

**COMMERCIO - CONFCOMMERCIO****ACC 24.3.2012****(COMMERCIO - CONFESERCENTI ACC 28.3.2012)****Accordo di riordino complessivo della disciplina dell'apprendistato nel settore terziario, distribuzione, servizi**

Tabella A - Piano orario curricolare

<b>Profili professionali</b>	<b>Ore complessive di formazione professionalizzante</b>	<b>Durata</b>
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 200 ore)	36 mesi
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210	36 mesi
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180	36 mesi
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160	36 mesi

Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120	24 mesi
--	-----	---------

**Tabella B**

Area di attività	Tipologie di profilo	Qualifiche omologhe a quelle artigiane	Durata apprendistato	Ore complessive di formazione professionalizzante
Front office e funzioni ausiliarie	Addetto food e funzioni ausiliarie	Addetto alla vendita: - macellaio specializzato provetto	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello
		- specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita	42 mesi	200 ore per inquadramento finale al IV livello
Promozione e commercializzazione	Addetto al servizio	Addetto al servizio: - estimatore nelle aziende di arte e antichità - disegnatore tecnico - figurista -vetrinista	48 mesi	340 ore per inquadramento finale al II livello 280 ore per inquadramento finale al III livello
Servizi generali	Addetto manutenzione/assistenza	Addetto manutenzione: -Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico - Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli - Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità - Operaio specializzato provetto	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello
		Addetto assistenza: - Collaudatore e/o accettatore	48 mesi	340 ore per inquadramento finale al II livello

		- Tecnico riparatore del settore elettrodomestici Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio		280 ore per inquadramento finale al III livello
	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Addetto gestione magazzino no food: - Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico - Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello

Allegato 1

## AREA DI ATTIVITA' – FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE

### TIPOLOGIA DI PROFILO

ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

### ATTIVITA' FORMATIVA

#### Competenze a carattere professionalizzante

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

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

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

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

### PIANO ORARIO CURRICOLARE

PROFILI PROFESSIONALI	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120

<b>PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*)</b>	<b>Ore complessive di formazione professionalizzante</b>
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	200
--	-----

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

#### **AREA DI ATTIVITA' – FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE**

#### **TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE**

#### **QUALIFICHE**

##### **addetto alla vendita**

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

##### **Macellaio specializzato provetto**

Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare

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

Commesso alla vendita al pubblico

Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia

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

Banconiere di spacci di carne

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

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

Aiuto banconiere spacci di carne

##### **addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita**

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

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

Magazziniere anche con funzioni di vendita

Cassiere comune

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

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico  
Addetto al controllo delle vendite  
Preparatore di commissioni

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

## **COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

### **COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

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

### **COMPETENZE DI AREA**

Conoscere:

- il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- e saper utilizzare il glossario della professione
- i sistemi di tutela del consumatore
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

### **COMPETENZE DI PROFILO**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se necessario per l'organizzazione aziendale
- Conoscere la merceologia alimentare
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)

- Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale
- Saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e sapere applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione
- Conoscere e sapere utilizzare i dispositivi di protezione individuale

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

## AREA DI ATTIVITA' – FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE

### TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

#### QUALIFICHE

##### addetto alla vendita

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

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

Commesso specializzato provetto

Commesso di libreria

Commesso stimatore di gioielleria

Sportellista nelle concessionarie di pubblicità

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

Cassiere comune

Astatore

Commesso alla vendita al pubblico

Pompista specializzato

##### addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita



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

Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico

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

Ottico diplomato

Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente

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

Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore

Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo

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

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

Magazziniere anche con funzioni di vendita

Estetista, anche con funzioni di vendita

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

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali

Addetto alla biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico

**Semplici conoscenze pratiche**

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)****COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

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

#### **COMPETENZE DI AREA**

Conoscere:

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

#### **COMPETENZE DI PROFILO**

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

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

#### **AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI**

**TIPOLOGIA DI PROFILO**

ADDETTO AMMINISTRATIVO

ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA

ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO FOOD

ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD

**ATTIVITA' FORMATIVA****Competenze a carattere professionalizzante**

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

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

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

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

**PIANO ORARIO CURRICOLARE**

<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>	<b>Ore complessive di formazione professionalizzante</b>
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120

<b>PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*)</b>	<b>Ore complessive di formazione professionalizzante</b>
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

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

#### AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

## TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AMMINISTRATIVO

### QUALIFICHE

#### addetto amministrativo

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

Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere

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

Schedulatore flussista

Contabile/impiegato amministrativo

Programmatore e minutatore di programmi

Addetto a pratiche doganali e valutarie

Operatore di elaboratore con controllo di flusso

Steno-dattilografo in lingue estere

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

Operatore meccanografico

Esattore

Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte

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

Addetto a mansioni d'ordine di segreteria

Contabile d'ordine

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

Fatturista

Schedarista

Codificatore

Operatore di macchine perforatrici e verificatrici

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)

## **COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

## **COMPETENZE DI AREA**

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

## **COMPETENZE DI PROFILO**

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

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

## **AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI**

### **TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA**

## QUALIFICHE

### addetto manutenzione

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

Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferrometalli

Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità

Operaio specializzato provetto

Manutentore specializzato provetto

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

Operaio specializzato

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

Manutentore specializzato

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

Operaio qualificato

Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio

Manutentore qualificato

#### **Semplici conoscenze pratiche**

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

Addetto assistenza

### addetto assistenza

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

Collaudatore e/o accettatore

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

Tecnico riparatore del settore elettrodomestici

Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio

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

Estetista, anche con funzioni di vendita

Addetto al collaudo

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

Pratico di laboratorio chimico  
Informatore negli Istituti di informazioni commerciali  
Addetto di biblioteca circolante  
Addetto ai negozi o filiali di esposizioni  
Addetto al centralino telefonico  
Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

**Semplici conoscenze pratiche**

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)****COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

**COMPETENZE DI AREA**

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

**COMPETENZE DI PROFILO**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)



- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

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

## **AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI**

### **TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO FOOD**

#### **QUALIFICHE**

##### **addetto logistica**

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

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

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

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

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

Addetto al controllo e alla verifica delle merci

Conducente di autovetture

##### **addetto gestione magazzino food**

##### **particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnicopratica**

Operaio specializzato provetto

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

Magazziniere

Operaio specializzato

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

Campionarista, prezzista

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

Operaio qualificato

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)****COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

**COMPETENZE DI AREA**

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

**COMPETENZE DI PROFILO**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Conoscere la merceologia alimentare

- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

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

## **AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI**

### **TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO FOOD**

#### **QUALIFICHE**

##### **addetto logistica**

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

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

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

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

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

Addetto al controllo e alla verifica delle merci

Conducente di autovetture

##### **addetto gestione magazzino no food**

##### **particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnicopratica**

Operaio specializzato provetto

Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferrometalli

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

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

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

Magazziniere

Operaio specializzato

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

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

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

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

Campionarista, prezzista

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

Operaio qualificato

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

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

Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio

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

#### **Semplici conoscenze pratiche**

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

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

#### **COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

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

#### **ULTERIORI COMPETENZE DI AREA**

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico

- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera se richiesto dalla mansione
- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

#### **COMPETENZE DI PROFILO**

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

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

#### **AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE**

##### **TIPOLOGIA DI PROFILO**

ADDETTO AL SERVIZIO

##### **ATTIVITA' FORMATIVA**

###### **Competenze a carattere professionalizzante**

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

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

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

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

**PIANO ORARIO CURRICOLARE**

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

<b>PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*)</b>	<b>Ore complessive di formazione professionalizzante</b>
---	--

approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

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

## AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

### TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AL SERVIZIO

#### QUALIFICHE

##### addetto al servizio

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

Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi

Estimatore nelle aziende di arte e antichità

Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie

Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie

Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità

Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità

Assistente del product manager (altri assistenti)

Propagandista scientifico

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

Disegnatore tecnico

Creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali

Rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato

Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato

Figurista

Vetrinista

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

Indossatrice

Propagandista di prodotti, con mansioni che non richiedono cognizioni scientifiche

Pittore o disegnatore esecutivo

Operatori di processo nelle aziende di ricerche di mercato

Allestitore esecutivo di vetrine e display

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

#### **COMPETENZE DI SETTORE**

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

#### **COMPETENZE DI AREA**

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

#### **COMPETENZE DI PROFILO**

- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base se richiesto dalle mansioni
- Riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio



- Saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo
- Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing
- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay out e di visual merchandising se richiesto dalle mansioni
- Saper organizzare spazi di lavoro, esporre e presentare merci e prodotti se richiesto dalle mansioni
- Saper leggere ed interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning se richiesto dalle mansioni
- Sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità se richiesto dalle mansioni
- Saper effettuare attività di reporting periodica se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

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

## CONSULENZA SPECIALISTICA

ACCR 5.2.2008

**Protocollo d'intesa per la realizzazione dell'apprendistato professionalizzante per i profili di consulenza specialistica**

**Apprendistato professionalizzante**  
**per il conseguimento della qualifica di consulente in Risk management & Performance improvement**

**(Definizione del profilo formativo)**

### **Obiettivo**

Il percorso formativo si pone come obiettivo la formazione professionale del consulente in Risk management & Performance improvement.

### **Destinatari**

Il percorso formativo si rivolge a giovani con diploma di laurea in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico-scientifiche.

### **Durata**

L'apprendistato si articola in due periodi su un arco temporale complessivo di:

- 2 anni per i titolari di laurea specialistica;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 4 anni per i titolari di laurea triennale.

### **Modalità alternative di erogazione della formazione:**

- corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;
- formazione a distanza ("e-learning");
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job"
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);
- studio e analisi di casi aziendali;
- corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi.

### **Contenuti**

Nel corso del primo anno, il percorso formativo prevede l'acquisizione di conoscenze base sulle tematiche di organizzazione aziendale, di analisi e ridisegno dei processi aziendali, di processi contabili e/o finanziari e/o amministrativi, di processi logistici e/o produttivi e/o distributivi, nonché di Risk Management e/o Performance Improvement. Nel corso del secondo, terzo e quarto anno, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze ottenute durante il primo anno e prevede la formazione in modalità avanzata, specifica e specialistica, delle metodologie utilizzate a livello aziendale.

### Tracciabilità

Tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendista nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, su apposito registro aziendale.

### ALLEGATO 1 - PIANO FORMATIVO

#### Primo anno

<b>Totale ore di formazione</b>	<b>Tipologia della formazione</b>	<b>Modalità alternative di erogazione della formazione</b>	<b>Obiettivi formativi</b>
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"><li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li><li>- Formazione a distanza (e-learning);</li><li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li><li>- Studio e analisi di casi aziendali;</li><li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi;</li><li>- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;</li><li>- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;</li><li>- Conoscere e saper applicare il processo di gestione degli incarichi con particolare riferimento a ruoli ed attività;</li><li>- Acquisire conoscenze e competenze amministrativo-contabili (nazionali ed internazionali) e di controllo interno di base che hanno impatto sui processi aziendali con particolare riferimento all'area amministrazione e/o finanza e controllo e/o all'area logistica;</li><li>- Acquisire conoscenze e competenze nell'identificazione e riduzione dei costi delle aziende migliorandone la gestione e il controllo;</li><li>- Conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance del contesto normativo nazionale ed internazionale che hanno impatto sui processi aziendali</li></ul>
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li><li>- Formazione a distanza ("e-learning");</li><li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere i principi fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori;</li><li>- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro;</li><li>- Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;</li><li>- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, gestione dei tempi e dello stress, lavorare in gruppo e per obiettivi;</li></ul>

		<p>il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</p> <p>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</p>	<p>- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche per una presentazione efficace;</p> <p>- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, redigere presentazioni e creare database</p>
--	--	---	--

Secondo, terzo e quarto anno

<b>Totale ore di formazione</b>	<b>Tipologia della formazione</b>	<b>Modalità alternative di erogazione della formazione</b>	<b>Obiettivi formativi</b>
80 ore	Professionalizzante	<p>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</p> <p>- Formazione a distanza (e-learning);</p> <p>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</p> <p>- Studio e analisi di casi aziendali;</p> <p>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</p>	<p>- Conoscere e applicare le metodologie a supporto delle attività di miglioramento dei processi aziendali attraverso le fasi di cambiamento, individuazione delle opportunità di miglioramento e ridisegno dei processi;</p> <p>- Saper effettuare la valutazione ed il ridisegno globale delle strutture organizzative e dei macroprocessi aziendali;</p> <p>- Saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda;</p> <p>- Conoscere e saper applicare le principali metodologie di risk management inerenti l'identificazione e la gestione dei rischi per il mancato raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (efficacia ed efficienza), di reporting e di compliance con le normative vigenti;</p> <p>- Sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche;</p> <p>- Approfondire le conoscenze e le competenze amministrativo-contabili e di controllo interno che hanno impatto sui processi aziendali con particolare riferimento all'area amministrazione e/o finanza e controllo e/o logistica;</p> <p>- Conoscere e saper applicare la metodologia di project management per l'implementazione di soluzioni applicative leader sul mercato;</p> <p>- Acquisire conoscenze e competenze nell'analisi di costi e benefici di singole attività attraverso indicatori economici oggettivi</p>
40 ore	Trasversale	- Corsi interni erogati da consulenti esperti,	- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della

		<p>appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione a distanza ("e-learning");</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<p>quotidiana attività lavorativa ad un livello avanzato;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i principi fondamentali della disciplina legislativa del rapporto di lavoro e dei diritti e doveri dei lavoratori</li> <li>- Aggiornamenti e approfondimenti;</li> <li>- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro</li> <li>- Aggiornamenti e approfondimenti;</li> <li>- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, tecniche di ascolto e di negoziazione, leadership;</li> <li>- Saper redigere rapporti sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti</li> </ul>
--	--	---	--

**Apprendistato professionalizzante  
per il conseguimento della qualifica di consulente in Corporate Finance**

**(Definizione del profilo formativo)**

**Obiettivo**

Il percorso formativo si pone come obiettivo la formazione professionale del consulente in Corporate Finance.

**Destinatari**

Il percorso formativo si rivolge a giovani con diploma di laurea in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico-scientifiche.

**Durata**

L'apprendistato si articola in due periodi su un arco temporale complessivo di:

- 2 anni per i titolari di laurea specialistica;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 4 anni per i titolari di laurea triennale.

### **Modalità alternative di erogazione della formazione**

- corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;
- formazione a distanza ("e-learning");
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);
- studio e analisi di casi aziendali;
- corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi.

### **Contenuti**

Nel corso del primo anno, il percorso formativo prevede l'acquisizione di conoscenze base sulle tematiche di organizzazione aziendale, dei processi contabili/ finanziari/ amministrativi, di finanza aziendale.

Nel corso del secondo, terzo e quarto anno, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze ottenute durante il primo anno e prevede la formazione in modalità avanzata, specifica e specialistica, sulle tematiche inerenti le analisi economiche, finanziarie e di bilancio.

### **Tracciabilità**

Tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendista nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, su apposito registro aziendale.

## **ALLEGATO 1 - PIANO FORMATIVO**

### Primo anno

<b>Totale ore di formazione</b>	<b>Tipologia della formazione</b>	<b>Modalità alternative di erogazione della formazione</b>	<b>Obiettivi formativi</b>
---------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------

80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza (e-learning);</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Studio e analisi di casi aziendali;</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire conoscenze e competenze per l'analisi, la rilevazione e la modellizzazione delle dinamiche finanziarie d'impresa;</li> <li>- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;</li> <li>- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di erogazione del servizio;</li> <li>- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;</li> <li>- Acquisire conoscenze e competenze tecniche, contabili nazionali ed internazionali, amministrative e finanziarie;</li> <li>- Conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance del contesto normativo nazionale ed internazionale;</li> <li>- Saper utilizzare i principali metodi numerici e computazionali di base per la finanza;</li> <li>- Apprendere le conoscenze base inerenti l'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costituzione della reportistica "ad hoc";</li> <li>- Saper valutare rischi ed opportunità di una transazione focalizzandone i fattori critici per creare valore</li> </ul>
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza ("e-learning");</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i principi fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori;</li> <li>- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro;</li> <li>- Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;</li> <li>- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, gestione dei tempi e dello stress, lavorare in gruppo e per obiettivi;</li> <li>- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche per una presentazione efficace;</li> <li>- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, redigere presentazioni e creare database</li> </ul>

Secondo, terzo e quarto anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza (e-learning);</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Studio e analisi di casi aziendali;</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper svolgere ricerche di analisi economico/finanziarie inerenti le organizzazioni aziendali;</li> <li>- Saper svolgere analisi di bilancio;</li> <li>- Acquisire i principi per la valutazione aziendale;</li> <li>- Conoscere e applicare le metodologie aziendali inerenti analisi e studi reddituali/ patrimoniali/ finanziari;</li> <li>- Saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda;</li> <li>- Conoscere e saper applicare le principali metodologie di risk management inerenti l'identificazione e la gestione dei rischi per il mancato raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (efficacia ed efficienza), di reporting e di compliance con le normative vigenti;</li> <li>- Sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche</li> </ul>
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza ("e-learning");</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della quotidiana attività lavorativa ad un livello avanzato;</li> <li>- Conoscere i principi fondamentali della disciplina legislativa del rapporto di lavoro e dei diritti e doveri dei lavoratori</li> <li>- Aggiornamenti e approfondimenti;</li> <li>- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro - Aggiornamenti e approfondimenti;</li> <li>- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, tecniche di ascolto e di negoziazione, leadership</li> </ul>



		<p>la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li></ul>	
--	--	--	--

**Apprendistato professionalizzante**  
**per il conseguimento della qualifica di consulente in Data Management**  
**& IT Process Integration**

**(Definizione del profilo formativo)**

**Obiettivo**

Il percorso formativo si pone come obiettivo la formazione professionale del consulente in in Data Management & IT Process Integration.

**Destinatari**

Il percorso formativo si rivolge a giovani con diploma di laurea in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico-scientifiche.

**Durata**

L'apprendistato si articola in due periodi su un arco temporale complessivo di:

- 2 anni per i titolari di laurea specialistica;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 4 anni per i titolari di laurea triennale.

**Modalità alternative di erogazione della formazione**

- corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;
- formazione a distanza ("e-learning");
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);
- studio e analisi di casi aziendali;
- corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi.

**Contenuti**

Nel corso del primo anno, il percorso formativo prevede l'acquisizione di conoscenze base sulle tematiche di Information Technology, di organizzazione aziendale, di analisi e ridisegno dei processi aziendali, di processi contabili e/o finanziari e/o amministrativi, nonché di Risk Management.

Nel corso del secondo, terzo e quarto anno, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze ottenute durante il primo anno e prevede la formazione in modalità avanzata, specifica e specialistica, dei sistemi di Information Technology utilizzati nello specifico contesto operativo.

**Tracciabilità**

Tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendista nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, su apposito registro aziendale.

**ALLEGATO 1 - PIANO FORMATIVO**

Primo anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza (e-learning);</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Studio e analisi di casi aziendali;</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi;</li> <li>- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;</li> <li>- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di erogazione del servizio;</li> <li>- Acquisire conoscenze e competenze nell'ambito dei sistemi informativi integrati al fine di razionalizzare e ottimizzare le attività operative di un'azienda;</li> <li>- Acquisire conoscenze e competenze nella gestione dei dati contabili ai fini decisionali e di controllo aziendale nelle diverse fasi del processo informatico;</li> <li>- Acquisire conoscenze e competenze nell'ambito della sicurezza informatica con particolare riferimento alla valutazione e gestione dei rischi;</li> <li>- Comprendere l'Information Strategy del cliente e definire un modello di dati in base agli obiettivi di business stabiliti;</li> <li>- Acquisire conoscenze e competenze base contabili, amministrative e finanziarie;</li> <li>- Apprendere le conoscenze base inerenti l'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costruzione della reportistica "ad hoc";</li> <li>- Conoscere e saper applicare la disciplina normativa che ha impatto sui processi aziendali dell'area tecnologica di un'azienda in modo da ridefinire i processi interni in linea con i vincoli di legge</li> </ul>
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza ("e-learning");</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i principi fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori;</li> <li>- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro;</li> <li>- Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, gestione dei tempi e dello stress, lavorare in gruppo e per obiettivi;</li> <li>- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche per una presentazione efficace;</li> <li>- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, redigere presentazioni e creare database</li> </ul>
--	--	---	--

Secondo, terzo e quarto anno

<b>Totale ore di formazione</b>	<b>Tipologia della formazione</b>	<b>Modalità alternative di erogazione della formazione</b>	<b>Obiettivi formativi</b>
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza (e-learning);</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Studio e analisi di casi aziendali;</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppare la capacità di intervenire contestualmente sulle diverse variabili di tipo tecnologico e organizzativo;</li> <li>- Conoscere i mercati, acquisire competenze funzionali e tecnologiche per la comprensione del business e dei suoi repentini cambiamenti;</li> <li>- Conoscere e applicare le metodologie a supporto delle attività di miglioramento dei processi aziendali attraverso le fasi di cambiamento, individuazione delle opportunità di miglioramento e ridisegno dei processi;</li> <li>- Saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda;</li> <li>- Conoscere l'approccio per lo svolgimento di incarichi di analisi e di progettazione del sistema di controllo interno relativamente all'area Information Technology;</li> <li>- Conoscere e saper applicare la metodologia di "project management" per l'implementazione di soluzioni applicative;</li> <li>- Acquisire conoscenze e competenze nell'individuazione dei rischi associati alla pianificazione, all'introduzione e alla scelta di tecnologie;</li> <li>- Approfondire e saper applicare le conoscenze nell'ambito dei sistemi informativi integrati;</li> <li>- Approfondire e saper applicare le conoscenze nell'ambito della sicurezza informatica per la valutazione e la gestione dei rischi</li> </ul>

			<p>aziendali;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche;</li> <li>- Conoscere e saper applicare strumenti di data management per l'analisi dei dati;</li> <li>- Acquisire conoscenze sulle infrastrutture di rete e sulle architetture di sistema</li> </ul>
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</li> <li>- Formazione a distanza ("e-learning");</li> <li>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</li> <li>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della quotidiana attività lavorativa ad un livello avanzato;</li> <li>- Conoscere i principi fondamentali della disciplina legislativa del rapporto di lavoro e dei diritti e doveri dei lavoratori - Aggiornamenti e approfondimenti;</li> <li>- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro - Aggiornamenti e approfondimenti;</li> <li>- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, tecniche di ascolto e di negoziazione, leadership.</li> </ul>