzative, inclusa la capacità di lavorare su più compiti e di stabilire le priorità in modo efficace;
  - sviluppare una predisposizione al dialogo, forti capacità comunicative e capacità di lavorare in gruppo.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### ➤ Designer

#### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore dei videogiochi e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
- il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato italiano ed internazionale con riferimento alla tipologia di videogiochi prodotti;
- le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
- le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;



Diego Lorenzi

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.

---

### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
- l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
- le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
- i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
- livello di conoscenza della lingua inglese tecnica sufficiente per comprendere manuali e caratteristiche dei software utilizzati.

---

### Competenze di profilo

- Contribuisce in stretta collaborazione con la Direzione creativa alla creazione del concept di base, del tema e dell'ambientazione identificando il pubblico target;
- definisce le regole, i sistemi e le meccaniche di gioco che creano l'interazione tra il giocatore e il mondo virtuale compresi i livelli, le missioni, gli obiettivi e gli elementi di sfida;
- in stretta collaborazione con il reparto artistico definisce gli ambienti di gioco studiandone progettazione degli ambienti di gioco, la disposizione degli oggetti, l'architettura, la disposizione degli elementi interattivi e la gestione del flusso di gioco;
- definisce i personaggi, i dialoghi, gli eventi chiave e gli sviluppi della trama.
- regola i livelli delle difficoltà, l'equilibrio delle abilità, la gestione delle risorse e l'ottimizzazione dell'esperienza di gioco per mantenere il giocatore coinvolto e interessato;
- sviluppa una visione d'insieme del gioco interagendo con tutte le aree produttive.

---

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### ➤ Programmatore generalista

### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
- il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
- le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
- le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
- le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.

---

### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
- l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
- le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
- i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
- livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali, caratteristiche dei software utilizzati.

---

### Competenze di profilo

- Conoscere i principali linguaggi di programmazione object oriented (Java, C++, VB net, PHP ecc.) e delle metodologie di



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- programmazione (OOP, Data-driven, Service-Oriented, ecc.);
- conoscere l'architettura dei principali software in uso (office automation, software gestionali, etc.): componenti, relazioni e collegamenti;
  - conoscere le realtà tecnologiche software e hardware più avanzate (piattaforme, sistemi) per adattare agli obiettivi aziendali;
  - forti basi di matematica, vettori, matrici e algebra lineare;
  - conoscenza degli algoritmi di programmazione;
  - avere buone capacità di problem solving, concettuali e analitiche;
  - avere buone capacità organizzative, inclusa la capacità di lavorare su più compiti e di stabilire le priorità in modo efficace;
  - sviluppare una predisposizione al dialogo, forti capacità comunicative e capacità di lavorare in gruppo.

---

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### ➤ Programmatore di Fisica

#### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore dei videogiochi e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
- il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato italiano ed internazionale con riferimento alla tipologia di videogiochi prodotti;
- le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
- le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
- le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.

---

#### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
- l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
- le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
- i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
- livello di conoscenza della lingua inglese tecnica sufficiente per comprendere manuali e caratteristiche dei software utilizzati.

---

#### Competenze di profilo

- i principali linguaggi di programmazione object oriented (Java, C++, C# ecc.) e delle metodologie di programmazione (OOP, Data-driven, Service-Oriented, ecc.);
- l'architettura dei principali software in uso (office automation, software gestionali, etc.): componenti, relazioni e collegamenti;
- le realtà tecnologiche software e hardware più avanzate (piattaforme, sistemi) per adattare agli obiettivi aziendali;
- solida conoscenza di matematica, vettori, matrici e algebra lineare;
- conoscenza degli algoritmi di programmazione;
- buona conoscenza delle funzionalità dedicate alla fisica comprese nei motori di sviluppo dei videogiochi (Unreal, Unity, etc.);
- conoscenza del multitrading (processi in parallelo);
- buone capacità di problem solving, concettuali e analitiche;
- buone capacità organizzative. inclusa la capacità di lavorare su più compiti e di stabilire le priorità in modo efficace;



Diego Lacerda

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- sviluppare una predisposizione al dialogo, forti capacità comunicative e capacità di lavorare in gruppo.

---

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### ➤ Tecnico del suono

#### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
- il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
- le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
- le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
- le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.

#### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
- l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
- le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
- i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
- le tendenze audio compatibili con la produzione dell'impresa di riferimento;
- livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali;
- caratteristiche dei software utilizzati.

#### Competenze di profilo

- Conoscenza delle caratteristiche e modalità d'uso dei diversi supporti di registrazione;
- conoscenza delle tecniche e strumenti di registrazione;
- Capacità di prefigurare il contesto dove avverrà la registrazione attraverso la realizzazione di sopralluoghi (sia in interni che in esterni) per individuare i mezzi tecnici più adatti alle esigenze di registrazione degli asset sonori;
- capacità di individuare i suoni necessari e le esigenze sceniche di posizionamento dei microfoni rispetto al contesto individuato (ad esempio il loro posizionamento su costumi o vestiario degli interpreti, negli spazi delimitati dalla scenografia etc);
- in base alle già menzionate attività possedere la capacità di individuare i mezzi tecnici più adatti;
- in caso di eventi live capacità di individuare la migliore disposizione delle attrezzature sonore per consentire una buona emissione del suono.

---

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### ➤ Tecnico audio



Diego Lorenza

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
  - il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
  - le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
  - le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
  - le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.
- 

### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
  - l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
  - le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
  - i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
  - le tendenze audio compatibili con la produzione dell'impresa di riferimento;
  - livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali, caratteristiche dei software utilizzati.
- 

### Competenze di profilo

- Produrre asset sonori "tecnicamente" corretti, dimostrando buona padronanza dei principali software audio;
  - sapere rendere coerenti gli asset sonori con le peculiarità del prodotto nei quali devono essere incorporati;
  - capacità di creare sistemi audio di media complessità relativi agli asset sonori integrando, ad esempio, sistemi di spazializzazione, mixaggio automatico, etc.;
  - saper implementare eventi sonori di complessità bassa e medio bassa, seguendo i feedback e le indicazioni date;
  - avere capacità organizzative, inclusa la capacità di lavorare su più compiti e di stabilire le priorità in modo efficace;
  - sviluppare una predisposizione al dialogo, forti capacità comunicative e capacità di lavorare in gruppo.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

➤ Grafico 2D

### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
  - il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
  - le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
  - le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
  - le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.
- 

### Competenze di area

- Il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
- l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
- le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
  - livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali, caratteristiche dei software utilizzati.
- 

### Competenze di profilo

- Capacità di realizzare tramite software specifici, immagini e video per applicazioni in tempo reale quali a titolo di esempio apps, web, videogiochi alle produzioni per la televisione;
  - conoscenza ed utilizzo dei principali pacchetti di elaborazione immagini 2D e montaggio video;
  - conoscenza delle principali tecniche di fotografia, composizione ed illustrazione, anche a mano libera.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

#### ➤ Grafico 3D

### Competenze di settore

- Le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
  - il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
  - le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
  - le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
  - le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.
- 

### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
  - l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
  - le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
  - i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
  - livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali, caratteristiche dei software utilizzati.
- 

### Competenze di profilo

- Capacità di realizzare, tramite software specifici, immagini, video ed assets tridimensionali;
  - conoscenza ed utilizzo dei principali pacchetti di modellazione e rendering 3D;
  - conoscenza ed utilizzo dei principali pacchetti di elaborazione immagini 2D e montaggio video;
  - conoscenza di motori di Rendering in Realtime;
  - competenze artistiche di base sulle tecniche di fotografia e composizione.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

#### ➤ Grafico effetti visivi



Handwritten signatures and initials: a stylized signature, a signature that appears to be 'Diego Laeew', and a large stylized 'SP'.

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

### Competenze di settore

Conoscere:

- le caratteristiche del settore e dei prodotti e servizi offerti al mercato;
  - il posizionamento dell'impresa di riferimento nel mercato;
  - le caratteristiche dell'impresa di riferimento, della sua organizzazione, delle procedure, delle relazioni tra le aree produttive;
  - le principali norme di riferimento del settore in materia di privacy e sicurezza sul lavoro;
  - le policy adottate dall'impresa per le politiche ESG.
- 

### Competenze di area

Conoscere:

- il posizionamento nel ciclo produttivo della propria area di attività rispetto alle altre aree della produzione;
  - l'organizzazione dei flussi produttivi, delle conoscenze e delle validazioni dei risultati all'interno della propria area;
  - le procedure di collaborazione sia all'interno della propria area di attività che con le altre aree;
  - i software e le piattaforme utilizzati nell'Impresa per le comunicazioni tecniche tra gli addetti dell'area le rendicontazioni delle attività e le comunicazioni verso le altre aree e le Direzioni;
  - livello di conoscenza della lingua inglese sufficiente per comprendere manuali, caratteristiche dei software utilizzati.
- 

### Competenze di profilo

- Capacità di definire il tipo di effetto speciale da realizzare, in collaborazione con il regista e tenendo conto della sceneggiatura;
  - capacità di integrazione dei vari elementi visivi, grafica e animazione 2D e 3D e illustrazione digitale;
  - capacità di modificare le riprese con appositi software, attraverso le tecniche di compositing e l'utilizzo di software grafici avanzati (per esempio Photoshop, After Effects, Maya ecc.);
  - conoscenza di base delle tecniche di ripresa e registrazione, sia video sia audio;
  - conoscenze di base delle tecniche di gestione dei materiali audio-video (per esempio, riversamento del girato, decodifica, formati di file, tipologia di supporti ecc.).
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo – AMBITO EVENTI

organizzazione eventi  
assistenza e cura cliente  
legislazione e certificazioni  
allestimenti espositivi  
sicurezza informatica

### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto in gestione e organizzazione calendario eventi  
Esperto Marchi, Proprietà Intellettuale, Anticontraffazione  
Esperto in Servizi operativi di struttura e Manutenzione  
Esperto in Certificazioni di Qualità  
Esperto in gestione cantieri allestimenti



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

Project Management Eventi

Esperto in Progettazione e realizzazione servizi allestitivi

Esperto in Sicurezza informatica

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Specialista in visitazione qualificata

Specialista in assistenza clienti espositori

Specialista in accoglienza e assistenza tecnica clienti

Specialista in Controllo qualità

Specialista in Servizi di ospitalità

Specialista in Logistica di evento

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Tipologia di profilo – AMBITO EVENTI**

#### *Organizzazione eventi*

#### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto in gestione e organizzazione calendario eventi

Project Management Eventi

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Specialista in visitazione qualificata

Specialista in Logistica di evento

Specialista in Controllo qualità

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere l'organizzazione aziendale, le procedure e i processi aziendali;
- conoscere le caratteristiche del settore in cui l'impresa opera;
- saper operare con orientamento ai risultati e in collaborazione con il team di riferimento e le strutture aziendali;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

---

#### **Competenze di area**

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.



Diego Laceru



### Competenze di profilo

- Conoscere e saper utilizzare gli applicativi specifici funzionali allo svolgimento della mansione;
- conoscere e saper proporre ai clienti i servizi forniti dall'impresa;
- conoscere il contesto normativo, tecnologico e commerciale di riferimento;
- sapersi rapportare ai clienti interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato;
- sapersi interfacciare continuamente, coordinandole, con le funzioni di supporto e con quelle adibite ai servizi allestitivi e di assistenza clienti;
- saper organizzare e gestire eventi complessi e più eventi contemporaneamente;
- saper gestire situazioni problematiche sul campo con prontezza;
- saper gestire e verificare l'intero ciclo dell'organizzazione dell'evento al fine di correggere le non conformità.

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo – AMBITO EVENTI

#### Assistenza e cura cliente

#### Qualifiche

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Specialista in assistenza clienti espositori

Specialista in accoglienza e assistenza tecnica clienti

Specialista in Servizi di ospitalità

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

- Conoscere l'organizzazione aziendale, le procedure e i processi aziendali;
- conoscere le caratteristiche del settore in cui l'impresa opera;
- saper operare con orientamento ai risultati e in collaborazione con il team di riferimento e le strutture aziendali;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

#### Competenze di area

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.

  
Diego Lorenzini

### Competenze di profilo

- Conoscere e saper utilizzare gli applicativi specifici funzionali allo svolgimento della mansione;
- conoscere e saper proporre ai clienti i servizi forniti dall'impresa;
- conoscere il contesto tecnologico e commerciale di riferimento;
- conoscere il contesto locale, con particolare riferimento all'offerta ricettiva;
- sapersi rapportare ai clienti interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato;
- saper gestire il cliente in ottica sistemica, senza limitarsi al singolo servizio offerto, dall'accoglienza alla ripartenza;
- conoscere le principali lingue straniere sia nello scritto sia nel parlato.

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo – AMBITO EVENTI

#### Legislazione e certificazioni

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto Marchi, Proprietà Intellettuale, Anticontraffazione

Esperto in Certificazioni di Qualità

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

- Conoscere l'organizzazione aziendale, le procedure e i processi aziendali;
- conoscere le caratteristiche del settore in cui l'impresa opera;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza; sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

#### Competenze di area

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.

#### Competenze di profilo

- Conoscere approfonditamente il contesto normativo e pratico di riferimento in maniera completa e aggiornata;
- conoscere in generale la legislazione italiana e internazionale;
- conoscere e saper utilizzare gli applicativi specifici funzionali allo svolgimento della mansione;
- conoscere i servizi forniti dall'impresa;



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- sapersi rapportare ai clienti interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato.;
  - saper guidare la funzioni aziendali a decisioni informate e consapevoli.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### **Tipologia di profilo – AMBITO EVENTI**

#### *Allestimenti espositivi*

#### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto in Servizi operativi di struttura e Manutenzione

Esperto in gestione cantieri allestimenti

Esperto in Progettazione e realizzazione servizi allestitivi

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere l'organizzazione aziendale, le procedure e i processi aziendali;
  - conoscere le caratteristiche del settore in cui l'impresa opera;
  - saper operare con orientamento ai risultati e in collaborazione con il team di riferimento e le strutture aziendali;
  - saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.
- 

#### **Competenze di area**

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;
  - sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
  - conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
  - conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.
- 

#### **Competenze di profilo**

- Conoscere e saper utilizzare gli applicativi specifici funzionali allo svolgimento della mansione;
  - conoscere i servizi forniti dall'impresa;
  - saper operare in una logica integrata;
  - conoscere il contesto di mercato di riferimento;
  - sapersi rapportare ai clienti interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato;
  - saper operare con innovatività e propensione alla risoluzione dei problemi;
  - saper gestire situazioni problematiche sul campo con prontezza.
- 

Diego Lorenzi

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo – AMBITO EVENTI

#### Sicurezza informatica

##### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto in Sicurezza informatica

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

##### Competenze di settore

- Conoscere l'organizzazione aziendale, le procedure e i processi aziendali;
- conoscere le caratteristiche del settore in cui l'impresa opera;
- saper operare con orientamento ai risultati e in collaborazione con il team di riferimento e le strutture aziendali;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

---

##### Competenze di area

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste;
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali;
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.

---

##### Competenze di profilo

- Conoscere e saper utilizzare gli applicativi specifici funzionali allo svolgimento della mansione;
- conoscere approfonditamente il contesto normativo e pratico di riferimento in maniera completa e aggiornata;
- conoscere gli applicativi e l'ecosistema informatico aziendali;
- sapersi rapportare ai clienti interni e ai fornitori esterni in modo efficiente e orientato al risultato;
- saper operare con innovatività e propensione alla risoluzione dei problemi;
- saper gestire situazioni problematiche e di emergenza;
- saper guidare le funzioni aziendali a decisioni informate e consapevoli;
- saper progettare e implementare soluzioni coerenti con le esigenze aziendali.

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale



Diego Lorenzi



### B) RICERCHE DI MERCATO

#### Tipologia di profilo

---

AMBITO RICERCHE/ANALISI DI MERCATO

AMBITO FIELD CALL CENTER PER RICERCHE DI MERCATO

AMBITO FIELD OPERATIONS FACE TO FACE PER RICERCHE DI MERCATO

AMBITO DATA PROCESSING

#### **Tipologia di profilo – AMBITO RICERCHE/ANALISI DI MERCATO**

#### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Ricercatore Esperto

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Ricercatore

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Assistente di ricerca

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere le caratteristiche del settore delle ricerche di mercato;
  - conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera;
  - comprendere le diverse metodologie di base (quantitative e qualitative), fasi di ricerca, tecniche di raccolta dati, metodi di analisi e software utilizzati nel settore;
  - avere una panoramica generale delle dinamiche e tendenze di mercato e comprendere il comportamento dei consumatori;
  - conoscere le normative italiane ed europee in materia di privacy e protezione dei dati (GDPR);
  - conoscere le innovazioni tecnologiche di prodotto, di processo e di contesto;
  - avere una conoscenza introduttiva di strumenti, software e piattaforme per la creazione di questionari, la raccolta, l'analisi di base e la reportistica dei dati;
  - saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro.
- 

#### **Competenze di area**

- Comprendere il ruolo delle ricerche di mercato;
- conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- saper utilizzar strumenti, piattaforme e software di base e/o specifici propri dell'area di attività;
- apprendere il linguaggio tecnico delle ricerche di mercato;
- sviluppare la capacità di comunicare in modo chiaro e conciso;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- saper monitorare la qualità del servizio/prodotto;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera;
  - essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni.
- 

### Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali;
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni;
- saper utilizzare motori di ricerca e navigare in internet per reperire informazioni e risorse rilevanti per le ricerche di mercato;
- saper scrivere in modo chiaro, conciso e corretto, adattando il linguaggio al pubblico di riferimento (es. report, e-mail, presentazioni);
- saper comunicare efficacemente in modo verbale, esprimendo le proprie idee in modo chiaro e ascoltando attivamente gli altri;
- conoscere le basi dell'analisi statistica;
- saper utilizzare software di base per l'analisi dati (Excel, SPSS);
- imparare a comunicare efficacemente i risultati della ricerca attraverso report scritti, presentazioni e visualizzazioni;
- saper creare tabelle, grafici e report per presentare i risultati delle analisi;
- conoscere le diverse fasi di un progetto di ricerca;
- conoscere le diverse metodologie di ricerca (quantitative, qualitative) e la loro applicazione;
- essere di supporto al team nella pianificazione e progettazione della ricerca;
- assistere il team nella definizione degli obiettivi ricerca;
- supportare il team nella interpretazione dei risultati d'indagine;
- supportare il team nella stesura di report di ricerca;
- osservare e apprendere come si definisce il campione, gli strumenti di raccolta dati e il piano di analisi;
- osservare e apprendere come analizzare i dati qualitativi per identificare temi e insight;
- saper creare e/o sviluppare presentazioni efficaci;
- apprendere tecniche di campionamento;
- imparare le basi delle tecniche di intervista per raccogliere informazioni in modo efficace;
- conoscere i principi di marketing e comunicazione;
- capacità di comprendere le esigenze dei clienti e di adattare la ricerca di mercato di conseguenza;
- osservare e apprendere le dinamiche di gruppo e le tecniche di facilitazione;
- saper interfacciarsi con i vari dipartimenti che gestiscono le quotazioni, il fieldwork, lo scripting, la codifica ed elaborazioni dati per garantire la corretta esecuzione del progetto di ricerca;
- supportare il team nel garantire la qualità e accuratezza dei dati;
- imparare tecniche di comunicazione con il cliente o team interno;
- apprendere tecniche di public speaking;
- apprendere tecniche di negoziazione e budgeting;
- conoscere e saper utilizzare criteri di elaborazione preventivi;
- comprendere e utilizzare tecniche di pianificazione delle attività;
- saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche;
- conoscere i principi dell'orientamento al cliente;
- saper pianificare il proprio lavoro, stabilire priorità e gestire efficacemente il tempo per rispettare le scadenze;
- mantenere un ambiente di lavoro ordinato e organizzato, sia fisico che digitale, per facilitare l'efficienza e la produttività;
- capacità di lavorare in team e/o in autonomia;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

---

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### **Tipologia di profilo** – AMBITO FIELD CALL CENTER PER RICERCHE DI MERCATO

#### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Addetto al coordinamento CATI Fieldwork

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Supervisore Interviste CATI Fieldwork

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Addetto Fieldwork CATI

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere le caratteristiche del settore delle ricerche di mercato;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera;
- comprendere le diverse metodologie di base (quantitative e qualitative), fasi di ricerca, tecniche di raccolta dati, metodi di analisi e software utilizzati nel settore;
- avere una panoramica generale delle dinamiche e tendenze di mercato e comprendere il comportamento dei consumatori;
- conoscere le normative italiane ed europee in materia di privacy e protezione dei dati (GDPR);
- conoscere le innovazioni tecnologiche di prodotto, di processo e di contesto;
- avere una conoscenza introduttiva di strumenti, software e piattaforme per la creazione di questionari, la raccolta, l'analisi di base e la reportistica dei dati;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro.

---

#### **Competenze di area**

- Comprendere il ruolo delle ricerche di mercato;
- conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- saper utilizzare strumenti, piattaforme e software di base e/o specifici propri dell'area di attività;
- conoscere i principali sistemi operativi che gestiscono il CATI;
- utilizzare i sistemi CATI in modo efficace ed efficiente;
- apprendere il linguaggio tecnico delle ricerche di mercato;
- sviluppare la capacità di comunicare in modo chiaro e conciso;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- saper monitorare la qualità delle interviste CATI;
- essere in grado di identificare i problemi, analizzarli e trovare soluzioni efficaci;

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;
  - saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera;
  - essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni.
- 

### Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
  - conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali;
  - saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni;
  - saper comunicare in modo chiaro e conciso, sia verbalmente che per iscritto;
  - conoscere i principali sistemi operativi che gestiscono il CATI;
  - utilizzare i sistemi CATI in modo efficace ed efficiente;
  - acquisire una mappa mentale dei referenti interni ed esterni e delle procedure/sistemi aziendali;
  - conoscere le diverse fasi di un progetto di ricerca;
  - conoscere le diverse metodologie di ricerca e la loro applicazione;
  - conoscere il flusso di lavoro del progetto e i ruoli dei diversi membri del team;
  - conoscere le procedure per la gestione del campione, il controllo delle quote e la gestione dei briefing;
  - conoscere i principi della comunicazione telefonica;
  - imparare le basi delle tecniche di intervista per raccogliere informazioni in modo efficace;
  - assistere il team nella preparazione e conduzione delle attività di raccolta dati;
  - essere di supporto al team di supervisione di intervistatori/intervistatrici;
  - supportare la rete di intervistatori fornendo istruzioni chiare e assistenza tempestiva;
  - capacità di supervisionare un gruppo di intervistatori/intervistatrici;
  - saper monitorare la qualità delle interviste;
  - supportare il team nel garantire la qualità e accuratezza dei dati;
  - capacità di fornire feedback e supporto alla rete di intervistatori/intervistatrici;
  - comprendere e utilizzare tecniche di pianificazione delle attività;
  - saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche;
  - conoscere le metodologie di analisi e reportistica per fornire sintesi efficaci e report completi;
  - conoscere i principi dell'orientamento al cliente;
  - saper pianificare il proprio lavoro, stabilire priorità e gestire efficacemente il tempo per rispettare le scadenze;
  - mantenere un ambiente di lavoro ordinato e organizzato, sia fisico che digitale, per facilitare l'efficienza e la produttività;
  - capacità di lavorare in team e/o in autonomia;
  - essere in grado di identificare i problemi, analizzarli e trovare soluzioni efficaci;
  - conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### **Tipologia di profilo** – AMBITO FIELD OPERATIONS FACE TO FACE PER RICERCHE DI MERCATO

#### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*



Diego Lacerda

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

Addetto al coordinamento del Fieldwork CAPI

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Executive Fieldwork CAPI

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Assistente al Fieldwork CAPI

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere le caratteristiche del settore delle ricerche di mercato;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera;
- comprendere le diverse metodologie di base (quantitative e qualitative), fasi di ricerca, tecniche di raccolta dati, metodi di analisi e software utilizzati nel settore;
- avere una panoramica generale delle dinamiche e tendenze di mercato e comprendere il comportamento dei consumatori;
- conoscere le normative italiane ed europee in materia di privacy e protezione dei dati (GDPR);
- conoscere le innovazioni tecnologiche di prodotto, di processo e di contesto;
- avere una conoscenza introduttiva di strumenti, software e piattaforme per la creazione di questionari, la raccolta, l'analisi di base e la reportistica dei dati;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro.

---

#### **Competenze di area**

- Comprendere il ruolo delle ricerche di mercato;
- conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- saper utilizzare strumenti, piattaforme e software di base e/o specifici propri dell'area di attività;
- apprendere il linguaggio tecnico delle ricerche di mercato;
- saper gestire efficacemente il materiale di ricerca;
- capacità di coordinare o essere di supporto al coordinamento di una rete di intervistatori e intervistatrici, assegnando incarichi e monitorando l'andamento delle attività;
- sviluppare la capacità di comunicare in modo chiaro e conciso;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- saper monitorare la qualità del servizio/prodotto;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;
- saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera;
- essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni.

---

#### **Competenze di profilo**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali;
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni;
- saper comunicare in modo chiaro e conciso, sia verbalmente che per iscritto;



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- conoscere le diverse fasi di un progetto di ricerca e le diverse metodologie applicate alle ricerche di mercato;
- conoscere il flusso di lavoro del progetto e i ruoli dei diversi membri del team;
- conoscere le procedure aziendali per la raccolta e la gestione dei dati;
- conoscere i principali sistemi operativi del fieldwork face to face;
- utilizzare i sistemi operativi in modo efficace ed efficiente;
- osservare e apprendere la definizione del campione e gli strumenti di raccolta dati;
- applicare tecniche di selezione, formazione della rete di rilevatori/riperitori/moderatori;
- conoscere le tecniche di intervista utili a raccogliere informazioni in modo efficace;
- assistere il team nella preparazione e conduzione delle attività di raccolta dati;
- essere di supporto al team nella supervisione e coordinamento di un gruppo di intervistatori/intervistatrici;
- saper monitorare la qualità e il corretto andamento delle interviste;
- fornire feedback e supporto alla rete di rilevatori/rilevatrici;
- supportare il team nel garantire la qualità e accuratezza dei dati;
- conoscere i tool aziendali per l'assegnazione e il monitoraggio delle attività e saperli utilizzare in modo efficace;
- conoscere e saper utilizzare criteri di elaborazione preventivi;
- conoscere e applicare tecniche di project management;
- saper gestire le comunicazioni con le figure addette alla rilevazione dati;
- formare gli intervistatori sulle metodologie di ricerca e tecniche di intervista;
- comprendere e utilizzare tecniche di pianificazione logistica delle attività;
- conoscere e saper utilizzare criteri di elaborazione preventivi;
- conoscere i principi dell'orientamento al cliente interno e/o esterno;
- saper pianificare il proprio lavoro, stabilire priorità e gestire efficacemente il tempo per rispettare le scadenze;
- mantenere un ambiente di lavoro ordinato e organizzato, sia fisico che digitale, per facilitare l'efficienza e la produttività;
- capacità di lavorare in team e/o in autonomia;
- facilitare il raggiungimento degli obiettivi del team;
- contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro positivo e collaborativo;
- essere in grado di identificare i problemi, analizzarli e trovare soluzioni efficaci;
- conoscere le metodologie di analisi e reportistica per fornire sintesi efficaci e report completi;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### Tipologia di profilo – AMBITO DATA PROCESSING

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto di elaborazione dati statistici

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Specialista elaborazioni dati statistici

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Assistente elaborazioni dati statistici

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

Diego Lorenza

### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore delle ricerche di mercato;
  - conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera;
  - comprendere le diverse metodologie di base (quantitative e qualitative), fasi di ricerca, tecniche di raccolta dati, metodi di analisi e software utilizzati nel settore;
  - avere una panoramica generale delle dinamiche e tendenze di mercato e comprendere il comportamento dei consumatori;
  - conoscere le normative italiane ed europee in materia di privacy e protezione dei dati (GDPR);
  - conoscere le innovazioni tecnologiche di prodotto, di processo e di contesto;
  - avere una conoscenza introduttiva di strumenti, software e piattaforme per la creazione di questionari, la raccolta, l'analisi di base e la reportistica dei dati;
  - saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro.
- 

#### Competenze di area

- Comprendere il ruolo delle ricerche di mercato;
  - conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
  - saper utilizzare strumenti, piattaforme e software di base e/o specifici software specifici per la gestione e l'analisi di dati provenienti da questionari e interviste;
  - apprendere il linguaggio tecnico delle ricerche di mercato;
  - sviluppare la capacità di comunicare in modo chiaro e conciso;
  - sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
  - saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
  - saper monitorare la qualità del servizio/prodotto;
  - conoscere le fasi di elaborazione dati in un contesto di ricerche di mercato (pulizia, codifica, analisi);
  - conoscere i linguaggi di programmazione;
  - conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;
  - saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera;
  - essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni.
- 

#### Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere il flusso di lavoro del progetto e i ruoli dei diversi membri del team;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali;
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni;
- saper comunicare in modo chiaro e conciso, sia verbalmente che per iscritto;
- conoscere le diverse fasi di un progetto di ricerca e le diverse metodologie applicate alle ricerche di mercato;
- avere una conoscenza approfondita delle fasi e procedure di informatizzazione ed elaborazione dati;
- conoscere i sistemi informatici utilizzati per la gestione, l'elaborazione e l'analisi dei dati;
- conoscere i metodi di raccolta dati (sondaggi, interviste, etc.);
- strutturare un questionario in modo chiaro, logico ed efficace;



Diego Lorenza

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

- saper programmare in linguaggi di analisi dati;
- saper utilizzare tecniche di cleaning, trasformazione e preparazione dei dati (data processing);
- saper gestire molteplici file e cartelle;
- saper eseguire operazioni di data entry;
- saper condurre analisi di base dei dati di mercato applicando metodi statistici descrittivi;
- saper visualizzare i dati di mercato creando grafici e report;
- saper utilizzare software per l'analisi dei dati;
- saper creare grafici e report per presentare i risultati delle analisi in modo chiaro e comprensibile per il team di ricerca;
- saper utilizzare strumenti di visualizzazione dati per presentare i risultati in modo efficace;
- essere in grado di lavorare in team e/o in autonomia;
- essere in grado di gestire il tempo e le priorità in modo efficace;
- essere in grado di risolvere problemi e trovare soluzioni efficaci;
- essere predisposti all'apprendimento continuo di nuove tecnologie e metodologie di analisi;
- conoscere i principi dell'orientamento al cliente interno e/o esterno;
- essere di supporto nell'organizzazione e preparazione dei dati raccolti per l'analisi;
- essere di supporto nella fase di pulizia e la validazione dei dati;
- avere attenzione ai dettagli e accuratezza nella gestione dei dati;
- avere capacità di comunicazione e lavoro di squadra;
- familiarizzare con tecnologie web;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

---

(\*) Le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

### C) REVISIONE E CONSULENZA AZIENDALE

#### Tipologia di profilo

---

AUDIT

Servizio Paghe PAYROLL

Servizio Contabilità ACCOUNTING

CONSULENZA

#### *Tipologia di profilo – AUDIT*

##### **Qualifiche**

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Addetto alla revisione (Audit team member)

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Assistente Revisore (Audit Assistant)

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Assistente Revisore Junior (Junior audit assistant)

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione



Diego Laewen



### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

- Conoscere le basi della contabilità e il quadro normativo di riferimento per la predisposizione del bilancio;
- conoscere i principi di revisione e il quadro normativo di riferimento per lo svolgimento dell'attività di revisione;
- conoscere i principi di deontologia professionale e indipendenza applicabili nello svolgimento dell'attività di revisione.

---

#### Competenze di area

- Conoscere i principi contabili relativi alle principali componenti di bilancio;
- conoscere le procedure che regolano il processo di revisione e la gestione del rischio di revisione;
- saper applicare l'approccio metodologico all'attività di revisione;
- saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della revisione.

---

#### Competenze di profilo

- Comprendere il sistema di controllo interno e saper applicare le procedure di conformità, le procedure di validità e le procedure analitiche;
- saper affrontare gli aspetti contabili e di controllo relativi alle imposte;
- saper applicare le procedure previste in relazione al controllo periodico della contabilità;
- conoscere gli elementi rilevanti ai fini dell'attività di revisione in tema di diritto commerciale;
- conoscere gli elementi rilevanti ai fini dell'attività di revisione in tema di diritto del lavoro;
- conoscere gli elementi rilevanti ai fini dell'attività di revisione in tema di diritto tributario;
- conoscere gli elementi rilevanti ai fini dell'attività di revisione in tema di diritto della crisi d'impresa;
- conoscere gli elementi rilevanti ai fini dell'attività di revisione in tema di matematica e statistica;
- conoscere concetti, principi e metodi attinenti la rendicontazione di sostenibilità ai fini della relativa attività di assicurazione.

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

#### Tipologia di profilo – Servizio Paghe PAYROLL

##### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto servizio paghe

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Addetto paghe specializzato

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Addetto paghe

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico – pratiche*

Assistente addetto paghe

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

#### Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere i mercati, acquisire competenze funzionali e tecnologiche per la comprensione del business e dei suoi repentini cambiamenti.

---

#### Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali e con la clientela;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

---

#### Competenze di profilo

- saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni gestione del personale
- saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti;
- saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi;
- conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance nell'ambito lavoristico e previdenziale del contesto normativo nazionale ed internazionale;
- conoscere la materia contributiva e previdenziale e i relativi adempimenti;
- saper redigere e predisporre la documentazione connessa all'avvio di rapporti di lavoro;
- conoscere la retribuzione, le modalità di calcolo ed elaborazione della busta paga;
- conoscere software e gestionali per gli adempimenti previdenziali e lavoristici;
- conoscere i contratti collettivi e la legislazione lavoristica;
- conoscere le principali tematiche inerenti la gestione del personale;
- conoscere la fiscalità dei redditi da lavoro e le normative fiscali in ambito welfaristico;
- gestire archivi cartacei e digitali attraverso supporti aziendali o forniti dalla pubblica amministrazione;
- conoscere e assistere allo svolgimento delle fasi di elaborazione delle paghe;
- gestire i rapporti con gli enti previdenziali e assistenziali (Inps, Inail etc.) e con la mutualità privata (enti bilaterali, previdenza complementare, Assistenza sanitaria integrativa).

---

(\*) Le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

#### Tipologia di profilo – Servizio Contabilità ACCOUNTING

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Esperto contabile

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*



## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

Addetto Contabile specializzato

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Addetto Contabile

*Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico – pratiche*

Assistente addetto contabile

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\***

#### **Competenze di settore**

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere i mercati, acquisire competenze funzionali e tecnologiche per la comprensione del business e dei suoi repentini cambiamenti.

#### **Competenze di area**

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

#### **Competenze di profilo**

- Apprendere le conoscenze base inerenti all'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costruzione della reportistica ad hoc;
- saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura;
- saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, predisporre riconciliazioni e presentare i risultati conseguiti;
- saper redigere scritture contabili e predisporre relativi libri obbligatori ed i registri (fiscali e civilistici);
- gestire la fatturazione elettronica;
- saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi;
- acquisire conoscenze e competenze tecniche, contabili nazionali ed internazionali, amministrative e finanziarie;
- conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance del contesto normativo nazionale ed internazionale;
- conoscere i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione;
- conoscere metodi e tecniche di contabilità generale e analitica;
- conoscere tematiche basilari rispetto alla fiscalità diretta, indiretta e al meccanismo della sostituzione d'imposta;
- saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso;
- gestire archivi cartacei e digitali attraverso supporti aziendali o forniti dalla pubblica amministrazione;
- conoscere e assistere allo svolgimento delle fasi del processo contabile – amministrativo.

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale



Diego Lorenzi

### Tipologia di profilo – CONSULENZA

#### Qualifiche

*Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze*

Consulente esperto (Consultant expert)

*Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica*

Consulente (Consultant)

*Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche*

Consulente junior (Junior consultant)

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

#### Competenze a carattere professionalizzante – Elenco competenze chiave\*

##### Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere i mercati, acquisire competenze funzionali e tecnologiche per la comprensione del business e dei suoi repentini cambiamenti;
- conoscere la normativa del settore.

##### Competenze di area

- Conoscere il contesto dove svolgerà le attività di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed efficienza;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
- conoscere le innovazioni di prodotto e di processo e saperle adattare ai singoli contesti.

##### Competenze di profilo

- Apprendere le conoscenze base inerenti all'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costruzione della reportistica ad hoc;
- saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura;
- saper lavorare con l'artificial intelligence al fine di integrare soluzioni AI efficaci per migliorare la crescita, l'efficienza e la competitività;
- saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti;
- saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi;
- conoscere e saper applicare le metodologie a supporto delle attività di miglioramento dei processi aziendali attraverso le fasi di cambiamento, individuazione delle opportunità di miglioramento e ridisegno dei processi;
- sviluppare la capacità di intervenire contestualmente sulle diverse variabili di tipo tecnologico e organizzativo;
- saper svolgere ricerche di analisi economico/finanziarie inerenti le organizzazioni aziendali;
- conoscere e saper applicare strumenti di data management per l'analisi dei dati;
- conoscere e saper applicare la metodologia di project management per l'implementazione di soluzioni applicative leader sul mercato;
- conoscere e saper applicare le principali metodologie di risk management inerenti l'identificazione e la gestione dei rischi per il mancato raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (efficacia ed efficienza), di reporting e di compliance con le

Diego Lorenza

## Area di attività – Servizi professionali alle imprese e ICT

normative vigenti;

- saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda;
  - sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche;
  - acquisire conoscenze e competenze tecniche, contabili nazionali ed internazionali, amministrative e finanziarie;
  - conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance del contesto normativo nazionale ed internazionale.
- 

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuali



Diego Loeuwi