

Allegato "A"

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

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

Allegato "B"

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

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

Allegato "C"

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

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

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

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

Allegato "D"

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

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

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

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

Allegato "E"

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

Allegato "F"

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

Allegato "G"

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

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

Allegato "H"

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

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

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

Allegato "I"

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

Allegato "L"

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

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

Allegato "M"

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

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

Allegato "N"

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

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

Allegato "O"

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

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

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

Allegato "P"

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

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

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

Allegato "Q"

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

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

Allegato "R"

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

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

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

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

Allegato "S"

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

Allegato "T"

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

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