



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Formazione
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

2019

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE DEL SERVIZIO ROBERTO DONEDDU

OGGETTO: APPROVAZIONE SECONDO AGGIORNAMENTO MASSIVO DEL REPERTORIO REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE (R.R.P.Q. ISTITUITO CON D.G.R n.33/9 del 30 giugno 2015) CONTENENTE LE PROPOSTE ELABORATE NELL'AMBITO DELL'AVVISO "AIUTI DE MINIMIS PER IL RAFFORZAMENTO DELLE FUNZIONI DI RICERCA E SVILUPPO DELLE AGENZIE FORMATIVE NELLA PROSPETTIVA DELLA PROGRESSIVA QUALIFICAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA" (approvato con Determinazione n.529 Prot. N. 8636 del 21/03/2016 e ss.mm.ii.)

ALLEGATO B – Schede di dettaglio Profili di Qualificazione



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56323 - Tecnico esperto nella gestione di progetti
Descrizione	Il Tecnico esperto nella gestione di progetti è in grado di elaborare, implementare e gestire i progetti, attraverso l'integrazione e il coordinamento delle risorse professionali, il presidio delle reti relazionali, tenendo conto del contesto di riferimento.
Settore	Trasversale
Ambito di attività	progettazione, ricerca e sviluppo
Livello di complessità	gruppo-livello C

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	Trova collocazione nel mercato del lavoro sia come libero professionista sia come lavoratore dipendente in aziende anche di piccole dimensioni. Risponde dei risultati del proprio lavoro alla direzione dell'azienda dalla quale viene incaricato, è spesso coadiuvato da altri collaboratori. Si relaziona quindi con il responsabile interno, ma spesso anche con il committente esterno. Svolge la propria attività con autonomia ed è responsabile del risultato
Livello EQF	7
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
ATECO 2007	M-70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M-72.20.00 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze sociali e umanistiche

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999744
Denominazione AdA	Rappresentazione potenzialità intervento
Descrizione della performance	Analizzare e rappresentare le potenzialità del territorio/contesto di riferimento

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1359
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Assumere le caratteristiche del contesto (economiche, di mercato, politiche e sociali) identificando opportunità, vincoli e canali di finanziamento2. Individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze presenti sul territorio e nel contesto di riferimento3. Prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità4. Valutare l'affidabilità e le potenzialità di eventuali partner e delle strutture coinvolte/da coinvolgere
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Principali canali e fonti di finanziamento2. Strumenti e tecniche di gestione di un budget3. Tecniche di rilevazione dei punti di forza e di debolezza (analisi SWOT) di un particolare prodotto/risorsa.
Livello EQF	7

Area di attività n°2

Codice AdA	9999745
Denominazione AdA	Progettazione intervento
Descrizione della performance	Definire e redigere un progetto secondo le modalità e la forma previsti

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1360
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Definire gli elementi costitutivi dell'intervento (finalità, metodologie, strumenti, destinatari/beneficiari, tempi e costi, ecc.)2. Identificare i partner, i gruppi di interesse ed i collaboratori rilevanti ai fini dell'intervento prefigurato3. Individuare i criteri e gli strumenti necessari a valutare l'efficacia e l'impatto dell'intervento4. Tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto dei destinatari e dei partner di progetto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).2. Metodologie di progettazione e implementazione di progetti.3. Principi di psicologia dei gruppi sociali.4. Strumenti e tecniche di gestione di un budget.
Livello EQF	7



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999746
Denominazione AdA	Sviluppo del progetto
Descrizione della performance	Strutturare e definire un progetto esecutivo nelle sue componenti essenziali.

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1361
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Adottare comportamenti e approcci che favoriscano sinergie fra singoli e gruppi anche appartenenti ad organizzazioni e realtà diverse2. Identificare le reti di attori, collaboratori e partner da coinvolgere nelle diverse fasi dell'intervento3. Selezionare azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative e gestionali, funzionali a garantire un ottimale svolgimento dell'intervento4. Valutare i tempi e le modalità di realizzazione dell'intervento in base ai vincoli di natura economica ed organizzativa
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Fasi, sviluppo e struttura di progetto2. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).3. Metodologie di progettazione e implementazione di progetti4. Principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto5. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza6. Principi di psicologia dei gruppi sociali7. Strumenti e tecniche di gestione di un budget8. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente9. Tecniche di gestione dei gruppi10. Tecniche di monitoraggio di progetto
Livello EQF	7



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

Codice AdA	9999747
Denominazione AdA	Gestione del progetto
Descrizione della performance	Implementare il progetto monitorando l' avanzamento e gli scostamenti da quanto previsto, riprogettando laddove necessario

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

Codice unità di competenza	1362
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Adeguare le azioni previste in relazione a imprevisti e criticità o esigenze segnalate da partner, destinatari o collaboratori2. Adottare categorie valutative dell'intervento rispetto alla coerenza/adeguatezza degli strumenti adottati, agli orientamenti assunti ed alle finalità perseguite3. Identificare i canali comunicativi più efficaci rispetto al messaggio ed ai destinatari da raggiungere4. Individuare gli elementi utili ad assicurare il buon andamento dell'intervento
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).2. Lingua inglese parlata e scritta a livello elementare3. Principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto4. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.5. Project management.6. Tecniche di analisi e di valutazione dell'impatto dei progetti.7. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente8. Tecniche di monitoraggio di progetto9. Tecniche e metodi di coordinamento e controllo di progetti complessi.
Livello EQF	7



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56324 - Responsabile Customer Care
Descrizione	Il Responsabile customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni, servizio che provvede a fornire informazioni e chiarimenti alla clientela, assicurando risposte a contestazioni e reclami. Gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o helpdesker che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio.
Settore	Trasversale
Ambito di attività	commerciale, comunicazione e vendita
Livello di complessità	gruppo-livello C

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	Lavora in aziende o organizzazioni di medie e grandi dimensioni nei servizi post vendita.
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
ATECO 2007	N-82.20.00 - Attività dei call center N-82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999748
Denominazione AdA	Coordinamento del servizio di customer care
Descrizione della performance	Effettuare il coordinamento del servizio di customer care

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1363
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni2. Applicare metodologie di lavoro per obiettivi3. Applicare modalità di coordinamento del lavoro4. Applicare tecniche di addestramento on the job5. Applicare tecniche di budgeting6. Applicare tecniche di gestione del personale7. Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Elementi di organizzazione aziendale3. Elementi di organizzazione del lavoro4. Metodologie di gestione di un call center5. Normativa in materia di tutela della Privacy6. Principi di customer care
Livello EQF	5

Area di attività n°2

Codice AdA	9999749
Denominazione AdA	Gestione dell'assistenza post-vendita al cliente
Descrizione della performance	Definire le procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita e in caso di riparazione/sostituzione del prodotto, Predisponendo il piano di accoglienza ed assistenza clienti e un sistema di informazioni standardizzato

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1364
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente2. Applicare procedure di gestione reclami3. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction4. Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di Customer Relationship Management2. Elementi di organizzazione aziendale3. Gamma di prodotti/servizi in vendita4. Nozioni di qualità del servizio5. Principi di customer care6. Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999750
Denominazione AdA	Restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente
Descrizione della performance	Elaborare ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1365
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 2. Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato 3. Applicare tecniche di redazione di report di ricerca
Conoscenze	1. Comunicazione d'impresa 2. Elementi di comunicazione interna 3. Nozioni di qualità del servizio 4. Principi di customer care
Livello EQF	5

Area di attività n°4

Codice AdA	9999751
Denominazione AdA	Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela
Descrizione della performance	Definire gli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti valutando la rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

Codice unità di competenza	1366
Abilità	1. Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente 2. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 3. Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza 4. Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Elementi di statistica 3. Metodologie della ricerca qualitativa 4. Metodologie della ricerca quantitativa 5. Principi di customer care
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56325 - Operatore della sicurezza e tutela di beni e persone
Descrizione	L'Operatore della sicurezza e tutela di beni e persone è in grado di erogare servizi di sicurezza a tutela di beni e persone, in contesti pubblici e privati, attuando strategie di controllo e prevenzione e orientando azioni e comportamenti alla gestione positiva dei conflitti, nell'ambito della propria area di competenza e responsabilità.
Settore	Trasversale
Ambito di attività	amministrazione e gestione
Livello di complessità	gruppo-livello B

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	L'Operatore della sicurezza e tutela di beni e persone opera in contesti pubblici e privati nell'area della sicurezza delle persone nonché dei beni di interesse pubblico e privato (centri commerciali; punti di ritrovo; ecc.)
Livello EQF	4
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	3.4.5.4.0 - Tecnici dei servizi di sicurezza privati e professioni assimilate 5.4.8.1.0 - Personale di guardiania territoriale 5.4.8.2.0 - Vigili urbani 5.4.8.3.1 - Agenti della Polizia di Stato 5.4.8.4.1 - Vigili del fuoco 5.4.8.5.0 - Agenti di istituti di pena e rieducazione 5.4.8.6.0 - Guardie private di sicurezza
ATECO 2007	N-80.10.00 - Servizi di vigilanza privata N-80.20.00 - Servizi connessi ai sistemi di vigilanza N-80.30.00 - Servizi di investigazione privata N-81.10.00 - Servizi integrati di gestione agli edifici N-81.21.00 - Pulizia generale (non specializzata) di edifici N-81.22.01 - Attività di sterilizzazione di attrezzature medico sanitarie N-81.22.02 - Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali N-81.29.10 - Servizi di disinfestazione N-81.29.91 - Pulizia e lavaggio di aree pubbliche, rimozione di neve e ghiaccio N-81.29.99 - Altre attività di pulizia nca

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999752
Denominazione AdA	Diagnosi comportamentale
Descrizione della performance	Riconoscere caratteristiche comportamentali delle persone

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1367
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Adottare tecniche di inquadramento dei fenomeni sociali al fine di identificare potenziali soggetti e situazioni problematiche2. Identificare, in presenza di circostanze che destano sospetti, le persone che possono presentare particolari stati di alterazione, disagi e bisogni per prevenire rischi o pericoli3. Riconoscere e memorizzare gli aspetti peculiari della persona attraverso l'osservazione delle caratteristiche fisiche e comportamentali4. Riconoscere i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali/di gruppo rispetto allo specifico contesto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).2. Meccanismi cognitivi relativi ai processi di categorizzazione stereotipo e discriminazione.3. Principali tecniche di analisi e rilevazione dei bisogni.4. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza5. Principi di sicurezza, infortunistica stradale e codice della strada6. Principi di tossicologia.
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

Codice AdA	9999753
Denominazione AdA	Mediazione conflittuale
Descrizione della performance	Moderare e risolvere situazione e dinamiche conflittuali nel rispetto delle procedure

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1368
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Adottare lo stile linguistico più adeguato ad influenzare positivamente il comportamento dei soggetti coinvolti2. Applicare le tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione più adeguate al contesto specifico e più funzionali a moderare le parti coinvolte3. Individuare la soluzione più accettabile e soddisfacente per le parti coinvolte sollecitando anche momenti di chiarimento e confronto4. Individuare l'approccio comportamentale più efficace a gestire positivamente una situazione di conflitto, scontro e ostilità
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).2. Metodologie e tecniche di mediazione3. Principali espressioni operative nelle lingue straniere più diffuse.4. Principali tecniche e strumenti di gestione dei conflitti5. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza6. Principi e tecniche del lavoro in gruppo7. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999754
Denominazione AdA	Vigilanza beni obiettivi e aree territoriali
Descrizione della performance	Sorvegliare beni, obiettivi e aree territoriali nel rispetto delle procedure

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1369
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare le principali tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e protezione dell'area di presidio, date le condizioni fisiche e strutturali degli spazi e degli ambienti2. Individuare la posizione più funzionale a sorvegliare e controllare un obiettivo e le immediate adiacenze di uno specifico contesto/area3. Riconoscere e valutare il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza4. Riconoscere le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Caratteristiche del mercato privato della sicurezza2. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).3. Principali strumenti tecnologici video e audio utilizzati per la sorveglianza4. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.5. Principi di base di diritto e procedura penale6. Tecniche di osservazione e analisi del contesto e dell'ambiente
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

Codice AdA	9999755
Denominazione AdA	Sviluppo azioni primo intervento
Descrizione della performance	Adottare interventi di difesa e protezione nel rispetto delle procedure

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

Codice unità di competenza	1370
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Adottare tecniche pratiche di protezione e interposizione ravvicinata e personale contenendo comportamenti non conformi2. Identificare, in situazioni problematiche, le tecniche e gli strumenti di difesa, individuali e di gruppo, utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone3. Individuare i soggetti da coinvolgere in funzione delle situazioni specifiche (forze dell'ordine, personale medico, vigili del fuoco)4. Riconoscere le principali azioni e comportamenti da adottare negli interventi di primo soccorso al fine di prestare una adeguata relazione d'aiuto e assistenza
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).2. Organizzazione e funzionamento degli organi di polizia locale e nazionale e dei rispettivi ambiti di competenza3. Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.4. Principi di difesa personale5. Principi di primo soccorso6. Tecniche di osservazione e analisi del contesto e dell'ambiente
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56326 - Tecnico specializzato in e commerce
Descrizione	Il Tecnico Specializzato in E-Commerce si inserisce nel processo di commercializzazione di prodotti/servizi utilizzando strumenti web e di net-economy. E' in grado di rapportarsi con i vari settori operativi al fine di ottimizzare le procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, integrandosi, in particolare con la funzione marketing.
Settore	Trasversale
Ambito di attività	commerciale, comunicazione e vendita
Livello di complessità	gruppo-livello C

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	Il Tecnico Specializzato in E-Commerce lavora all'interno di aziende anche di piccole dimensioni che si avvalgono anche di strumenti informativi e di internet per la commercializzazione dei prodotti e servizi. Collabora nella gestione delle diverse attività di approvvigionamento/distribuzione con i responsabili dei settori di riferimento per creare e gestire strumenti di e-commerce
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 2.5.1.5.3 - Specialisti nella commercializzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale
ATECO 2007	G-47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet M-73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari N-80.10.00 - Servizi di vigilanza privata N-80.20.00 - Servizi connessi ai sistemi di vigilanza N-82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999756
Denominazione AdA	Gestione di soluzioni di commercio elettronico
Descrizione della performance	Controllare il rispetto delle procedure normative riferite all'e-commerce e monitorare le statistiche di accesso al sito per il supporto tecnico allo sviluppo del piano di web-marketing

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1371
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Contestualizzare la normativa riferita all'e-commerce2. Individuare soluzioni per l'implementazione di siti dedicati congruenti con la strategia aziendale3. Individuare strumenti e metodologie per la definizione di una soluzione in termini di requisiti, vincoli, risorse e schedulazione4. Individuare tecniche di networking per la comunicazione5. Modellare soluzioni di e-commerce
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa civilistica e fiscale del commercio on-line e diritti del consumatore2. Progettazione di soluzioni di e-commerce3. Tecniche di e-commerce4. Tecniche di networking
Livello EQF	5

Area di attività n°2

Codice AdA	9999757
Denominazione AdA	Definizione di strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce
Descrizione della performance	Definire le strategie commerciali per la massimizzazione del fatturato di vendita

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1372
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di comunicazione per il commercio elettronico2. Applicare tecniche di web-marketing3. Elaborare dati statistici per definire strategie di web-marketing4. Individuare soluzioni per la promozione del sito
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Tecniche di comunicazione3. Tecniche di reporting4. Tecniche di Web-marketing
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999758
Denominazione AdA	Gestione della compravendita on-line
Descrizione della performance	Predisporre documenti e soluzioni per gestire l'assistenza e la compravendita on-line

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1373
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni2. Predisporre la documentazione relativa alla compravendita on-line3. Predisporre soluzioni di assistenza on-line e post-vendita4. Prevedere soluzioni per l'ottimizzazione dei flussi di magazzino5. Utilizzare tecniche di incassi on-line
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Documenti della compravendita on-line2. Elementi di Customer Service3. Elementi di sicurezza informatica4. Tecniche di incasso on-line
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56327 - Esperto analisi di mercato
Descrizione	L'Esperto analisi di mercato analizza le caratteristiche, la struttura e le dinamiche evolutive del mercato, al fine di valutare le potenzialità del prodotto/servizio, la soddisfazione dei clienti, la definizione del prezzo, la segmentazione della domanda, la definizione e il controllo del posizionamento, gli effetti delle campagne pubblicitarie. L'Esperto analisi di mercato progetta analisi quantitative e qualitative per la conoscenza del mercato e delle sue dinamiche di sviluppo, raccordandosi con il cliente (interno o esterno) nella definizione degli obiettivi; definisce l'impianto metodologico della ricerca, con particolare attenzione alla definizione del campione e alle modalità di selezione delle unità di rilevazione; effettua test di coerenza e operazioni di codifica degli strumenti di indagine; acquisisce e analizza i flussi informativi da fonti primarie e secondarie; coordina e supervisiona le attività di rilevazione e di raccolta delle informazioni; analizza e interpreta i dati raccolti; predispone report di analisi per la restituzione delle informazioni al cliente (interno o esterno); propone diagnosi, consulenze e attività di follow up e approfondimento
Settore	Trasversale
Ambito di attività	commerciale, comunicazione e vendita
Livello di complessità	gruppo-livello C

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	L'Esperto analisi di mercato lavora all'interno di istituti di ricerche di mercato e sondaggi di opinione o all'interno di aziende di dimensioni medio grandi che possiedono un ufficio studi (in genere a supporto dell'attività di marketing)
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	2.5.1.5.4 - Analisti di mercato
ATECO 2007	M-73.20.00 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999759
Denominazione AdA	Analisi dati per ricerche di mercato
Descrizione della performance	Saper effettuare l'analisi, estrarre e classificare i dati ed interpretare i dati statistici

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1374
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction2. Applicare tecniche di analisi della concorrenza3. Applicare tecniche di analisi di dati di mercato4. Applicare tecniche di analisi qualitativa5. Applicare tecniche di analisi statistica dei dati6. Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato7. Utilizzare software analisi ed elaborazione qualitativa dei dati8. Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Elementi di sociologia3. Elementi di statistica4. Metodologie della ricerca qualitativa5. Statistica descrittiva
Livello EQF	5

Area di attività n°2

Codice AdA	9999760
Denominazione AdA	Definizione del campione per la realizzazione di una ricerca di mercato
Descrizione della performance	Elaborare l'impianto metodologico dell'indagine

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1375
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare criteri di scelta delle unità di rilevazione2. Applicare metodologie e criteri di statistica inferenziale3. Applicare tecniche di disegno campionario
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Metodologie della ricerca quantitativa2. Statistica inferenziale3. Tecniche di campionamento4. Tecniche di rilevazione dei dati
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999761
Denominazione AdA	Messa a punto degli strumenti d'indagine
Descrizione della performance	Effettuare la messa a punto degli strumenti per la rilevazione/raccolta dei dati per indagini di mercato

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1376
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare procedure di codifica dei questionari2. Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati3. Applicare tecniche di analisi database4. Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)5. Utilizzare software gestione di database6. Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine7. Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati8. Utilizzare strumenti di supporto informatico ad una attività di call center
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di progettazione dei database2. Procedure di archiviazione dati3. Statistica inferenziale4. Tecniche di misura degli scostamenti5. Tecniche di rilevazione dei dati6. Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

Codice AdA	9999762
Denominazione AdA	Progettazione di una ricerca di mercato
Descrizione della performance	Effettuare la progettazione di indagini per la rilevazione di dati di marketing (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ecc.)

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

Codice unità di competenza	1377
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare criteri di elaborazione preventivi2. Applicare tecniche di budgeting3. Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine4. Applicare tecniche di disegno campionario5. Applicare tecniche di intervista di mercato6. Applicare tecniche di pianificazione delle attività7. Applicare tecniche di progettazione8. Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)9. Utilizzare software gestione di database
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di psicologia sociale2. Elementi di sociologia3. Elementi di statistica4. Fonti statistiche e amministrative5. Metodologie della ricerca qualitativa6. Metodologie della ricerca quantitativa7. Normativa in materia di tutela della Privacy8. Tecniche di analisi della segmentazione della clientela
Livello EQF	5

Area di attività n°5

Codice AdA	9999763
Denominazione AdA	Restituzione al cliente (interno/esterno) dei risultati di una ricerca di mercato
Descrizione della performance	Redigere relazioni e rapporti per la descrizione dei fenomeni rilevati

Unità di competenza (associata alla area di attività n°5)

Codice unità di competenza	1378
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di analisi dati statistici2. Applicare tecniche di presentazione di report di ricerca3. Applicare tecniche di redazione di report di ricerca4. Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali5. Utilizzare tecniche di comunicazione orale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Elementi di psicologia della comunicazione3. Elementi di sociologia4. Elementi di statistica
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56283 - Tecnico della progettazione di interventi socioassistenziali e sociosanitari, nell'ambito del Terzo Settore
Descrizione	È una figura che appartiene al management intermedio dell'impresa sociale. Coordina le attività progettuali in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario, miranti ad ottenere l'assegnazione di risorse (generalmente pubbliche), attraverso convenzioni e incarichi relativi alla gestione di strutture e/o servizi, anche sulla base di specifici bandi di gara. A tal fine, talvolta partendo dalla ricognizione delle opportunità di finanziamento, effettua la valutazione delle condizioni dei requisiti necessari, verifica l'effettiva opportunità di formulare offerte per l'erogazione di servizi, soprattutto in relazione alla mission, agli obiettivi, al know-how e alle capacità organizzative e operative della organizzazione per la quale opera. Cura, secondo le modalità del caso, la progettazione dei servizi, acquisendo ed elaborando le informazioni e i documenti necessari e coordinandosi con i ruoli organizzativi coinvolti, seguendo criteri di correttezza e completezza tecnica, coerenza logica e chiarezza espositiva.
Settore	Servizi socio sanitari
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello C

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	Opera in ogni tipo di impresa sociale sia come dipendente, sia come consulente e collaboratore esterno. La diversa tipologia del rapporto di lavoro è spesso determinata dalla dimensione dell'azienda: nel caso di imprese sociali di grandi dimensioni, è figura stabile ed è assunto con contratto a tempo indeterminato. Nel caso di imprese di dimensioni medie o ridotte, può operare come dipendente o essere incaricato attraverso collaborazioni a progetto e prestazioni consulenziali.
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali
-------------------	--------------------------------



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ATECO 2007	Q-86.10.40 - Ospedali e case di cura per lunga degenza Q-87.20.00 - Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti Q-87.30.00 - Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili Q-87.90.00 - Altre strutture di assistenza sociale residenziale Q-88.10.00 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili Q-88.91.00 - Servizi di asili nido e assistenza diurna per minori disabili Q-88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
------------	---

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999583
Denominazione AdA	Progettazione di interventi/servizi socio-sanitari e socio-assistenziali
Descrizione della performance	Curare la progettazione di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, coordinandosi con i referenti organizzativi e sovrintendendo all'intero processo progettuale.

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1198
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di coordinamento della progettazione e di co-progettazione, valorizzando le competenze delle professionalità che intervengono2. Applicare tecniche di elaborazione di presentazioni scritte efficaci, anche attraverso l'utilizzo di software ad hoc3. Applicare tecniche di progettazione, con particolare riferimento all'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale4. Individuare le risorse strumentali e di personale necessarie per l'attuazione del progetto5. Predisporre contenuti per una descrizione esaustiva dell'organizzazione e dell'erogazione del servizio nel rispetto delle modalità richieste e degli standard di riferimento Redigere l'offerta economica e il budget in collaborazione con gli uffici amministrativi6. Predisporre documenti e diagrammi di pianificazione delle attività
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di pianificazione economica e finanziaria2. Normativa nazionale e regionale in materia di servizi sanitari e sociali3. Organizzazione dei servizi sociali4. Standard di qualità dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali5. Tecniche di comunicazione scritta efficaci6. Teoria e tecnica della progettazione, con particolare riferimento all'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale7. Tipologie e strumenti di finanziamento in campo socio-sanitario e socio-assistenziale
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

Codice AdA	9999584
Denominazione AdA	Ricognizione delle opportunità di finanziamento e pianificazione delle attività di progettazione, in ambito socio-sanitario/socio-assistenziale
Descrizione della performance	Curare ricognizioni delle opportunità di finanziamento e procedere ad una loro attenta valutazione, in termini di fattibilità e coerenza con La mission, gli obiettivi, il know-how e le capacità organizzative e operative disponibili

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1199
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di analisi dei rischi e delle opportunità2. Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione delle attività di progettazione e co-progettazione, valorizzando le professionalità disponibili3. Comprendere e interpretare le specifiche dei bandi di gara4. Individuare e coinvolgere soggetti istituzionali o altri stakeholders in forme di collaborazione e/o partenariato5. Ricercare fonti e opportunità di finanziamento partendo dalle esigenze e dalle caratteristiche dell'organizzazione6. Selezionare/raccogliere la normativa e la documentazione tecnica utile a fini progettuali7. Svolgere valutazioni di opportunità e fattibilità economico-finanziarie e tecniche di interventi socio-sanitari e socio-assistenziali in funzione di vincoli e risorse disponibili8. Verificare l'iter amministrativo e i termini per l'ammissibilità del progetto, per predisporre una adeguata programmazione del lavoro
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Configurazione e funzionamento delle rete territoriale di attiri e servizi in ambito socio-sanitario e socio-assistenziale2. Elementi di analisi organizzativa3. Elementi di diritto amministrativo4. Elementi di gestione di impresa5. Elementi di organizzazione del lavoro6. Elementi di pianificazione economica e finanziaria7. Normativa in materia di appalti8. Organizzazione dei servizi sociali9. Teoria e tecnica della progettazione, con particolare riferimento all'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale Caratteristiche socioeconomiche del territorio
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999585
Denominazione AdA	Monitoraggio, valutazione ed eventuale ricalibrazione dei servizi socio-sanitari/socio-assistenziali erogati
Descrizione della performance	Definire un piano di monitoraggio e valutazione in itinere dei servizi erogati, al fine di verificarne la congruità e la corrispondenza agli obiettivi programmati e, eventualmente, di intervenire per rimodulare la progettazione e la pianificazione delle attività.

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1200
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di monitoraggio e valutazione di interventi/servizi socio-sanitari e socio-assistenziali2. Applicare tecniche di progettazione, con particolare riferimento all'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale3. Applicare tecniche di raccolta e analisi dati di monitoraggio4. Definire procedure e indicatori di monitoraggio e valutazione5. Individuare soluzioni migliorative della pianificazione ed erogazione dei servizi in funzione delle criticità rilevate e delle risorse attivabili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Caratteristiche socioeconomiche del territorio2. Elementi di analisi organizzativa3. Normativa in materia di appalti4. Organizzazione dei servizi sociali5. Teoria e tecnica della progettazione, con particolare riferimento all'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale6. Teoria e tecnica della valutazione, con particolare riferimento all'ambito socio-sanitario e socio-assistenziale
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56290 - Responsabile di strutture socioassistenziali residenziali e semiresidenziali
Descrizione	<p>E' una figura che appartiene al management intermedio dell'impresa sociale. La figura dirige e coordina una struttura socio assistenziale a ciclo residenziale o semi residenziale, in modo da garantire l'efficienza organizzativa e l'efficacia dei servizi all'utenza. Egli sovrintende l'organizzazione del lavoro verificando l'adeguatezza delle attività agli standard operativi. In una prospettiva di coordinamento delle attività multidisciplinare, pur rispettando le specifiche aree di competenza delle altre figure professionali, è chiamato a sovrintendere all'intero buon funzionamento della struttura, verificando il rispetto dei protocolli di intervento e gli standard di sicurezza e qualità. Si occupa, inoltre, della ricerca di possibili finanziamenti pubblici e privati, dell'accreditamento del servizio sulla base della normativa vigente, di migliorare la qualità attraverso la gestione e la valorizzazione delle risorse umane. Spesso la sua responsabilità si estende anche alla gestione delle relazioni esterne con i soggetti istituzionali e i parenti degli utenti</p>
Settore	Servizi socio sanitari
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello C

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	<p>Opera sia nell'ambito delle imprese del terzo settore che delle aziende profit, quasi sempre in un rapporto di lavoro a tempo indeterminato. La rilevanza del ruolo e il rapporto fiduciario con il top management dell'azienda consentono, in specifici casi, di optare per forme di assunzione più libere (collaborazione coordinata a progetto o incarico libero professionale) a fronte di trattamenti economici più vantaggiosi rispetto ai normali inquadramenti di un CCNL. Nell'ambito della cooperazione sociale il rapporto subordinato si affianca frequentemente a quello di socio-lavoratore. Si trova solitamente in una situazione di vertice direttivo relativamente allo svolgimento del servizio su cui sovrintende. In una prospettiva di coordinamento delle attività multidisciplinare, pur rispettando le specifiche aree di competenza di ogni figura professionale, è chiamato a sovrintendere all'intero buon funzionamento della struttura e del servizio, verificandone l'efficienza e l'efficacia, il rispetto dei protocolli di intervento e i fondamentali standard sulla sicurezza e la qualità. Spesso la sua responsabilità si estende alla quasi totale gestione delle relazioni esterne con i soggetti istituzionali e i parenti degli utenti</p>
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	1.3.1.9.2 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale
ATECO 2007	Q-87 - SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE RESIDENZIALE

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999608
Denominazione AdA	Coordinamento delle attività dei servizi nelle strutture socio sanitarie
Descrizione della performance	Sovrintendere allo svolgimento corretto dell'intero processo gestionale del servizio e/o della struttura, coordinando le risorse umane e valorizzandone lo specifico apporto nel rispetto dei riferimenti normativi

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1223
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Assicurare il mantenimento in efficienza della struttura e della strumentazione adottando ciclicamente le necessarie procedure di controllo e verifica2. Curare gli interventi atti a garantire il rispetto dei requisiti strutturali e logistici necessari per l'ottenimento di autorizzazioni, accreditamenti etc. e le relative procedure documentali3. Sovrintendere a procedure di verifica del servizio per ogni area operativa, sia sul versante recettivo dell'utenza sia su quello motivazionale dei lavoratori4. Sovrintendere alla organizzazione del lavoro in modo da predisporre le più appropriate procedure in ordine ai tempi e alle modalità di intervento, garantendo l'efficacia degli interventi5. Sovrintendere allo svolgimento dell'intero processo gestionale dei servizi della struttura6. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività7. Utilizzare strumenti per la documentazione degli interventi8. Verificare l'adeguatezza ed il livello delle prestazioni, valorizzando anche un periodico confronto con commissioni di verifica e vigilanza
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di etica nei servizi alla persona2. Gestione delle risorse umane3. Metodologie di valutazione di interventi in area socio-assistenziale4. Normativa di riferimento, nazionale e regionale, in ambito sociosanitario, socioassistenziale5. Organizzazione dei servizi sociali6. Processi gestionali dei servizi socio assistenziali residenziali e semi residenziali7. Rete territoriale dei servizi sociali8. Tecniche di pianificazione di attività9. Tipologie di disabilità10. Tipologie e classificazioni di disagio sociale
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

Codice AdA	9999609
Denominazione AdA	Gestione di una struttura socio assistenziale dal punto di vista amministrativo, contabile e finanziario
Descrizione della performance	Garantire la regolarità degli adempimenti amministrativi, gestionali e contabili della struttura e/o del servizio, in raccordo con la direzione amministrativa e la direzione generale dell'azienda

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1224
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di analisi dei costi, dei processi amministrativi e della documentazione economico-finanziaria2. Applicare tecniche di controllo di gestione3. Utilizzare i principali software gestionali4. Vigilare sulla correttezza delle procedure amministrative e contabili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Costi e tariffe dei servizi sociali e socio-sanitari2. Elementi di amministrazione aziendale3. Elementi di budgeting4. Elementi di normativa fiscale e tributaria5. Logica, caratteristiche e utilizzo dei principali software gestionali6. Principi di contabilità generale7. Principi e metodi del controllo di gestione8. Tecniche di analisi di bilancio
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	1360
Denominazione AdA	Gestione delle risorse umane
Descrizione della performance	Configurare/implementare la politica aziendale di valutazione e retribuzione delle risorse umane realizzando gli interventi per il miglioramento del clima aziendale e presidiando l'adempimento delle norme in materia

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	684
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare la politica retributiva ed i piani di carriera2. Configurare un sistema di valutazione delle prestazioni3. Definire una politica retributiva e piani di carriera in accordo con la mission e le indicazioni della direzione aziendale (compensation)4. Gestire la comunicazione (le richieste ed il contenzioso) con la forza lavoro in merito agli aspetti contrattuali (orari, permessi, congedi, maternità, pensionamenti)5. Implementare la valutazione delle prestazioni e produrre report periodici per la direzione aziendale6. Presidiare l'adempimento delle norme sulla sicurezza del lavoro e sugli accertamenti sanitari obbligatori7. Realizzare interventi per il miglioramento del clima aziendale in coerenza con le policy aziendali (servizi sociali, pasti, benessere fisico, ergonomia, salute, trasporti, conciliazione dei tempi, turismo aziendale)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Contratti collettivi di lavoro per la definizione di aspetti contrattuali quali orari, permessi, ecc.2. Elementi della procedura amministrativa dell'assunzione, del licenziamento, della trasformazione di un contratto di lavoro3. Gestione delle risorse umane: modelli, metodologie, evoluzione della funzione4. Organizzazione aziendale: sistema impresa, processo strategico, visione, missione, obiettivi, analisi strategica, fattori chiave di successo, pianificazione strategica5. Principi fondamentali del diritto del lavoro6. Tecniche di analisi delle competenze e del potenziale per analizzare le competenze in ingresso e dunque progettare l'intervento formativo necessario7. Tecniche di compensation per la definizione della retribuzione8. Tecniche di negoziazione per mediare tra esigenze dell'impresa ed esigenze e caratteristiche del personale impiegato9. Tecniche di valutazione delle prestazioni per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56279 - Tecnico del verde paesaggistico
Descrizione	Opera a livello tecnico nella progettazione di spazi verdi e nella configurazione di opere architettoniche complementari in uno spazio verde. È in grado di stabilire quali essenze vegetali siano più adatte nei vari ambienti e collaborare alla redazione di progetti di arredo di verde pubblico e privato. Si occupa della supervisione del cantiere di lavoro, verificando la corretta realizzazione del progetto da parte delle maestranze.
Settore	Agricoltura zootecnia silvicoltura maricoltura
Ambito di attività	progettazione, ricerca e sviluppo
Livello di complessità	gruppo-livello B

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	Opera principalmente come libero professionista o dirigente di aziende o enti che si occupano di gestione del verde
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	3.2.2.1.1 - Tecnici agronomi
ATECO 2007	A-01.19.10 - Coltivazione di fiori in piena aria A-01.19.20 - Coltivazione di fiori in colture protette A-01.19.90 - Coltivazione di piante da foraggio e di altre colture non permanenti A-01.29.00 - Coltivazione di altre colture permanenti (inclusi alberi di Natale) A-01.30.00 - Riproduzione delle piante A-01.63.00 - Attività che seguono la raccolta A-01.64.09 - Altre lavorazioni delle sementi per la semina M-74.90.11 - Consulenza agraria fornita da agronomi M-74.90.12 - Consulenza agraria fornita da agrotecnici e periti agrari N-81.30.00 - Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999571
Denominazione AdA	Progettazione preliminare di aree e spazi verdi
Descrizione della performance	Ideare progetti di aree e spazi verdi funzionali alle caratteristiche pedoclimatiche dell'area, in linea con le richieste della committenza

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1186
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Acquisire informazioni sul sito attraverso dati cartografici ed esecuzione di rilievi metrici e topografici2. Elaborare un progetto preliminare di fattibilità e valutarlo con i committenti3. Ideare composizioni architettoniche e vegetali4. Proporre le soluzioni progettuali funzionali alle caratteristiche pedoclimatiche dell'area: tipologia terreno - umidità, clima, ecc. - e tipologia antropica - età, cultura, abitudini5. Realizzare sopralluoghi sul sito per verificare la fattibilità e acquisire dati utili alla progettazione6. Realizzare una progettazione nell'ambito di gare d'appalto o comunque di fornitura a Pubbliche Amministrazioni7. Utilizzare ed inserire le essenze vegetali in relazione al luogo sottoposto a progettazione8. Valutare il fabbisogno dell'utente riguardo le soluzioni paesaggistiche richieste
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. . Caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche dei terreni e conseguenti tecniche di trattamenti agronomici2. . Specie e varietà botaniche e relative caratteristiche3. Caratteristiche del lavoro in team per coinvolgere vari soggetti nella progettazione4. Elementi base della progettazione dallo schema di fattibilità fino agli elaborati del progetto definitivo5. Elementi di storia delle tipologie di verde e dell'evoluzione degli spazi verdi nel paesaggio urbano e periurbano6. Normativa e tecniche di progettazione nell'ambito della pubblica amministrazione7. Normativa sugli spazi verdi ed in particolare: localizzazione urbanistica, tutela paesistico-ambientale, normativa spazi sportivi e di gioco, sicurezza delle attrezzature8. Possibili tipi e ruoli degli spazi verdi (giardini, parchi, aiuole, rotonde, ecc.) e loro caratteristiche fondamentali9. Principi di fisiologia vegetale: caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche delle piante10. Tipi e impiego di materiali accessori impiegati negli spazi verdi per il completamento delle infrastrutture
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

Codice AdA	9999572
Denominazione AdA	Elaborazione grafica di soluzioni paesaggistiche del verde
Descrizione della performance	Realizzare disegni e progetti di spazi e aree verdi attraverso l'impiego di strumenti tradizionali ed informatici

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1187
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche grafiche di tipo tradizionale - schizzo, disegno a matita, ecc.2. Effettuare rappresentazioni di architetture virtuali per la simulazione di spazi verdi e di scenografie paesaggistiche3. Tradurre il valore aggiunto della rappresentazione bi-tridimensionale della simulazione in miglioramenti/variazioni progettuali4. Tradurre qualità morfologiche e funzionali in elementi di rappresentazione grafica5. Utilizzare software applicativi per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Disegno tecnico e architettonico: misure, planimetrie, segni e simboli, metodi e scale di rappresentazione, sezioni, ecc2. Elementi hardware della postazione di lavoro, per un corretto impiego di PC, stampanti, plotter3. Principi e tecniche di progettazione del verde4. Software specifici tipo CAD per la realizzazione di elaborati grafici del progetto
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999573
Denominazione AdA	Progettazione esecutiva e supervisione della realizzazione di parchi e giardini
Descrizione della performance	Effettuare la progettazione esecutiva di aree e spazi verdi in coerenza con il progetto elaborato e supervisionare la sua realizzazione, coordinando attività e persone

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1188
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Definire posizione e struttura dei corpi illuminanti, della pavimentazione e degli altri eventuali elementi di arredo - opere murarie, panchine, gazebo, giochi, pergolati, ecc.2. Delineare l'area in macro-zone a funzionalità d'uso specifica - zone sole, zone ombra, zone gioco, ecc.3. Monitorare l'avanzamento realizzativo del progetto in coerenza con tempistiche e costi di realizzazione4. Pianificare l'attività del gruppo di lavoro, gestendo le risorse umane e materiali5. Predefinire i portamenti funzionali ed estetici, individuali e reciproci, delle piante ornamentali - arbusti, piante erbacee, alberi, fiori - e calcolarne il sesto d'impianto6. Rilevare eventuali criticità e impostare eventuali modifiche al progetto7. Stabilire caratteristiche tecniche dell'impianto di irrigazione in funzione dei fabbisogni irrigui delle differenti piante
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa che regola la disciplina dei contratti2. Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori3. Principi e tecniche di progettazione del verde4. Tecniche di monitoraggio procedurale e finanziario5. Tecniche di piantumazione, produzione e manutenzione del verde6. Tecniche di project management per la pianificazione e la gestione dei progetti assegnati7. Tecnologia e componentistica degli impianti idraulici di irrigazione
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

Codice AdA	141
Denominazione AdA	Cura e prevenzione integrata delle coltivazioni vegetali e agronomiche
Descrizione della performance	Eseguire le operazioni di trattamento per la prevenzione e cura delle piante rilevando, ad esempio, la presenza di parassiti o malattie di tipo comune ed utilizzando i prodotti idonei per le patologie rilevate. Prodotti fitosanitari e relativi coadiuvanti vanno trattati nel rispetto delle norme che ne disciplinano l'acquisto, l'uso e la conservazione ed avendo conseguito apposita autorizzazione ("patentino") superando l'esame al termine di un corso FP conforme a regolamento regionale

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

Codice unità di competenza	6
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Definire un sistema di difesa colturale integrato, con strategie di applicazione selettiva degli interventi2. Impostare un programma di difesa del verde con prodotti e tecniche a ridotto impatto ambientale3. Individuare e riconoscere patologie, insetti e parassiti, funghi e batteri, più significativi e diffusi4. Individuare gli interventi tradizionali di prevenzione e cura in relazione alle patologie rilevate5. Scegliere i prodotti antiparassitari più idonei in relazione alla tipologia di sintomi rilevati e valutandone le criticità di impiego in particolari ambiti (ad es. verde pubblico)6. Valutare lo stato fitopatologico delle colture individuando eventuali malattie od attacchi parassitari e valutandone l'estensione e la gravità7. Valutare lo stato fitopatologico delle piante accertandone il livello di salute
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Criteri di impiego dei prodotti in relazione alla loro tossicità acuta e residuale2. Criteri di impiego dei vari prodotti per la difesa in relazione alle varie fasi fenologiche delle piante ed alla tossicità acuta e residuale3. Dinamiche di comportamento dei parassiti sulle essenze vegetali interessate per attuare efficacemente l'intervento di difesa4. Elementi di patologia vegetale per il riconoscimento, la prevenzione e la cura delle patologie più comuni delle piante e dei terreni5. Principali tipologie di prodotti insetticidi e anticrittogamici presenti sul mercato per la difesa e la cura del terreno e delle coltivazioni6. Principi di fisiologia vegetale: caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche7. Rischi e pericoli connessi alla detenzione, manipolazione ed uso dei prodotti fitofitosanitari8. Specie e varietà colturali e relative caratteristiche9. Strategie di difesa di tipo biologico o a basso impatto ambientale10. Tecniche di riconoscimento, prevenzione e cura delle patologie più comuni delle piante e dei terreni
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56281 - Tecnico di allevamento delle api e di produzione del miele
Descrizione	L'apicoltore si occupa della conduzione di famiglie d'api e della raccolta e commercializzazione dei loro prodotti: miele, pappa reale, cera, polline, propoli, veleno, idromele e aceto di miele. Presidia le aree di attività inerenti l'allevamento delle api, gli interventi profilattici e terapeutici per le api, la gestione dell'estrazione e la lavorazione del miele, le analisi sensoriali e melissopalinologiche relative al prodotto miele, la sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni, il confezionamento dei prodotti. Generalmente svolge la sua attività come lavoratore autonomo.
Settore	Agricoltura zootecnia silvicoltura maricoltura
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello B

Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	Si inserisce di solito come lavoratore autonomo o dipendente a tempo indeterminato o determinato in aziende agricole singole o associate, società di servizi per l'agricoltura e ditte di contoterzismo. Se opera con rapporto di lavoro dipendente il riferimento base è costituito dal contratto degli operai agricoli. Svolge il proprio lavoro individualmente o in raccordo con altri profili professionali del settore quali sanitari, veterinari e profili di consulenza alimentare. Gli sbocchi occupazionali sono rintracciabili presso aziende apistiche.
Livello EQF	4
Raccordo Quadro Nazionale	-

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	6.4.2.6.0 - Allevatori e operai specializzati degli allevamenti di insetti
ATECO 2007	A-01.49.30 - Apicoltura

Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	9999576
Denominazione AdA	Allevamento delle api
Descrizione della performance	Garantire lo Stato di salute delle api, utilizzando corrette modalità di gestione dell'alveare e mantenendolo in condizioni di igiene adeguate

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

Codice unità di competenza	1191
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. adottare le misure di profilassi e terapia adeguate allo stato di salute delle api, utilizzando in sicurezza i prodotti necessari e autorizzati2. applicare le tecniche di costruzione dell'alveare per accogliere la colonia di api3. utilizzare corrette modalità di gestione dell'alveare, mantenendolo in condizioni di igiene adeguate4. utilizzare criteri e tecniche di osservazione dello sviluppo dell'alveare in funzione del periodo e delle condizioni ambientali5. utilizzare tecniche di riconoscimento dell'ape regina6. utilizzare tecniche e strumenti per il processo di selezione delle api migliori
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. aspetti igienico-sanitari dell'alveare2. biologia, fisiologia e morfologia delle api, loro ciclo vitale e riproduttivo3. classificazioni e caratteristiche delle api4. legislazione e normative in materia di attività apistica5. nozioni pratiche sulle malattie delle api6. organizzazione dell'alveare7. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza8. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)9. tecniche di apicoltura e di apicoltura biologica: impianto, cura, visite e osservazione di un alveare10. tecniche e prodotti per il mantenimento di adeguate condizioni igieniche dell'alveare
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

Codice AdA	9999577
Denominazione AdA	Analisi sensoriale del miele e melissopalnologica
Descrizione della performance	Degustare il prodotto e riconoscere qualità e origine botanica

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

Codice unità di competenza	1192
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. effettuare analisi visive, olfattive e gustative del prodotto miele2. effettuare il conteggio e l'identificazione dei pollini e la stima della quantità assoluta dei pollini3. effettuare prove e verifiche (colore, conducibilità elettrica, ph, acidità) necessarie alla verifica dell'unifloralità4. riconoscere le caratteristiche fisiche, chimico-biologiche ed organolettiche del miele
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. ambienti, tecniche e modalità di assaggio e degustazione del prodotto2. caratteristiche delle diverse varietà di miele3. caratteristiche fisiche, chimico, biologiche organolettiche del miele4. metodologie di analisi sensoriale del miele5. metodologie e strumenti per l'analisi melissopalnologica del miele6. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza7. proprietà nutrizionali e qualità del miele8. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	9999578
Denominazione AdA	Confezionamento dei prodotti alimentari liquidi, semiliquidi e pastosi
Descrizione della performance	Eseguire l'operazione di confezionamento e di apposizione delle etichette garantendo la gestione degli attrezzi manuali e meccanizzati in sicurezza e la lettura delle norme su etichettatura.

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	1193
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. eseguire la chiusura utilizzando in sicurezza le macchine tappatrici per chiudere2. eseguire l'imbottigliamento, invasettamento, riempimento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici3. predisporre le etichette ed eseguire l'etichettatura delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici per chiudere e le stampanti4. utilizzare macchinari per soffiatura delle bottiglie in pet
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento, invasettamento, riempimento e l'etichettatura e la soffiatura delle bottiglie in pet2. obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati3. principali caratteristiche fisiche e biologiche dei prodotti da confezionare4. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza5. procedure aziendali di carico e scarico dei materiali6. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)7. specifiche norme sanitarie per l'imbottigliamento, invasettamento, riempimento8. tipologie e caratteristiche dei materiali utilizzati per il confezionamento (vetro, plastica, pet, tetrapak, ecc.)
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

Codice AdA	9999579
Denominazione AdA	Gestione dell'estrazione e lavorazione del miele
Descrizione della performance	Eseguire l'operazione di estrazione e lavorazione del miele garantendo l'Utilizzo in sicurezza degli strumenti di lavorazione, salvaguardia delle proprietà organolettiche e nutrizionali del miele.

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

Codice unità di competenza	1194
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. applicare tecniche e procedure di stoccaggio dei melari adeguate al controllo del livello di umidità2. applicare tecniche manuali o meccaniche (macchina disopercolatrice) per la disopercolatura, la smelatura, la maturazione, il filtraggio, la schiumatura, utilizzando in sicurezza gli strumenti ed i macchinari specifici e rispettando i tempi di lavorazione3. riconoscere le caratteristiche di fluidità e cristallizzazione del miele4. utilizzare tecniche di cristallizzazione guidata adeguate al tipo di miele prodotto5. utilizzare tecniche e strumenti (soffiatore, apiscampi) di estrazione del miele, anche in accordo ad eventuali disciplinari di produzione di qualità
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. aspetti igienico-sanitari dell'alveare2. attrezzature e strumenti per la lavorazione di miele e prodotti apistici3. caratteristiche delle diverse varietà di miele4. disciplinari di produzione della denominazione di origine protetta "miele"5. fasi di produzione del miele6. legislazione e normative in materia di attività apistica e produzione miele7. principi della cristallizzazione del miele8. proprietà nutrizionali e fattori di qualità del miele9. rischi chimici e biologici nella produzione del miele10. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°5

Codice AdA	9999580
Denominazione AdA	Interventi profilattici e terapeutici per le api
Descrizione della performance	valutare lo stato di salute delle api, gestire i prodotti, le procedure e i tempi per effettuare interventi profilattici e terapeutici

Unità di competenza (associata alla area di attività n°5)

Codice unità di competenza	1195
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. adottare le misure di profilassi e terapia adeguate allo stato di salute delle api2. utilizzare le diverse tipologie di prodotti (di sintesi e di origine naturale) scegliendo in base a criteri di opportunità3. utilizzare procedure e tempi di somministrazione dei prodotti nel rispetto dei tempi di residuo e di smielatura per evitare contaminazione del prodotto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. biologia, fisiologia e morfologia delle api2. cause di moria e spopolamento degli alveari3. ciclo vitale e riproduttivo delle api4. legislazione e normative in materia di attività apistica5. normativa sugli interventi profilattici e terapeutici per il contenimento delle malattie delle api6. nozioni pratiche sulle malattie delle api7. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza8. procedure e tempi per effettuare interventi profilattici e terapeutici9. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)10. tipologie di prodotti da utilizzare (di sintesi e di origine naturale).
Livello EQF	4



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°6

Codice AdA	9999582
Denominazione AdA	Sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni
Descrizione della performance	Eseguire Sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni.

Unità di competenza (associata alla area di attività n°6)

Codice unità di competenza	1197
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. gestire gli impianti cpi (cleaning in place) di trattamento e lavaggio automatico verificando il rispetto delle procedure previste2. gestire la documentazione relativa alle procedure di sanificazione delle industrie di produzione alimentare3. scegliere le tecniche idonee per la valutazione dell'efficacia delle procedure di sanificazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cpi (cleaning in place)2. norme di igiene (HACCP) per garantire il mantenimento degli standard qualitativi di produzione3. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza4. requisiti igienico-sanitari degli ambienti di produzione e stoccaggio5. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)6. tecniche e procedure di sanificazione degli impianti7. tipologie di controllo della sanificazione
Livello EQF	4