

ALLEGATI

PROFILI FORMATIVI

INDICE

ISTRUZIONI OPERATIVE

TITOLO I

COMPETENZE TRASVERSALI DI BASE

PARTE COMUNE A TUTTE LE AREE DI ATTIVITA' E A TUTTE LE QUALIFICHE PROFESSIONALI

TITOLO II

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE PER AREE DI ATTIVITA'

A. AREA ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

- A.1 IMPIEGATO TECNICO
- A.2 ESEMPLIFICAZIONI

B. AREA ATTIVITA' TECNICHE

- B.1 IMPIEGATO COMMERCIALE
- B.2 ESEMPLIFICAZIONI

C. AREA ATTIVITA' COMMERCIALI E DI SUPPORTO ALLA CLIENTELA

- C.1 IMPIEGATO COMMERCIALE
- C.2 ESEMPLIFICAZIONI

TITOLO III

COMPETENZE DI ALTA PROFESSIONALITA' GESTIONALE COMUNI A TUTTE LE AREE DI ATTIVITA' E A TUTTE LE QUALIFICHE PROFESSIONALI NECESSARIE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEI LIVELLI Q, AS o A

ISTRUZIONI OPERATIVE

Per “profilo formativo” si intende l’insieme di competenze/conoscenze che l’apprendista é tenuto ad acquisire per il raggiungimento di una determinata qualifica professionale.

Pertanto, tali competenze professionali si devono intendere come “le competenze obiettivo” della formazione professionalizzante, cioè le conoscenze e le capacità che l’apprendista deve aver conseguito al termine del percorso formativo in modo da potere assolvere a quanto richiesto dalla qualifica professionale di riferimento.

Per l’individuazione dello specifico profilo formativo e la conseguente redazione del Piano Formativo Individuale (PFI) occorre considerare le competenze seguenti, adattandole alla specifica qualifica professionale cui l’apprendistato è finalizzato:

- le competenze trasversali di base (titolo I), comuni a tutte le aree di attività e a tutte le qualifiche professionali;
- le competenze tecnico-professionali specifiche (titolo II), suddivise per aree di attività (attività amministrative, tecniche, commerciali);
- qualora il livello di destinazione finale dell’apprendista sia AS o A, le competenze di alta professionalità gestionale indicate nel titolo III.

Con particolare riferimento alle qualifiche professionali elencate nel titolo II (ed accorpate in aree di attività amministrativa, tecnica, commerciale), esse sono esemplificative e quindi non esaustive rispetto alla casistica di qualifiche professionali di settore/comparto, ed intendono fornire un impianto “flessibile” di linee guida per la progettazione dei Piani Formativi Individuali (PFI).

In considerazione di ciò:

- il Piano Formativo Individuale, in virtù della qualificazione da conseguire, delle specificità aziendali e delle caratteristiche dell’apprendista, potrà comprendere tutte o parte delle conoscenze/competenze del profilo, ovvero potrà essere elaborato attingendo a più profili formativi in caso di qualifiche professionali che dovessero risultare riferibili a più profili;
- nel caso di qualifiche professionali non esattamente individuabili nel presente allegato, ovvero nel caso in cui esse necessitino di integrazione di competenze/conoscenze, i profili formativi esemplificati possono essere utilizzati in analogia;
- potranno essere utilizzate le qualifiche professionali rispetto alle quali l’ISFOL, con riferimento al settore terziario, ha predisposto i profili formativi (10 gennaio 2002).

TITOLO I

COMPETENZE TRASVERSALI DI BASE

PARTE COMUNE A TUTTE LE AREE DI ATTIVITA' E A TUTTE LE QUALIFICHE PROFESSIONALI

Obiettivi formativi

Competenze relazionali:

- *Sapersi relazionare con le altre aree organizzative dell'azienda;*
- *comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);*
- *analizzare e risolvere situazioni problematiche.*

Organizzazione ed economia:

Conoscere:

- *i principali elementi economici e commerciali dell'impresa;*
- *le condizioni ed i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia, efficienza);*
- *il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa ed il ciclo produttivo;*
- *la normativa di base relativa al settore di appartenenza;*
- *la collocazione della propria area di attività nell'ambito delle attività svolte dall'azienda.*

Disciplina del rapporto di lavoro:

Conoscere:

- *gli elementi fondamentali della normativa (legislativa e contrattuale) sulla disciplina del rapporto di lavoro;*
- *diritti e doveri dei lavoratori);*
- *elementi costitutivi della retribuzione e del costo del lavoro:*

Sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni sul lavoro:

Conoscere:

- *gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;*
- *i principali fattori di rischio;*
- *le misure di prevenzione e protezione.*

DURATA DELLA FORMAZIONE:

Fino a 40 ore annue

MODALITÀ ALTERNATIVE DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE:

Aula e seminari, esercitazioni di gruppo, visite aziendali, testimonianze, studi e analisi di casi aziendali, *e-learning*, formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori (*on the job*), affiancamento, eccetera.

TITOLO II

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE PER AREE DI ATTIVITA'

A) AREA ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

OBIETTIVI FORMATIVI

Impiegato amministrativo

- adeguata comprensione e capacità di utilizzo degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative di riferimento;
- adeguata conoscenza dei necessari strumenti e tecniche di gestione aziendale;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscenza dei fondamentali principi economico-gestionali;
- conoscenza dei fondamentali principi di contabilità generale ed analitica;
- elaborazione budget;
- controllo andamento economico-finanziario;
- gestione acquisti/incassi;
- gestione servizi bancari;
- gestione attività di fatturazione e contabilità;
- gestione corrispondenza;
- conoscenza delle modalità di accesso, organizzazione utilizzo archivi e database collegati alla funzione;
- adeguata conoscenza delle norme in tema di privacy e sicurezza;
- adeguata conoscenza dei necessari programmi informatici.
- adeguata conoscenza, a seconda delle necessità, di una o più lingue estere.

Le competenze di cui sopra possono essere integrate/sostituite, in relazione anche alle esemplificazioni professionali contenute nel Contratto Collettivo, con altre specifiche, come ad es.:

1) addetto/a ufficio personale

- conoscenza della normativa del lavoro (legale e contrattuale);
- conoscenza dei principi e delle norme di amministrazione e di gestione del personale;
- conoscenza dei principi ragionieristici di base.

2) addetto/a alla segreteria

- predisposizione e gestione documentale;
- organizzazione riunioni ed eventi di lavoro;
- gestione dei flussi informativi e comunicativi.

3) contabile

- conoscenza e applicazione di principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica;
- adeguata conoscenza della ragioneria;

- trattamento operazioni fiscali, previdenziali e assicurative;
- conoscenza elementi per elaborazione bilancio aziendale.

4) analista nel controllo di gestione

- Adeguata conoscenza dei principali strumenti del controllo di gestione (centri di costo, centri di profitto, piano dei conti, analisi degli scostamenti);
- Predisposizione dei principali rapporti del controllo di gestione e adeguata capacità di interpretazione analitica degli stessi (preventivi, consuntivi, P&L mensile, budget, client profitability);
- Adeguata conoscenza delle politiche aziendali necessarie per la compilazione dei rapporti;
- Adeguata conoscenza delle principali applicazioni informatiche tipiche del controllo di gestione (Es. Hyperion);
- Adeguata conoscenza della realtà aziendale nei suoi aspetti organizzativi e gestionali per meglio interpretare i dati di costo e di ricavo.

5) tecnico dei sistemi di gestione aziendale (Qualità/Ambiente/Sicurezza,...)

- conoscenza della normative di riferimento e capacità di governo dei rispettivi sistemi

6) EDP

- Conoscenza e gestione dei programmi informatici utilizzati nell'impresa;
- Padronanza di HW e periferiche;
- gestione dei sistemi server dell'azienda;
- supporto agli utenti nell'utilizzo dei software.

7) data entry

- capacità di lavorare su procedure ordinarie predeterminate e applicativi specifici, anche automatizzati, al fine di predisporre e compilare la documentazione e la modulistica relativa;
- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- smistare documenti cartacei ed informatici;
- raccogliere, selezionare ed elaborare semplici informazioni e dati.

8) centralinista; addetto alle informazioni telefoniche/alla reception

- conoscenza tecnica dell'uso del centralino e strumenti similari;
- conoscenza dell'abbinamento dipendente/settore o reparto aziendale, e conseguente capacità di individuazione di un interlocutore per il richiedente;
- rapido reperimento verso l'esterno di interlocutori abituali;
- con riferimento alla comunicazione telefonica ed alle funzioni di ricevimento, sviluppo di buone capacità interpersonali e di relazione con Clienti/Fornitori;
- conoscenza dei necessari programmi informatici, con particolare riferimento ai programmi di videoscrittura, al fine di svolgere attività di segreteria nelle pause concesse dal servizio telefonico e/o di ricevimento.

9) archivista

- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- selezione e smistamento documenti cartacei ed informatici.

10) fatturista

- conoscenza e utilizzo dei diversi sistemi di pagamento ed incasso;
- organizzazione e gestione archivio.

DURATA DELLA FORMAZIONE:

Fino a 80 ore annue

MODALITÀ ALTERNATIVE DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE:

Aula e seminari, esercitazioni di gruppo, visite aziendali, testimonianze, studi e analisi di casi aziendali, *e-learning*, formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori (*on the job*), affiancamento, eccetera.

B) AREA ATTIVITA' TECNICHE

OBIETTIVI FORMATIVI

Impiegato tecnico

- adeguata conoscenza e capacità di utilizzazione degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative relative alle proprie mansioni;
- adeguata conoscenza dei necessari strumenti e tecniche di gestione aziendale;
- capacità di interazione con altre aree di attività e/o settori operativi dell'azienda;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle leve del marketing;
- conoscenza e capacità di interpretare le politiche di marketing dell'azienda;
- capacità di monitorare la qualità del servizio/prodotto;
- conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei servizi /prodotti;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle principali tecniche di comunicazione pubblicitaria;
- capacità di operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto/processo/contexto;
- adeguata conoscenza dei necessari programmi informatici.

Le competenze di cui sopra possono essere integrate/sostituite, in relazione anche alle esemplificazioni professionali contenute nel Contratto Collettivo, con altre specifiche, come ad es.:

1) Art Director

- capacità di interazione con altre aree di attività e/o settori operativi dell'azienda, ed in particolare con il Reparto Produzione e con gli Accounts e i Copy Writers coinvolti nelle stesse campagne pubblicitarie;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle principali tecniche di comunicazione pubblicitaria, con particolare riferimento, per la parte grafica, a tecniche di impaginazione, scelta dei caratteri tipografici, creazione di format; per la parte esecutiva, ai diversi stili fotografici, tecniche di illustrazione, ecc...;
- cultura delle immagini (statiche e dinamiche) e capacità di manipolare il loro valore evocativo e simbolico;
- conoscenza di tecniche di ripresa, posizionamento delle luci, tecnica di montaggio, effetti speciali, ecc....;
- realizzazione anche di strumenti alternativi di comunicazione, quali brochure, esposizioni punti vendita, loghi e loro applicazioni, ecc....

2) Copy Writer

- capacità di interazione con altre aree di attività e/o settori operativi dell'azienda, ed in particolare con gli Accounts e gli Art Directors coinvolti nelle stesse campagne pubblicitarie;
- elevata conoscenza del valore simbolico del linguaggio, e capacità di applicare indifferentemente stili diversi di scrittura in relazione al messaggio da comunicare, alle esigenze del target group e dei media da utilizzare;
- forte capacità di sintesi e di invenzione verbale nell'utilizzare i linguaggi pubblicitari più adatti (informativo, tecnico, comico, retorico,...);
- capacità di selezionare voci, musica ed effetti speciali più adatti alla realizzazione della campagna pubblicitaria.

3) Art Buyer

- proposta, gestione e controllo dei preventivi di spesa in conformità al budget definito ed accettato dal cliente per la campagna pubblicitaria;
- selezione e reperimento di persone, oggetti e tutto ciò che è necessario per l'ambientamento e la realizzazione delle campagne pubblicitarie/promozionali;
- conoscenza delle tecniche e delle metodologie usate nelle riprese fotografiche per il buon risultato finale dell'idea creativa;
- gestione del rapporto con modelli, fotomodelli, illustratori, fotografi, ecc....., mettendoli anche in relazione con i creativi incaricati della campagna pubblicitaria.

4) TV Producer

- proposta, gestione e controllo dei preventivi di spesa in conformità al budget definito ed accettato dal cliente per la campagna pubblicitaria;
- selezione e reperimento di persone, oggetti e tutto ciò che è necessario per l'ambientamento e la realizzazione delle campagne pubblicitarie/promozionali;
- conoscenza delle tecniche e delle metodologie usate nelle riprese cinematografiche e nelle incisioni audio per il buon risultato finale dell'idea creativa;
- gestione del rapporto con le case di produzione e postproduzione audio, video, ecc..., mettendole anche in relazione con i creativi incaricati della campagna pubblicitaria.

5) Web Copy Editor

- capacità di interazione con altre aree di attività e/o settori operativi dell'azienda, ed in particolare con gli Accounts e gli Art Directors coinvolti nelle stesse campagne pubblicitarie;
- elevata conoscenza del valore simbolico del linguaggio, e capacità di applicare indifferentemente stili diversi di scrittura in relazione al messaggio da comunicare, alle esigenze del target group e dei media da utilizzare;
- forte capacità di sintesi e di invenzione verbale nell'utilizzare i linguaggi pubblicitari più adatti (informativo, tecnico, comico, retorico,...);
- capacità di redazione testi per siti e mail di carattere promozionale e pubblicitario;
- conoscenza delle logiche della comunicazione on line, del marketing virale, del mail marketing e dell'utilizzo delle community come strumento di comunicazione on line;
- capacità di selezionare voci, musica ed effetti speciali più adatti alla realizzazione della campagna pubblicitaria.

6) Web Designer

- capacità di interazione con altre aree di attività e/o settori operativi dell'azienda, ed in particolare con gli Accounts e gli Art Directors coinvolti nelle stesse campagne pubblicitarie;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle principali tecniche di comunicazione pubblicitaria e dei linguaggi pubblicitari più adatti (informativo, tecnico, comico, retorico,...);
- approfondita conoscenza di tutte le tematiche relative alle arti visive, con particolare riferimento, per la parte grafica, a tecniche di impaginazione, scelta dei caratteri tipografici, creazione di format; per la parte esecutiva, ai diversi stili fotografici, tecniche di illustrazione, ecc...
- realizzazione anche di strumenti alternativi di comunicazione, quali brochure, esposizioni punti vendita, loghi e loro applicazioni,...;
- conoscenze informatiche con particolare riferimento alla programmazione;
- conoscenza approfondita della rete web e di tutti gli strumenti che ne fanno parte (programmi grafici quali foto shop, illustrator, ipress, ecc...).

7) Web Consultant

- capacità di interazione con altre aree di attività e/o settori operativi dell'azienda, ed in particolare con gli Accounts e gli Art Directors coinvolti nelle stesse campagne pubblicitarie;
- conoscenza delle logiche della comunicazione on line, del marketing virale, del mail marketing e dell'utilizzo delle community come strumento di comunicazione on line;
- capacità di elaborazione di una strategia di comunicazione on line;
- conoscenza delle principali nozioni di media planning on line;
- padronanza delle nozioni per la gestione e l'inserimento di mezzi interattivi all'interno di una campagna multicanale.

8) Field Planner

- capacità di relazionarsi con gli altri reparti interni coinvolti: il contatto con il responsabile ricerca per gli input da ricevere e i feedback da restituire; il contatto con l'EDP;
- l'organizzazione della rete degli intervistatori e le modalità di comunicazione con le diverse tipologie di intervistatori (il field face-to-face, il field telefonico Cati e cartaceo, il field CAPI ed il field Cawi);
- pianificazione delle fasi organizzative di una ricerca (sempre per diverse tipologie di ricerca);
- preparazione del materiale (le lettere d'incarico, le istruzioni per gli intervistatori, ecc.) e spedizione del materiale di ricerca, con particolare attenzione al materiale fornito dal cliente;
- capacità di organizzare e svolgere sia le necessarie verifiche durante lo svolgimento del field, sia i controlli post-field;
- adeguate capacità di selezione e formazione degli intervistatori;
- conoscenza delle procedure di Qualità (Vision 2000) e del loro impatto sul reparto field.

9) Research Executive

- conoscenza delle principali tipologie di ricerca in relazione alle problematiche di marketing dei clienti;

- capacità di trasformare il briefing del cliente in un progetto di ricerca mediante la scelta della metodologia, la definizione del campione, gli output forniti, gli elementi di definizione del preventivo e del prezzo;
- gestione del processo organizzativo: le singole fasi di realizzazione di una ricerca, le rispettive responsabilità, la modulistica da adottare;
- gestione della relazione con le funzioni interne coinvolte: le informazioni da fornire al field, alla codifica, all'EDP;
- La stesura del questionario, la fase di test pilota, l'approvazione da parte del cliente;
- La preparazione del materiale di ricerca, le istruzioni agli intervistatori, il briefing;
- La preparazione del piano analisi e del piano codifica/codice per la figura del research executive quantitative;
- Le tecniche di moderazione dei focus group per la figura del research executive qualitative;
- L'analisi dei risultati (compresa la loro sintesi per la figura del research executive qualitative);
- La preparazione del documento finale (tavole di presentazione e rapporto di ricerca).

10) media executive

- Nozioni di marketing, per la comprensione delle problematiche delle inserzioni e dell'obiettivo di comunicazione;
- Analisi delle indagini sui mezzi, strategia mezzi, scelte dei mezzi da pianificare, pianificazione costi, stesura budget pubblicitario;
- Contatti con editori, concessionari pubblicità, prenotazione spazi per conto del Cliente, redazione calendari di uscita annunci pubblicitari sui mezzi stampa - radio - TV- affissioni;
- Controllo della corrispondenza tra le fatture dei mezzi pubblicitari e le pianificazioni e gli ordini di programmazione ed i prezzi concordati;
- Controllo dei formati ed il posizionamento degli annunci stampa con le prenotazioni;
- Controllo della corrispondenza tra calendari ed orari prefissati di programmazione, spot pubblicitari TV e radio.

11) Data base analyst developer

- Identificare degli obiettivi operativi e di marketing che si intendono raggiungere attraverso la gestione e la manutenzione del Database;
- individuare, insieme a tutti i futuri utilizzatori del Database (interni ed esterni), delle funzioni da predisporre per la banca dati (es operativa, marketing, comunicazionale);
- identificare insieme al cliente della piattaforma e del linguaggio di programmazione più adatti alle esigenze e agli obiettivi prefissati, in considerazione soprattutto del volume e della profondità dei dati che si vogliono raccogliere;
- valutare quali dati siano già presenti, quali debbano essere integrati nel Database e quali altri debbano invece essere raccolti ex novo e con quali modalità;
- definire quindi la Database Architecture;
- saper eseguire task di automatizzazione, amministrazione e gestione di diversi livelli di sicurezza (gestione ruoli, utenti e profili);
- saper definire e implementare strategie di backup;
- conoscere ed applicare metodologie di troubleshooting, di monitoring e di ottimizzazione delle performance.

DURATA DELLA FORMAZIONE:

Fino a 80 ore annue

MODALITÀ ALTERNATIVE DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE:

Aula e seminari, esercitazioni di gruppo, visite aziendali, testimonianze, studi e analisi di casi aziendali, *e-learning*, formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori (*on the job*), affiancamento, eccetera.

C) AREA ATTIVITA' COMMERCIALI E DI SUPPORTO ALLA CLIENTELA

OBIETTIVI FORMATIVI

Impiegato commerciale

- adeguata conoscenza e capacità di utilizzazione degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative relative alle proprie mansioni;
- adeguata conoscenza delle politiche di marketing dell'azienda;
- programmazione delle azioni di marketing;
- analisi del mercato di riferimento;
- configurazione dell'offerta di prodotti/servizio;
- posizionamento dei prodotti/servizi;
- conversione operativa della strategia commerciale;
- gestione della trattativa commerciale con il cliente;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle tecniche di vendita;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente;
- capacità di operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto/processo/contexto;
- conoscenza dei necessari programmi informatici.

Le competenze di cui sopra possono essere integrate/sostituite, in relazione anche alle esemplificazioni professionali contenute nel Contratto Collettivo, con altre specifiche, come ad es.:

1) Addetto/a a relazioni con il cliente/fornitore

- gestione trattativa commerciale con il cliente/fornitore;
- gestione del rapporto tra azienda e cliente/fornitore dal primo contatto fino alla realizzazione del prodotto/servizio;
- controllo dei risultati e reportistica al cliente;
- gestione delle strategie di comunicazione;
- capacità di interagire (interfacciarsi) con l'attività dei singoli reparti dell'azienda al fine di fornire una risposta conforme agli obiettivi di comunicazione fissati dal cliente;
- capacità di gestione del budget messo a disposizione dal cliente per la realizzazione dei prodotti servizi;
- capacità di analisi del mercato di riferimento e della concorrenza;

2) Strategic Planner

- Conoscenza dell'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali;
- Conoscenza delle principali teorie strategiche e delle fasi che portano alla definizione dei messaggi della comunicazione;
- Capacità di utilizzo ed interpretazione dei principali strumenti di ricerca qualitativa e quantitativa;
- Capacità di analisi, di elaborazione e di trasformazione dei dati ottenuti con la ricerca in conoscenza utile al lavoro strategico;

- capacità di relazionarsi con i Creativi, i Clienti e gli Accounts al fine di ottenere condivisione sulla strategia di marketing elaborata.

3) Account executive relazioni media

- Conoscenza approfondita media di riferimento;
- Capacità di elaborazione progetti di ufficio stampa;
- Conoscenza approfondita strumenti di ufficio stampa e capacità di scrittura;
- Capacità organizzazione conferenze stampa e interviste;
- Monitoraggio stampa, controllo risultati, reportistica al cliente.

4) Addetto/a al call center

- conoscenze specifiche relative all'assistenza da fornire;
- gestione flussi informativi e comunicativi;
- forte motivazione e orientamento al servizio;
- spiccate capacità relazionali e comunicative;
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team;
- rapidità di apprendimento e abilità di ascolto;
- capacità di acquisire competenze tecniche relative ai prodotti/servizi da trattare;
- capacità di utilizzo di pacchetti informatici creati ad hoc per il cliente;

DURATA DELLA FORMAZIONE:

Fino a 80 ore annue.

MODALITÀ ALTERNATIVE DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE:

Aula e seminari, esercitazioni di gruppo, visite aziendali, testimonianze, studi e analisi di casi aziendali, *e-learning*, formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori (*on the job*), affiancamento, eccetera.

TITOLO III

COMPETENZE DI ALTA PROFESSIONALITA' GESTIONALE COMUNI A TUTTE LE AREE DI ATTIVITA' E A TUTTE LE QUALIFICHE PROFESSIONALI NECESSARIE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEI LIVELLI Q, AS o A

Tenuto conto del sistema di declaratorie/eseemplificazioni di cui all'art. 27 del Contratto Collettivo, le Parti ritengono che i profili formativi debbano contenere specifiche attribuzioni di arricchimento professionale - indipendentemente dalle competenze generali precedenti e da quelle specifiche indicate nel titolo II del presente allegato - per il raggiungimento dei livelli di destinazione finale AS (ad es. con qualifica "supervisor" o "coordinatore") o A (ad es. con qualifica "senior" o "esperto").

In particolare, per il raggiungimento del livello A, il percorso formativo dovrà anche consentire all'apprendista il raggiungimento di requisiti quali:

- autonomia accompagnata da discrezionalità e poteri di iniziativa limitati nell'ambito di direttive generali;
- responsabilità nel raggiungimento di obiettivi assegnati;
- coordinamento di professionalità di livelli inferiori.

Il percorso formativo per il livello Q ed AS dovrà anche consentire all'apprendista il raggiungimento di requisiti quali:

- adeguata esperienza;
- autonomia accompagnata da discrezionalità e poteri di iniziativa;
- realizzazione di risultati/obiettivi complessi;
- responsabilità dei risultati;
- coordinamento di aree fondamentali articolate in più unità operative;
- svolgimento di attività, anche singole, di primaria importanza a carattere progettuale e innovativo.

I Piani Formativi Individuali dell'apprendista destinato ai livelli Q, AS o A verranno dunque completati da specifiche competenze, sviluppate con diverse gradualità in relazione ai diversi requisiti correlati con il livello da raggiungere, a contenuto professionale di significativo valore gestionale ed organizzativo, quali:

- capacità di gestione manageriale di base (autonomia e responsabilità);
- capacità di gestione dell'organizzazione, del gruppo (team) e dei collaboratori;
- capacità di lavorare su progetti in autonomia o nell'ambito di specifiche direttive/deleghe;
- capacità di gestione del proprio tempo di lavoro e delle risorse disponibili;
- capacità di sviluppare una visione interfunzionale dell'impresa.

DURATA DELLA FORMAZIONE:

Fino a 100 ore annue

MODALITÀ ALTERNATIVE DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE:

Aula e seminari, esercitazioni di gruppo, visite aziendali, testimonianze, studi e analisi di casi aziendali, *e-learning*, formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori (*on the job*), affiancamento, eccetera.

ALLEGATO 2) all'Accordo di rinnovo 22 gennaio 2009 del CCL 16.06.2004

ATTESTAZIONE CAPACITA' FORMATIVA DELL'IMPRESA

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Art. 49 D. Lgs. n° 276/03

Con riferimento all'assunzione di _____

in qualità di apprendista, presso l'impresa _____

il sottoscritto _____

in qualità di _____

dichiara sotto la propria responsabilità che:

- l'impresa ha disponibilità di strumenti adeguati e di locali, all'interno e/o all'esterno dell'azienda, idonei alla realizzazione di interventi formativi, anche in relazione alle norme vigenti in materia di sicurezza;
- è stato predisposto un percorso formativo, così come dettagliato nel piano formativo individuale;
- in azienda o in aziende collegate/controllate (*barrare la/le casella/e di interesse*)
 - sono presenti lavoratori in grado di trasferire competenze;
 - sono presenti soci/titolari in grado di trasferire competenze.
- _____ (*inserire nominativo responsabile del percorso formativo*) sarà il responsabile aziendale del percorso formativo.

data, _____

Timbro e firma Impresa _____

Allegato 3) all'Accordo di rinnovo 22 gennaio 2009 al CCL 16.06.04

PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE
Apprendistato Professionalizzante , art. 49 del D.lgs 276/93

PFI relativo all'assunzione del/la Sig./ra:

1. Azienda

Ragione sociale _____

Sede (indirizzo) _____

CAP (Comune) _____

Partita IVA _____ Codice Fiscale _____

Telefono _____ Fax _____

e-mail _____

Legale rappresentante (nome e cognome) _____

2. Apprendista

Dati anagrafici

Cognome _____ Nome _____

C.F. _____

Cittadinanza _____ Scadenza permesso di soggiorno _____

Nato a _____ il _____ Residenza/Domicilio _____

Prov. _____ Via _____

Telefono _____ Fax _____

E-mail _____

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro

Titoli di studio posseduti _____

Eventuali percorsi di istruzione non conclusi _____

Eventuali percorsi di studio post-laurea _____

periodi di precedente apprendistato svolti dal _____ al _____

Formazione extra scolastica compresa quella svolta in apprendistato

a) _____

b) _____

c) _____

Esperienze lavorative

Eventuale possesso di una qualifica (specificare quale)

Aspetti normativi

Data di assunzione _____

Qualifica da conseguire _____

Durata _____

Livello di inquadramento iniziale _____

Livello di inquadramento finale _____

3. Responsabile del percorso formativo

Sig./ra _____

Livello di inquadramento _____

Funzioni del responsabile nell'ambito del contratto di apprendistato:

- 1) affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato;
- 2) favorire l'integrazione fra le varie iniziative formative;
- 3) trasmettere le competenze necessarie all'esercizio delle attività lavorative;
- 4) esprimere le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione del datore di lavoro.

4. Contenuti formativi

Competenze trasversali di base

Competenze relazionali: ore _____.

- *Sapersi relazionare con le altre aree organizzative dell'azienda;*
- *comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);*
- *analizzare e risolvere situazioni problematiche.*

Organizzazione ed economia: ore _____:

Conoscere:

- *i principali elementi economici e commerciali dell'impresa;*
- *le condizioni ed i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia, efficienza);*
- *il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa ed il ciclo produttivo (almeno 4 ore);*
- *la normativa di base relativa al settore di appartenenza;*
- *la collocazione della propria area di attività nell'ambito delle attività svolte dall'azienda.*

Disciplina del rapporto di lavoro: ore _____

Conoscere:

- *gli elementi fondamentali della normativa (legislativa e contrattuale) sulla disciplina del rapporto di lavoro;*
- *diritti e doveri dei lavoratori (almeno 4 ore);*
- *elementi costitutivi della retribuzione e del costo del lavoro:*

Sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni sul lavoro: ore _____ (minimo di 8 ore)*.

Conoscere:

- *gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;*
- *i principali fattori di rischio;*
- *le misure di prevenzione e protezione.*

* Da erogare nella prima parte del contratto di apprendistato e, in ogni caso, entro il primo anno del contratto stesso.

Competenze tecnico-professionali specifiche:

Gli obiettivi formativi di tipo tecnico-professionale sono individuati in relazione ai profili formativi di cui all'Allegato A).

In questo ambito saranno sviluppati anche i temi della sicurezza sul lavoro e dei mezzi di protezione individuali, propri della figura professionale nonché i temi dell'innovazione di prodotto, processo e contesto.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

8) _____

9) _____

.....

5. **Articolazione e modalità di erogazione della formazione** (è possibile barrare più opzioni)

	Interna	Esterna
Aula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seminari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esercitazioni di gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visite aziendali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Testimonianze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studi ed analisi di casi aziendali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
On the job (formazione ottenuta durante lo svolgimento del lavoro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affiancamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro: (specificare) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ATTESTAZIONE DELL'ATTIVITA'
FORMATIVA IN APPRENDISTATO
PROFESSIONALIZZANTE**

Art. 49 D. Lgs. n° 276/03

DATI APPRENDISTA/IMPRESA

APPRENDISTA

NOME E COGNOME _____

CODICE FISCALE _____

LUOGO E DATA DI NASCITA _____

RESIDENTE IN _____

VIA _____

TITOLO DI STUDIO _____

ASSUNTO IN APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

DAL _____ AL _____

QUALIFICA CONSEGUITA AL TERMINE DEL CONTRATTO DI
APPRENDISTATO _____

IMPRESA

RAGIONE SOCIALE _____

INDIRIZZO _____

TELEFONO _____ FAX _____

E-MAIL _____

RESPONSABILE DEL PERCORSO FORMATIVO:

Nome _____

Ruolo in Impresa: _____

FORMAZIONE EFFETTUATA DURANTE IL CONTRATTO DI APPRENDISTATO

AREE TEMATICHE/CONTENUTI (con riferimento al piano formativo individuale)	DURATA IN ORE / PERIODO	MODALITA' ADOTTATA	FIRMA RESPONSABILE PERCORSO FORMATIVO E APPRENDISTA
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Esterna <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Seminari <input type="checkbox"/> Esercitazioni di gruppo <input type="checkbox"/> Visite aziendali <input type="checkbox"/> Testimonianze <input type="checkbox"/> Studi/analisi casi aziend. <input type="checkbox"/> e-learning <input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> _____ Comune: _____ Ente esterno: _____	FIRMA RESPONSABILE DEL PERCORSO FORMATIVO _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Esterna <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Seminari <input type="checkbox"/> Esercitazioni di gruppo <input type="checkbox"/> Visite aziendali <input type="checkbox"/> Testimonianze <input type="checkbox"/> Studi/analisi casi aziend. <input type="checkbox"/> e-learning <input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> _____ Comune: _____ Ente esterno: _____	FIRMA RESPONSABILE DEL PERCORSO FORMATIVO _____ FIRMA APPRENDISTA _____

AREE TEMATICHE/CONTENUTI (con riferimento al piano formativo individuale)	DURATA IN ORE / PERIODO	MODALITA' ADOTTATA	FIRMA RESPONSABILE PERCORSO FORMATIVO E APPRENDISTA
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Esterna <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Seminari <input type="checkbox"/> Esercitazioni di gruppo <input type="checkbox"/> Visite aziendali <input type="checkbox"/> Testimonianze <input type="checkbox"/> Studi/analisi casi aziend. <input type="checkbox"/> e-learning <input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> _____ Comune: _____ Ente esterno: _____	FIRMA RESPONSABILE DEL PERCORSO FORMATIVO _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Esterna <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Seminari <input type="checkbox"/> Esercitazioni di gruppo <input type="checkbox"/> Visite aziendali <input type="checkbox"/> Testimonianze <input type="checkbox"/> Studi/analisi casi aziend. <input type="checkbox"/> e-learning <input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> _____ Comune: _____ Ente esterno: _____	FIRMA RESPONSABILE DEL PERCORSO FORMATIVO _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	Totale ore: _____		

FIRMA Responsabile percorso formativo _____ TIMBRO E FIRMA DELL' AZIENDA _____

FIRMA APPRENDISTA _____

Data _____

AUMENTI CONTRATTUALI, DECORRENZE E MINIMI TABELLARI

Il presente accordo di rinnovo si riferisce al biennio 1.1.2009 / 31.12.2010. Gli importi degli aumenti retributivi e le decorrenze sono compresi nella seguente tabella:

Tabella n. 1

Livelli	Parametri	1^ tranche aumento dal 1.01.09 euro	2^ tranche aumento dal 1.9.09 euro	3^ tranche aumento dal 1.01.10 euro	Totale aumento euro
Q	233	50,93	44,56	25,46	120,96
AS	222	48,52	42,46	24,26	115,25
A	209	45,68	39,97	22,84	108,50
B1	183	40,00	35,00	20,00	95,00
B2	159	34,75	30,41	17,38	82,54
C	139	30,38	26,58	15,19	72,16
D	126	27,54	24,10	13,77	65,41
E	113	24,70	21,61	12,35	58,66
F	100	21,86	19,13	10,93	51,91

In relazione a quanto sopra, i nuovi valori dei minimi contrattuali dal 1.1.2009 saranno i seguenti:

Tabella n. 2

Livelli	Parametri	Minimi in vigore al 31.12.08 euro	Indennità di contin. euro	Minimi in vigore dal 01.01.09 euro	Minimi in vigore dal 01.09.09 euro	Minimi in vigore dal 01.01.10 euro
Q	233	1.319,66	540,37	1.370,59	1.415,15	1.440,62
AS	222	1.258,94	537,52	1.307,46	1.349,92	1.374,19
A	209	1.185,41	537,52	1.231,09	1.271,07	1.293,91
B1	183	1.038,32	532,54	1.078,32	1.113,32	1.133,32
B2	159	901,47	527,90	936,22	966,63	984,01
C	139	787,18	524,22	817,56	844,15	859,34
D	126	714,41	521,94	741,95	766,05	779,82
E	113	642,69	519,76	667,39	689,00	701,35
F	100	566,82	517,51	588,68	607,80	618,73

Gli aumenti retributivi potranno essere assorbiti, fino a concorrenza, dalle erogazioni per le quali ne sia stata dall'azienda prevista per iscritto la possibilità di assorbimento sui futuri aumenti del CCL.

UNA TANTUM CONTRATTUALE

Le Parti convengono che a tutti i lavoratori in servizio alla data di sottoscrizione del presente contratto ed in forza alle date di erogazione come sotto individuate, sarà corrisposta una somma *una tantum* pari ad € 300,00 per il livello B1, da riparametrare, così come da tabella sotto riportata, comprensiva dell'indennità di vacanza contrattuale erogata nel periodo aprile-dicembre 2008. Dalla predetta somma *una tantum* dovrà detrarsi l'importo erogato a titolo di indennità di vacanza contrattuale nel periodo di riferimento (aprile-dicembre 2008).

L'importo lordo della *una tantum* è stato quantificato comprendendo in esso anche i riflessi sugli istituti retributivi diretti ed indiretti, di origine legale e contrattuale e, in attuazione dell'art. 2120, comma 2, del c.c., è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto.

L'erogazione sarà effettuata in due soluzioni, di pari entità, con le retribuzioni dei mesi di marzo 2009 e settembre 2009.

Agli effetti della maturazione saranno considerati i periodi di assenza retribuita ed i periodi di assenza obbligatoria per maternità (ivi comprese le assenze che per effetto delle disposizioni sui congedi parentali sono equiparate alla assenza obbligatoria).

Nel caso di una non completa maturazione, l'*una tantum* sarà erogata in ragione di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi di maturazione dall'1.1.2008 al 31.12.2008; la frazione di mese superiore ai 15 giorni viene considerata mese intero.

Tabella n. 3 - "Una tantum"

Livelli	Parametri	Valore una tantum euro	1^ tranche una tantum marzo 2009 euro	2^ tranche una tantum settembre 2009 euro
Q	233	381,97	190,97	190,98
AS	222	363,93	181,97	181,97
A	209	342,62	171,30	171,31
B1	183	300,00	150,00	150,00
B2	159	260,66	130,33	130,33
C	139	227,87	113,93	113,93
D	126	206,56	103,28	103,28
E	113	185,25	92,63	92,62
F	100	163,93	81,97	81,97