



## **Riepilogo Qualificazioni Professionali Repertorio**

### **Settore Economico Professionale**

#### **AREA COMUNE**

- 1. Addetto amministrativo**
- 2. Grafico pubblicitario**
- 3. Qualità manager**
- 4. Project manager energie rinnovabili**
- 5. Responsabile amministrativo**
- 6. Tecnico commerciale energie rinnovabili**
- 7. Tecnico commerciale marketing**
- 8. Tecnico del controllo di gestione**
- 9. Tecnico del controllo qualità**
- 10. Tecnico esperto nella gestione aziendale**
- 11. Venditore energie rinnovabili**



**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>Area Comune</u></b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	ADA :
<b>Qualificazione regionale</b>	Addetto amministrativo
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.1.4.0 Personale di segreteria 4.1.1.6.0 Addetti agli affari generali Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 74.90.99 Altre attività professionali n.c.a
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	L'Addetto amministrativo gestisce la corrispondenza, la protocollazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e contabili, redige testi amministrativi, lettere commerciali e fogli di calcolo. Le sue funzioni possono estendersi, a seconda dei contesti organizzativi, alle registrazioni contabili elementari, alla segreteria amministrativa ed al ricevimento clienti.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Essere in grado di eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili	
<b>Risultato atteso</b>	
Documenti amministrativo contabili trattati come da procedure	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure amministrative per rilascio permessi, liberatorie, autorizzazioni</li> <li>• Applicare procedure di controllo ordini</li> <li>• Applicare procedure di registrazione documenti contabili</li> <li>• Applicare procedure di registrazione prima nota</li> <li>• Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica</li> <li>• Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture</li> <li>• Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li> <li>• Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici</li> <li>• Utilizzare software contabilità</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>• Elementi di contabilità aziendale</li> <li>• Elementi di economia aziendale</li> <li>• Elementi di ragioneria</li> <li>• Principali prodotti di office automation</li> <li>• Procedure di archiviazione dati</li> <li>• Sistemi di archiviazione dati</li> <li>• Sistemi di posta elettronica</li> <li>• Tecniche di ricerca informazioni su Internet</li> <li>• Tecniche per il back up dei dati</li> </ul>

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa</li> <li>• Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)</li> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)</li> <li>• Utilizzare tools per back up</li> </ul>	
---	--

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili. Documenti amministrativo-contabili trattati come da procedure.	Le operazioni di trattamento di documenti amministrativo-contabili.	Acquisizione, classificazione e archiviazione documenti (amministrativi, contabili e di altro genere); aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.; compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Essere in grado di gestire posta e protocollo	
Risultato atteso Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi di catalogazione</li> <li>• Applicare procedure di archiviazione</li> <li>• Applicare procedure di protocollazione documenti</li> <li>• Applicare procedure di registrazione documenti contabili</li> <li>• Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione mailing-list</li> <li>• Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati</li> <li>• Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico</li> <li>• Utilizzare masterizzatore</li> <li>• Utilizzare modalità di smistamento della posta</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa</li> <li>• Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)</li> <li>• Utilizzare stampanti professionali</li> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)</li> <li>• Utilizzare tools per back up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche del centralino</li> <li>• Principali prodotti di office automation</li> <li>• Procedure di archiviazione dati</li> <li>• Sistemi di archiviazione dati</li> <li>• Sistemi di posta elettronica</li> <li>• Tecniche per il back up dei dati</li> </ul>

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
--------------------------------------	-------------------------	------------



Essere in grado di gestire posta e protocollo. Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse.	Le operazioni di gestione del protocollo e della posta.	Acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita; protocollo e archiviazione di dati e informazioni.
--	---	---

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Essere in grado di redigere lettere commerciali	
<b>Risultato atteso</b> Lettere commerciali redatte correttamente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale</li> <li>• Applicare tecniche di predisposizione mailing-list</li> <li>• Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica</li> <li>• Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali</li> <li>• Utilizzare format per stesura lettere di credito</li> <li>• Utilizzare masterizzatore</li> <li>• Utilizzare sistemi di navigazione internet</li> <li>• Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa</li> <li>• Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)</li> <li>• Utilizzare stampanti professionali</li> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)</li> <li>• Utilizzare tools per back up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Lingua italiana</li> <li>• Norme redazionali della corrispondenza commerciale</li> <li>• Norme redazionali della corrispondenza d'ufficio</li> <li>• Principali prodotti di office automation</li> <li>• Sistemi di posta elettronica</li> <li>• Tecniche di ricerca informazioni su Internet</li> <li>• Tecniche per il back up dei dati</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Essere in grado di redigere lettere commerciali. Lettere commerciali redatte correttamente.	Le operazioni di stesura di lettere commerciali.	Stesura e di lettere commerciali.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>2</sup></i>	
<u>Area Comune</u>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	ADA :
<b>Qualificazione regionale</b>	Grafico pubblicitario
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.4.2.1 Grafici pubblicitari Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.4.1.1 Grafici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il Grafico pubblicitario si occupa della progettazione e realizzazione grafica di marchi (o logotipi), di immagine coordinata (biglietti da visita, carta da lettere, busta, modulistica varia), di packaging (veste grafica dei prodotti, etichette, confezioni, imballaggi), di progettazione editoriale (impaginazione di cataloghi, giornali, riviste, depliant...), di manifesti e pubblicità sui punti vendita.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Effettuare la supervisione della produzione di prodotti grafici	
<b>Risultato atteso</b>	
Supervisione della produzione del progetto grafico al fine di ottenere il prodotto richiesto	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di fotolito</li> <li>• Tecniche di impaginazione</li> <li>• Tecniche di rilegatura</li> <li>• Tecniche di stampa</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Effettuare la supervisione della produzione di prodotti grafici. Supervisione della produzione del progetto grafico al fine di ottenere il prodotto richiesto.	Le operazioni di supervisione del progetto grafico.	Definizione del piano di lavoro; organizzazione (tradizionale e digitale) dei contenuti testuali e grafici.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>
Ideare un progetto grafico
<b>Risultato atteso</b>
Ideazione di un progetto grafico rispondente alla strategia individuata

<sup>2</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di computer grafica</li> <li>• Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche</li> <li>• Applicare tecniche di disegno</li> <li>• Applicare tecniche di impaginazione</li> <li>• Applicare tecniche di photoediting</li> <li>• Applicare tecniche di progettazione grafica</li> <li>• Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta e cartoni</li> <li>• Codice di autodisciplina pubblicitario</li> <li>• Elementi di colorimetria</li> <li>• Elementi di comunicazione visiva</li> <li>• Elementi di disegno</li> <li>• Elementi di fotografia</li> <li>• Elementi di grafica pubblicitaria</li> <li>• Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• Grafica del prodotto editoriale</li> <li>• Tecniche di fotolito</li> <li>• Tecniche di rilegatura</li> <li>• Tecniche di stampa</li> </ul>

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ideare un progetto grafico. Ideazione di un progetto grafico rispondente alla strategia individuata.	Le operazioni di ideazione del progetto grafico.	Specificazione delle funzionalità e struttura del prodotto grafico; elaborazione del programma di lavoro; verifica dei tempi e dei costi per l'esecuzione del prodotto grafico.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Realizzare un progetto grafico esecutivo	
Risultato atteso Progetto grafico rispondente agli obiettivi di comunicazione visiva	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici</li> <li>• Applicare tecniche di computer grafica</li> <li>• Applicare tecniche di disegno</li> <li>• Applicare tecniche di impaginazione</li> <li>• Applicare tecniche di photoediting</li> <li>• Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta e cartoni</li> <li>• Elementi di colorimetria</li> <li>• Elementi di comunicazione visiva</li> <li>• Elementi di disegno</li> <li>• Elementi di fotografia</li> <li>• Elementi di grafica pubblicitaria</li> <li>• Grafica del prodotto editoriale</li> <li>• Tecniche di fotolito</li> <li>• Tecniche di rilegatura</li> <li>• Tecniche di stampa</li> </ul>

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare un progetto grafico esecutivo. Progetto grafico rispondente agli obiettivi di comunicazione visiva .	Le operazioni di progettazione grafica.	Corretto utilizzo dei software di elaborazione immagini e di grafica; corretta applicazione delle tecniche di progettazione grafica; corretto utilizzo dei software di elaborazione di immagini e di grafica.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>3</sup></b>	
<b>AREA COMUNE SERVIZI PER LE IMPRESE</b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Quality Manager
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.2.1.9 - Altri ingegneri ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.2.1.6 - Ingegneri civili e professioni assimilate
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 71.20.2 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi.
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il Quality manager gestisce e implementa un “Sistema Qualità Aziendale” secondo gli obiettivi definiti dall’organizzazione/impresa. Presidia il processo di certificazione del sistema qualità aziendale, supportando un Ente o Istituto di certificazione in merito alla valutazione delle azioni di controllo nell’intera filiera produttiva o di servizio. Verifica che le attività indicate nei documenti del sistema qualità aziendale (manuale, procedure, istruzioni, ecc.) siano conformi e rispondenti alle norme di riferimento e, soprattutto, recepite, attuate e consolidate all’interno dell’azienda. Promuove azioni per il miglioramento continuo del “Sistema Qualità Aziendale”, supervisionando processi e procedure finalizzate alla qualità del prodotto e del processo.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Configurare il sistema qualità aziendale	
<b>Risultato atteso</b> Procedure di pianificazione di qualità correttamente redatte	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro</li> <li>• applicare metodologie di ottimizzazione dei processi</li> <li>• applicare procedure per la definizione del manuale della qualità</li> <li>• applicare tecniche di analisi criticità del processo</li> <li>• applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità</li> <li>• applicare tecniche di valutazione modalità e tempi di implementazione qualità processi produttivi</li> <li>• utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali</li> <li>• utilizzare strumenti e tecniche per la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi dei processi aziendali</li> <li>• caratteristiche dei processi produttivi</li> <li>• metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi</li> <li>• organizzazione aziendale</li> <li>• sistema di qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)</li> <li>• sistema qualità aziendale</li> <li>• strumenti di analisi organizzativa</li> </ul>

<sup>3</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



misurazione degli standard di qualità.

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Configurare il sistema qualità aziendale. Procedure di pianificazione di qualità correttamente redatte.	Le operazioni per configurare il sistema qualità aziendale.	Analisi dei processi della qualità aziendale e mappatura dei processi.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Pianificare la gestione del sistema qualità aziendale	
<b>Risultato atteso</b> Sistema qualità adeguatamente implementato e gestito	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di controllo qualità</li> <li>• Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità</li> <li>• Applicare procedure di revisione (audit)</li> <li>• Applicare tecniche di progettazione attività di audit</li> <li>• Applicare tecniche di redazione rapporti di audit</li> <li>• Utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali</li> <li>• Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità</li> <li>• Utilizzare strumenti statistici per l'internal auditing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dei processi aziendali</li> <li>• Caratteristiche dei processi produttivi</li> <li>• Metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi</li> <li>• Organizzazione aziendale</li> <li>• Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)</li> <li>• Sistema qualità aziendale</li> <li>• Strumenti di analisi organizzativa</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Pianificare la gestione del sistema qualità aziendale. Sistema qualità adeguatamente implementato e gestito.	Le operazioni per pianificare la gestione del sistema qualità aziendale.	La corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema della gestione della qualità.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Supportare il processo di certificazione del sistema qualità aziendale	
<b>Risultato atteso</b> Validazione del processo di certificazione del sistema qualità aziendale	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>





<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di certificazione ISO</li> <li>• Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità</li> <li>• Applicare procedure di revisione (audit)</li> <li>• Applicare tecniche di redazione rapporti di audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dei processi aziendali</li> <li>• Caratteristiche dei processi produttivi</li> <li>• Metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi</li> <li>• Organizzazione aziendale</li> <li>• Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)</li> <li>• Sistema qualità aziendale</li> <li>• Strumenti di analisi organizzativa</li> </ul>
--	---

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supportare il processo di certificazione del sistema qualità aziendale. Validazione del processo di certificazione del sistema qualità aziendale.	Le operazioni per supportare il processo di certificazione del sistema qualità aziendale.	Schede di verifica previste dal sistema di qualità e gestione delle non conformità e delle azioni correttive e/o preventive.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>4</sup></b>	
<b><u>AREA COMUNE SERVIZI PER LE IMPRESE</u></b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Project manager energie rinnovabili
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.1.1 - Tecnici fisici
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.1.1 - Tecnici fisici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 35.11.00 Produzione di energia elettrica
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	<p>Il project manager segue lo sviluppo e lo stato di avanzamento dei siti individuati per l'installazione degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili. Responsabile di progetti anche complessi, deve gestire al meglio le risorse affidategli per raggiungere gli obiettivi nei tempi prefissati. Rientrano nei suoi compiti l'organizzazione e la gestione delle riunioni tecniche, finanziarie e gestionali, oltre che i rapporti con le figure esterne come banche o enti locali, così come il coordinamento delle attività di progettazione. Sotto la sua responsabilità ricade anche la supervisione delle attività di cantiere e in particolare il controllo dei tempi di realizzazione. In tale contesto, il project engineer si occuperà di: dare supporto tecnico allo sviluppo di impianti fotovoltaici; consulenza sulla progettazione degli impianti fotovoltaici; coordinamento del progetto in tutte le sue fasi (valutazione tecnica di idoneità dei terreni e dei tetti degli edifici, preparazione delle offerte, progettazione tecnica, installazione degli impianti e definizione della logistica per l'approvvigionamento); gestire i rapporti con i subfornitori (ricerca e negoziazione contrattuale e supervisione dei lavori da eseguire); il coordinamento delle risorse interne/esterne; il controllo dei costi e delle tempistiche.</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Progettazione dell'impianto fotovoltaico da installare	
<b>Risultato atteso</b>	
Elaborazione del progetto	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare la collocazione ottimale dei moduli che compongono il campo fotovoltaico, tenendo conto della superficie occupabile in relazione all'energia necessaria, al fine di garantirne l'adeguata disposizione a favore del sole ed impiegare al meglio lo spazio disponibile</li> <li>• Individuare e predisporre la rete interna di distribuzione dell'energia prodotta, la connessione alla rete nazionale in AC, i</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di elettrotecnica ed elettronica</li> <li>• Elementi di disegno elettrico</li> <li>• Normativa relativa alle procedure ed alle condizioni di installazione ed alle condizioni di funzionamento in sicurezza degli impianti fotovoltaici</li> <li>• Pacchetti software per la progettazione</li> </ul>

<sup>4</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

<p>contatori di produzione e consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentare l'attività di progettazione elaborando la documentazione tecnica di progetto (disegno e schede esplicative)</li> <li>• Progettare la quadristica di protezione e controllo ed i dispositivi per garantire la sicurezza dell'impianto</li> </ul>	
---	--

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione dell'impianto fotovoltaico da installare. Elaborazione del progetto.	Le operazioni per elaborare il progetto della soluzione impiantistica scelta dal cliente/utente.	Proporre la migliore soluzione tecnica sulla base delle esigenze del cliente.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Controllo lavori	
Risultato atteso Lavorazioni eseguite seguendo le norme di buona tecnica e in coerenza con le indicazioni progettuali e con i piani di attività	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• assicurare la supervisione della gestione tecnica e amministrativa per la realizzazione dei collaudi</li> <li>• controllare i tempi e la successione di attività sulla base delle squadre di lavoro disponibili</li> <li>• controllare l'esecuzione dei diversi tipi di lavorazioni, la correttezza dell'uso e posa in opera dei materiali e degli impianti, il rispetto delle sequenze operative e la qualità dei risultati conseguiti</li> <li>• controllare la conformità dei materiali e delle attrezzature in coerenza con le caratteristiche e la sede dell'opera e con gli ordini effettuati</li> <li>• verificare l'andamento del piano dei lavori,</li> <li>• verificare la qualità dei lavori realizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• materiali: caratteristiche funzionali, parametri di qualità e relative norme di utilizzo in regime di sicurezza</li> <li>• procedure tecniche e amministrative per i collaudi</li> <li>• strumenti e tecniche di documentazione andamento lavori,</li> <li>• aggiornamento piani, ecc.</li> <li>• struttura, linguaggi, simboli, ecc. degli elaborati progettuali</li> <li>• tecniche di posa in opera di impianti fotovoltaici.</li> <li>• norme di sicurezza, criticità operative, criteri di qualità ecc.</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Controllo lavori. Lavorazioni eseguite seguendo le norme di buona tecnica e in coerenza con le indicazioni progettuali e con i piani di attività.	Le operazioni di controllo dei materiali e dei lavori.	Verifica della coerenza tra lavorazioni previste dai piani di lavoro e quelle effettivamente realizzate: modalità, sequenza, strumenti e materiali utilizzati, condizioni di sicurezza, risultati conseguiti; documenti redatti secondo norma.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Programmazione della produzione e dei processi	
<b>Risultato atteso</b> Programma della produzione e dei processi descritto attraverso l'uso di diversi strumenti specifici e in linea con le indicazioni progettuali	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• a partire dagli elaborati progettuali, definire il fabbisogno di materiali, le macchine, le attrezzature, il personale</li> <li>• definire fasi e tempi di lavoro considerando disponibilità di risorse umane e materiali, ottimizzando i tempi e minimizzando le giacenze</li> <li>• determinare piani di lavoro e programmare il fabbisogno di personale (dimensionamento delle squadre, prestazioni di terzi, ecc.)</li> <li>• elaborare i piani di approvvigionamento e di stoccaggio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• regole e prescrizioni relative allo svolgimento in sicurezza riferite alle diverse attività</li> <li>• strumenti, macchine, attrezzi per le lavorazioni previste: tipologie, caratteristiche e campi di impiego</li> <li>• struttura e linguaggi degli elaborati progettuali</li> <li>• tecniche e principali strumenti di pianificazione delle risorse</li> <li>• tecniche e principali strumenti di pianificazione temporale</li> <li>• tecniche per la definizione di piani di approvvigionamento.</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Programmazione della produzione e dei processi. Programma della produzione e dei processi descritto attraverso l'uso di diversi strumenti specifici e in linea con le indicazioni progettuali.	Le operazioni di programmazione della produzione e dei processi.	Valutazione corretta del fabbisogno di materiali, macchine e attrezzature occorrenti all'attività di cantiere; pianificazione della successione esatta delle singole fasi lavorative, con la relativa durata di tempo, considerando la disponibilità delle risorse umane e materiali; dimensionamento corretto delle squadre di lavoro e identificazione dei fornitori per le prestazioni di terzi sulla base delle risorse a disposizione; definizione di piani adeguati per il controllo delle scorte e delle giacenze in magazzino.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b> Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro	
<b>Risultato atteso</b> Prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare le misure di tutela e di prevenzione</li> <li>• applicare tecniche di primo soccorso</li> <li>• individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</li> <li>• riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio</li> <li>• riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• criteri e metodi per la valutazione dei rischi</li> <li>• legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>• metodi di sorveglianza</li> <li>• misure generali di tutela</li> <li>• organi di vigilanza, controllo, assistenza</li> <li>• principali rischi e misure</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale</li></ul>	<p>preventive/protettive in ambito lavorativo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• principali rischi legati all'uso di attrezzature</li><li>• principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità</li><li>• procedure di emergenza e primo soccorso</li><li>• uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale</li></ul>
--	--

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro. Prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate.	Le operazioni di cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro.	Adempimento delle prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>5</sup></b>	
<b><u>Area Comune</u></b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	ADA :
<b>Qualificazione regionale</b>	Responsabile amministrativo
<b>Referenziazioni</b>	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.3.1.2 Contabili ed assimilati 4.1.2.3.0 Addetti a compiti di controllo e verifica</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.3.1.2 Contabili e professioni assimilate 4.4.1.1.0 Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 2,93204861111111 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale</p>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	<p>Il responsabile amministrativo supervisiona, organizza e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari dell'azienda. Assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente e sovrintende alla realizzazione del bilancio di esercizio. Analizza gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato, individuando i fattori e le cause determinati, prospettando interventi migliorativi nella gestione aziendale e proposte sulla strategia di medio termine. E' responsabile della funzione amministrazione e contabilità e si occupa di coordinare le risorse umane che gli sono state assegnate. In certi casi (direttore amministrazione, finanza e controllo) concentra nelle proprie funzioni anche il controllo di gestione (avvalendosi in genere di un tecnico di controllo gestione) ed in alcuni casi anche la gestione finanziaria spingendosi (in base al mandato ricevuto dall'amministratore delegato) fino alla gestione di compravendite finanziarie.</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione	
<b>Risultato atteso</b>	
Sistema amministrativo e di controllo di gestione strutturato ed implementato	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di analisi dati di produzione</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi organizzativa</li> <li>• Applicare tecniche di analisi statistica dei dati</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilità industriale</li> <li>• Diritto civile</li> <li>• Diritto commerciale</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Metodi di organizzazione di un piano dei conti</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li> </ul>

<sup>5</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scritture contabili, libro giornale e partita doppia</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Strumenti di analisi organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> </ul>
--	--

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione. Sistema amministrativo e di controllo di gestione strutturato ed implementato.	Le operazioni di strutturazione ed implementazione del sistema amministrativo e del controllo di gestione.	Individuare strumenti e procedure di rilevazione delle variabili economiche aziendali; progettazione di procedure, strumenti e metodologie di rilevazione dei dati contabili; selezione e progettazione di personalizzazioni ed aggiornamenti di applicativi informatici per l'automazione delle procedure contabili.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Essere in grado di coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione	
Risultato atteso Attività contabili, fiscali e di controllo di gestione coordinate in maniera corretta ed efficace	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni</li> <li>• Applicare metodologie di organizzazione di un piano dei conti</li> <li>• Applicare modalità di controllo della procedura contabile</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro</li> <li>• Applicare modalità di elaborazione dati contabili</li> <li>• Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali</li> <li>• Applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria</li> <li>• Applicare procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio</li> <li>• Applicare tecniche di analisi redditività economica</li> <li>• Applicare tecniche di budgeting</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>• Applicare tecniche di decision making</li> <li>• Applicare tecniche di elaborazione costi di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti e scadenze fiscali</li> <li>• Bilancio consolidato</li> <li>• Direttive strategiche aziendali</li> <li>• Diritto societario</li> <li>• Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>• Elementi di contabilità industriale</li> <li>• Elementi di gestione d'impresa</li> <li>• Elementi di gestione delle risorse umane</li> <li>• Gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa</li> <li>• Metodi di calcolo di indici di bilancio</li> <li>• Normativa fiscale e tributaria</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li> <li>• Ragioneria</li> <li>• Scienza delle finanze</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Tecniche di analisi di bilancio</li> <li>• Tecniche di coordinamento e gestione di team</li> <li>• Tecniche di pianificazione aziendale</li> <li>• Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> </ul>



produzione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di negoziazione</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale</li> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa</li> <li>• Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione</li> </ul>	
---	--

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione. Attività contabili, fiscali e di controllo di gestione coordinate in maniera corretta ed efficace.	Le operazioni di coordinamento delle attività contabili, fiscali e di controllo di gestione.	Elaborazione proposte di interventi migliorativi sul coordinamento delle attività e delle risorse per gestire in maniera più efficace ed efficiente le attività contabili e di gestione.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale	
Risultato atteso	
Resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale elaborati in maniera fedele e rispettando gli standard di riferimento	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi di calcolo del break-even point</li> <li>• Applicare metodi di calcolo del patrimonio netto</li> <li>• Applicare metodi di calcolo di indici di bilancio</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio</li> <li>• Applicare tecniche di analisi di bilancio europeo</li> <li>• Applicare tecniche di analisi redditività economica</li> <li>• Applicare tecniche di analisi statistica dei dati</li> <li>• Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>• Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di bilancio europeo</li> <li>• Bilancio civilistico</li> <li>• Bilancio consolidato</li> <li>• Bilancio d'esercizio</li> <li>• Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)</li> <li>• Calcolo del patrimonio netto</li> <li>• Contabilità industriale</li> <li>• Elementi di statistica</li> <li>• Metodi di calcolo del break even point</li> <li>• Metodi di calcolo di indici di bilancio</li> <li>• Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)</li> <li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Tecniche di analisi di bilancio</li> <li>• Tecniche di ROI (Return On Investment)</li> </ul>



### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale. Resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale elaborati in maniera fedele e rispettando gli standard di riferimento.	Le operazioni di elaborazione dei resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale.	Elaborazione comparazioni tra dati previsionali ed a consuntivo; analisi scostamenti elementari e relative cause determinanti; elaborazione proposte di interventi migliorativi e correttivi degli aspetti di gestione aziendale.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Essere in grado di redigere il bilancio d'esercizio	
Risultato atteso Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme vigenti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di elaborazione dati contabili</li> <li>• Applicare procedure di registrazione documenti contabili</li> <li>• Applicare procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali</li> <li>• Applicare tecnica di redazione bilancio d'esercizio</li> <li>• Applicare tecnica di redazione del bilancio consolidato</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità</li> <li>• Utilizzare software contabilità</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio civilistico</li> <li>• Bilancio consolidato</li> <li>• Bilancio d'esercizio</li> <li>• Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)</li> <li>• Diritto civile</li> <li>• Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>• Gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Ragioneria</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato)</li> <li>• Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di redigere il bilancio d'esercizio. Bilancio d'esercizio redatto nel rispetto delle norme vigenti.	Le operazioni di formulazione del bilancio aziendale.	Elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio; calcolo di indici di bilancio e strutturazione di riclassificazioni; elaborazioni di proiezioni su specifiche voci di costo.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>6</sup></i>	
<i>SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES</i>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico commerciale energie rinnovabili
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006):
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.4.2.3 - Tecnici dell'esercizio di reti di distribuzione di energia elettrica
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 35.12.00 Trasmissione di energia elettrica 35.13.00 Distribuzione di energia elettrica
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	La figura professionale individuata è un tecnico-commerciale con una specifica conoscenza del mercato e del territorio su cui opera. Il commerciale energie rinnovabili si occupa di sviluppo del business e di gestione della relazione con i clienti. Nell'ambito dello sviluppo del business il commerciale energie rinnovabili ha la responsabilità dell'individuazione di siti/clienti per la realizzazione dei progetti e l'ottenimento di tutte le autorizzazioni relative. Nell'ambito del customer relationship management si occupa di: analizzare i dati di vendita; studiare l'andamento di mercato e creare la reportistica; gestire gli ordini; assistere clienti e fornire servizi post vendita; infine, rilasciare la certificazione 9001:2008. Per tale figura dal 2009 al 2010 c'è stato un aumento delle richieste del 30%.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto	
<b>Risultato atteso</b>	
Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare i criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna;</li> <li>• Applicare le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti;</li> <li>• Applicare le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione;</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento;</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti;</li> <li>• Elementi di pratica professionale;</li> <li>• Normativa in materia di tutela dei consumatori;</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza;</li> <li>• Principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction;</li> <li>• Procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita;</li> <li>• Procedure e strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle</li> </ul>

<sup>6</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

<p>funzionali e tecnici del prodotto;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami;</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti non alimentari;</li> <li>• Applicare tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni;</li> <li>• Applicare tecniche di report efficace con la struttura aziendale;</li> <li>• Identificare la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente;</li> <li>• Implementare le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.)</li> </ul>	<p>modalità di pagamento;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche);</li> <li>• Strategie di marketing dell'azienda;</li> <li>• Tecniche di ascolto attivo;</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace;</li> <li>• Tecniche e psicologie di vendita;</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti.</li> </ul>
--	---

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto. Cliente adeguatamente accolto ed assistito per e dopo l'acquisto.	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto.	Corretta lettura delle esigenze del cliente; efficace comunicazione delle caratteristiche e delle condizioni di vendita delle merci/prodotti; efficace gestione dei servizi di assistenza post-vendita.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio	
Risultato atteso	
Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espletare adempimenti amministrativi e burocratici;</li> <li>• Espletare gli adempimenti contabili prescritti;</li> <li>• Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori;</li> <li>• Gestire la cassa;</li> <li>• Monitorare l'andamento dell'attività aziendale;</li> <li>• Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività;</li> <li>• Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro;</li> <li>• Seguire gli aspetti contrattuali e previdenziali di base;</li> <li>• Tenere i rapporti con istituti di credito e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio;</li> <li>• Elementi di diritto commerciale;</li> <li>• Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale;</li> <li>• Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale;</li> <li>• Elementi di organizzazione e gestione aziendale;</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza;</li> <li>• Prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>• Prodotti e servizi bancari business</li> </ul>



bancari.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</li></ul>
----------	---

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio. Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.	Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione di un esercizio.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>7</sup></i>	
<u>SETTORE: AREA COMUNE (INCLUSIVA DEI SERVIZI ALLE IMPRESE)</u>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico commerciale-marketing
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3. 4.1.2 Tecnici dell'organizzazione commerciale 3.3.3.5.0 Tecnici del marketing Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.5.0 Tecnici del marketing Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.2 ATTIVITÀ DI CONSULENZA GESTIONALE
<b>Livello EQF</b>	6
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il Tecnico commerciale - marketing è in grado di tradurre in azioni di marketing e vendita gli obiettivi strategico - commerciali prefissati, analizzando lo scenario complessivo del mercato di riferimento in funzione dell'offerta e del posizionamento dei prodotti/servizi, nonché provvedendo alla organizzazione della rete vendite ed alle modalità contrattualistiche per la gestione clienti.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Analisi mercato di riferimento	
<b>Risultato atteso</b>	
Informazioni strutturate su fattori di mercato e comportamenti di consumo propri dello scenario di riferimento	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato</li> <li>identificare il sistema di offerta dei competitor - sia in termini qualitativi che quantitativi - assumendone i punti di forza attraverso azioni e strategie di benchmarking</li> <li>decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ecc.</li> <li>identificare nuove aree geografiche in cui effettuare azioni per l'acquisizione di nuove fette di mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc.</li> <li>contrattualistica e tutela dei crediti</li> <li>tecniche di organizzazione e gestione rete vendita</li> <li>modelli e strumenti di marketing strategico: posizionamento prodotto, ecc.</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi mercato di	Le operazioni	Determinazione del profilo tipo e della consistenza della clientela

<sup>7</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



riferimento. Informazioni strutturate su fattori di mercato e comportamenti di consumo propri dello scenario di riferimento.	di analisi del mercato di riferimento.	potenziale attraverso lo studio di ricerche di mercato, sondaggi, ecc.; ricognizione conoscitiva comparativa sul sistema di domanda/offerta complessivo: attori ed ambito concorrenziale; indagine su vincoli ed opportunità della normativa vigente in ambito commerciale.
---	---	---

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Configurazione offerta di prodotto/servizio	
<b>Risultato atteso</b> Offerta di prodotto/servizio definita nelle sue connotazioni essenziali	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• identificare le caratteristiche proprie del target clienti individuato in funzione del bisogno/obiettivo emerso, esplicitando modalità e finalità di soddisfazione dello stesso</li> <li>• valutare le performance dei prodotti/servizi offerti, in relazione alla qualità attesa ed il livello di preferenza accordato</li> <li>• definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi di profitto prefissati</li> <li>• tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio in termini di fattori chiave di vendita (key selling factors)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modelli e strumenti di marketing operativo: meccanismi e strategie di</li> <li>• comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc.</li> <li>• metodologie e strumenti di benchmarking</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Configurazione offerta di prodotto/servizio. Offerta di prodotto/servizio definita nelle sue connotazioni essenziali.	Le operazioni di configurazione dell'offerta di prodotto/servizio.	Descrizione del target clienti e del relativo bisogno/obiettivo; elaborazione caratteristiche del prodotto/servizio offerto: strutturazione mix di prodotti, ecc.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Posizionamento prodotto/ servizio	
<b>Risultato atteso</b> Prodotto/servizio posizionato in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere l'andamento costi/vendite del mercato di riferimento interpretando: diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche, tabelle dei costi, ecc.</li> <li>• identificare il settore di mercato obiettivo in cui posizionare il prodotto/servizio: nicchia, segmento o mercato allargato.</li> <li>• concepire piani di consolidamento delle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• i sistemi di distribuzione: GDO, vendita in franchising, ecc.</li> <li>• tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti (marketing/selling)</li> <li>• software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale marketing</li> </ul>

<p>quote di mercato già acquisite, nonché di penetrazione in nuovi mercati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare una politica prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato e di profitto stabilite</li> </ul>	
---	--

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Posizionamento prodotto/servizio. Prodotto/servizio posizionato in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate.</p>	<p>Le operazioni di posizionamento del prodotto/servizio.</p>	<p>stima su andamento vendite e dei costi commerciali; calcolo del break even point in collaborazione con altre funzioni aziendali; stima dei costi e calcolo del break even point; elaborazione di una mappa di valutazione (value map) relativa a: mercato target e performance di prodotto/servizio; elaborazione di dati ed informazioni a supporto della politica prezzi da assumere.</p>

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Traduzione operativa strategia commerciale	
Risultato atteso Obiettivi operativi rispondenti alle finalità strategico commerciali prefissate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti</li> <li>• valutare la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento</li> <li>• individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo del personale di vendita</li> <li>• concepire modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la qualità del servizio nei processi marketing vendite: comportamenti professionali, indicatori ecc</li> <li>• principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>• terminologia tecnica in due lingue straniere</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Traduzione operativa strategia commerciale. Obiettivi operativi rispondenti alle finalità strategico commerciali prefissate.</p>	<p>Le operazioni di traduzione operativa della strategia commerciale.</p>	<p>Elaborazione del piano operativo di vendita: obiettivi di ordini e fatturato; elaborazione di dati ed informazioni a supporto della politica di vendita e distribuzione; programmazione ed organizzazione rete vendite; budgeting delle attività di marketing/vendita previste.</p>

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>8</sup></b>	
<b><u>SETTORE: AREA COMUNE (INCLUSIVA DEI SERVIZI ALLE IMPRESE)</u></b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico del controllo di gestione
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale; 74.90.93 Altre attività di consulenza tecnica n.c.a.
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il tecnico del controllo di gestione (e della contabilità analitica), predispone il sistema della contabilità analitica d'impresa, gestendo le attività di rilevazione e registrazione dei dati relativi ai costi, predisponendo report periodici. Si occupa, inoltre, di elaborare il budget aziendale (e delle varie divisioni o funzioni) e di analizzare gli scostamenti da un punto di vista economico e finanziario oltre che contabile e amministrativo. Questa figura in alcuni contesti viene anche denominata controller

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione	
<b>Risultato atteso</b>	
Sistema amministrativo e controllo di gestione configurato correttamente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di analisi dati di produzione</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi organizzativa</li> <li>• Applicare tecniche di analisi statistica dei dati</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilità industriale</li> <li>• Diritto civile</li> <li>• Diritto commerciale</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Metodi di organizzazione di un piano dei conti</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li> <li>• Scritture contabili, libro giornale e partita doppia</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Strumenti di analisi organizzativa</li> <li>• Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> </ul>

<sup>8</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011





### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Essere in grado di configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione. Sistema amministrativo e controllo di gestione configurato correttamente.	Le operazioni di configurazione del sistema amministrativo e del controllo di gestione.	Progettazione di procedure, strumenti e metodologie di rilevazione dei dati di produzione e dei processi amministrativi; elaborazione ed implementazione di strumenti di controllo e rilevazione delle varianze.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Essere in grado di effettuare analisi di budget	
<b>Risultato atteso</b> Budget analizzato nella struttura e nei contenuti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi di calcolo del break-even point</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi organizzativa</li> <li>• Applicare tecniche di analisi redditività economica</li> <li>• Applicare tecniche di analisi statistica dei dati</li> <li>• Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo del patrimonio netto</li> <li>• Contabilità industriale</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Elementi di statistica</li> <li>• Metodi di calcolo del break even point</li> <li>• Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Tecniche di ROI (Return On Investment)</li> <li>• Vocabolario tecnico fiscale</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Essere in grado di effettuare analisi di budget. Budget analizzato nella struttura e nei contenuti.	Le operazioni di analisi di budget.	Analisi, verifica delle voci di budget.

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale
<b>Risultato atteso</b> Scostamenti di gestione rilevati ed analizzati e relativa elaborazione del resoconto

Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi di calcolo del break-even point</li> <li>• Applicare metodi di calcolo del patrimonio netto</li> <li>• Applicare metodi di calcolo di indici di bilancio</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio</li> <li>• Applicare tecniche di analisi di bilancio europeo</li> <li>• Applicare tecniche di analisi redditività economica</li> <li>• Applicare tecniche di analisi statistica dei dati</li> <li>• Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>• Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> <li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li> <li>• Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di bilancio europeo</li> <li>• Bilancio civilistico</li> <li>• Bilancio consolidato</li> <li>• Bilancio d'esercizio</li> <li>• Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)</li> <li>• Calcolo del patrimonio netto</li> <li>• Contabilità industriale</li> <li>• Elementi di statistica</li> <li>• Metodi di calcolo del break even point</li> <li>• Metodi di calcolo di indici di bilancio</li> <li>• Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)</li> <li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li> <li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li> <li>• Tecniche di analisi di bilancio</li> <li>• Tecniche di ROI (Return On Investment)</li> </ul>

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale. Scostamenti di gestione rilevati ed analizzati e relativa elaborazione del resoconto.	Le operazioni di elaborazione dei resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale.	Elaborazione comparazioni tra dati previsionali ed a consuntivo; analisi scostamenti elementari e relative cause determinanti; elaborazione proposte di interventi migliorativi e correttivi degli aspetti di gestione aziendale.

#### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Essere in grado di predisporre il budget aziendale	
Risultato atteso Budget definito nella struttura e nei contenuti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di analisi dati di produzione</li> <li>• Applicare tecniche di budgeting</li> <li>• Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>• Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio civilistico</li> <li>• Bilancio d'esercizio</li> <li>• Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)</li> <li>• Contabilità industriale</li> <li>• Elementi di budgeting</li> <li>• Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)</li><li>• Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principi di contabilità generale</li><li>• Principi e metodi del controllo di gestione</li><li>• Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting</li><li>• Vocabolario tecnico fiscale</li></ul>
--	--

#### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Essere in grado di predisporre il budget aziendale. Budget definito nella struttura e nei contenuti.	Le operazioni di	Stesura di budget generale e settoriali; verifica e revisione delle voci di budget rispetto a scostamenti ed aggiornamenti.



**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>9</sup></b>	
<b>AREA COMUNE SERVIZI PER LE IMPRESE</b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico del controllo della qualità
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.5.2.0 - Tecnici del controllo della qualità industriale
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.1.3.0 - Tecnici statistici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 71.20.2 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi.
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il tecnico del controllo della qualità contribuisce ad organizzare il processo di controllo della produzione, garantisce, per i prodotti, le caratteristiche tecniche-qualitative richieste dal progetto, esegue il controllo della qualità degli approvvigionamenti, del processo produttivo, della movimentazione e delle attività post-produzione (vendita e assistenza presso il cliente), fino al controllo della qualità del prodotto finito.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 – Titolo</b>	
CQ degli approvvigionamenti, dei processi e dei prodotti	
<b>Risultato atteso</b>	
Impostare e gestire il sistema per il CQ nelle diverse fasi di approvvigionamento, produzione e vendita, presidiandone la corretta implementazione	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• analizzare e progettare un processo organizzativo in funzione del CQ</li> <li>• approntare soluzioni per il ripristino delle condizioni di funzionamento in qualità</li> <li>• effettuare il confronto tra le analisi e le specifiche del prodotto</li> <li>• impostare programmare ed seguire i collaudi e i controlli atti a verificare e garantire la qualità dei processi</li> <li>• impostare programmare ed seguire il collaudo conclusivo sul prodotto finito</li> <li>• individuare le disfunzioni significative presenti all'interno di un processo produttivo e riconoscerne le cause</li> <li>• leggere e tradurre operativamente i risultati delle analisi qualitative e quantitative</li> <li>• prefigurare azioni correttive necessarie a mantenere gli standard di qualità definiti</li> <li>• realizzare misurazioni, prove e controlli con strumentazioni tradizionali e computerizzate</li> <li>• Relazionare con i fornitori per assicurare il</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche dei processi produttivi nel proprio settore di attività</li> <li>• cicli di produzione e di lavorazione aziendali al fine di impostare il CQ nelle varie fasi di sviluppo del prodotto</li> <li>• condizioni tecniche per il rispetto delle norme di tolleranza nelle lavorazioni</li> <li>• conoscenze tecnico-scientifiche relative alle proprietà dei materiali lavorati</li> <li>• tecniche, strumenti e metodi per il controllo dei processi e il collaudo dei prodotti</li> </ul>

<sup>9</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



<p>mantenimento delle caratteristiche di qualità dei prodotti acquisiti</p>	
---	--

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>CQ degli approvvigionamenti, dei processi e dei prodotti. Impostare e gestire il sistema per il CQ nelle diverse fasi di approvvigionamento, produzione e vendita, presidiandone la corretta implementazione.</p>	<p>Le operazioni di Impostazione del sistema del CQ.</p>	<p>Acquisizione ed elaborazione di informazioni relative a processo e strutture di lavoro ed obiettivi strategici aziendali; rilevazione degli esistenti sistemi di monitoraggio e valutazione della qualità; raccolta ed elaborazione di informazioni relative a modalità e responsabilità operative di lavoro.</p>

### STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Monitoraggio e supervisione del sistema di CQ	
Risultato atteso Gestire il sistema di certificazione della qualità sul piano dell'implementazione tecnica e del coinvolgimento organizzativo	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• attuare in azienda i requisiti previsti per portare/conservare l'azienda in certificazione di qualità</li> <li>• definire la banca dati relativa alla qualità a supporto delle analisi statistiche relative ai guasti, scarti di lavorazione, ecc.</li> <li>• definire la modulistica relativa alla certificazione e controllo della qualità</li> <li>• determinare le variabili ed i parametri di un sistema informativo utile per la gestione della qualità in azienda</li> <li>• elaborare il manuale della qualità contenente la normativa per il rispetto delle specifiche di qualità</li> <li>• impostare un sistema per la valutazione e il monitoraggio delle attività in funzione delle politiche di qualità</li> <li>• promuovere la diffusione a tutto il personale di ogni livello della politica di qualità dell'azienda, verificandone la comprensione, la realizzazione, l'aggiornamento</li> <li>• realizzare il reporting dei controlli effettuati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• normative ISO-UNI a livello nazionale o altre normative specifiche di settore (es. HACCP)</li> <li>• normative relative all'ambiente e alla sicurezza in azienda</li> <li>• software di elaborazione e di codificazione dei dati quantitativi e qualitativi</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Monitoraggio e supervisione del sistema di CQ. Gestire il sistema di certificazione della qualità sul piano dell'implementazione tecnica e del coinvolgimento organizzativo.</p>	<p>Le operazioni di configurazione ed implementazione del sistema qualità.</p>	<p>Sviluppo di struttura ed impianto del sistema qualità; elaborazione ed aggiornamento della documentazione (manuale, procedure ed istruzioni); pianificazione delle attività di monitoraggio e gestione del sistema qualità.</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Pianificazione delle strategie per il CQ	
<b>Risultato atteso</b>	
Impostare e programmare le attività per il controllo della qualità tenendo conto delle esigenze produttive e dei cicli di lavoro e introducendo modifiche migliorative	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• definire gli interventi da effettuare e realizzare un piano di attività di CQ</li> <li>• definire le politiche e gli obiettivi di qualità aziendale individuando le specifiche principali relative alle attività di CQ e verificandone la coerenza con le altre politiche ed obiettivi aziendali</li> <li>• interagire con la funzione di progettazione per interpretare le richieste del cliente e trasformarle in specifiche di prodotto</li> <li>• progettare le azioni di miglioramento a supporto del CQ</li> <li>• programmare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti per il CQ</li> <li>• programmare le scadenze temporali delle diverse attività di CQ</li> <li>• valutare i costi della qualità ed i costi della non-qualità ed effettuare l'analisi della convenienza economica</li> <li>• valutare le diverse metodologie e strumenti per il CQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie per la valutazione economica dei costi per programmare le attività di CQ</li> <li>• Normative di settore relative al CQ per pianificare le attività relative al CQ</li> <li>• Norme e procedure aziendali relative al CQ per valutare eventuali modifiche migliorative</li> <li>• Tecniche di contabilità industriale per impostare le attività di CQ</li> <li>• Tecniche e programmi informatici di supporto alla gestione della qualità</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione delle strategie per il CQ. Impostare e programmare le attività per il controllo della qualità tenendo conto delle esigenze produttive e dei cicli di lavoro e introducendo modifiche migliorative.	Le operazioni di pianificazione del sistema qualità.	Realizzazione delle attività di auditing interno relativamente a procedure e modalità di lavoro adottate; rilevazione e gestione di variazioni e non conformità agli standard definiti e delle relative azioni correttive e preventive; verifica con la direzione dei risultati complessivi del sistema qualità aziendale e supporto all'avvio di piani di miglioramento; pianificazione e realizzazione interventi di formazione ed informazione.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 4 – Titolo</b> Programmazione e realizzazione delle analisi quantitative e qualitative dei dati a supporto del CQ	
<b>Risultato atteso</b>	
Impostare il sistema di rilevazione della qualità, di raccolta dei dati statistici e di valutazione dei risultati in vista del rispetto degli standard di qualità	
Abilità	Conoscenze



<ul style="list-style-type: none"><li>• applicare le tecniche statistiche di base per il controllo di qualità</li><li>• definire i metodi statistici per la raccolta e l'elaborazione dei dati</li><li>• gestire l'analisi dei risultati ottenuti dalle elaborazioni fatte sui dati raccolti</li><li>• organizzare dati sperimentali sugli approvvigionamenti, sui prodotti e sui processi produttivi da analizzare</li><li>• presentare elaborazioni sintetiche e significative dei dati raccolti</li><li>• scegliere il campione statistico su cui effettuare le analisi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pacchetti per la realizzazione e gestione informatizzata di dati quantitativi per impostare il sistema di rilevazione della qualità</li><li>• tecniche di analisi qualitativa applicate al CQ</li><li>• tecniche per la raccolta dei dati per rilevare il rispetto degli standard di qualità</li><li>• tecniche statistiche e di calcolo delle probabilità applicate al CQ</li><li>• tecniche, strumenti e metodi per il CQ per valutare i risultati in vista del rispetto degli standard di qualità.</li></ul>
--	---

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Programmazione e realizzazione delle analisi quantitative e qualitative dei dati a supporto del CQ. Impostare il sistema di rilevazione della qualità, di raccolta dei dati statistici e di valutazione dei risultati in vista del rispetto degli standard di qualità.	le operazioni di analisi dei dati del sistema qualità.	Selezione di risorse e supporti informatici da utilizzare; acquisizione ed elaborazione dei dati su prodotto/servizio e/o processo; emissione di report tecnici ed eventuali statistiche.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>10</sup></i>	
<u>SETTORE: AREA COMUNE (INCLUSIVA DEI SERVIZI ALLE IMPRESE)</u>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico esperto nella gestione aziendale
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3. 4.1.2 Tecnici dell'organizzazione commerciale 3.3.3.5.0 Tecnici del marketing
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.5.0 Tecnici del marketing
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 70.2 ATTIVITÀ DI CONSULENZA GESTIONALE
<b>Livello EQF</b>	7
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il Tecnico esperto nella gestione aziendale, è in grado di assicurare il buon funzionamento di un'impresa di produzione o di una unità organizzativa, gestendo e presidiando le attività connesse ai principali processi aziendali.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Gestione attività di produzione	
<b>Risultato atteso</b> Prodotti e processi compresi ed analizzati in termini di efficacia ed efficienza	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• riconoscere le specificità dei prodotti e delle tecnologie al fine di valutarne le potenzialità rispetto al sistema di riferimento interno ed esterno</li> <li>• comprendere le caratteristiche dei principali modelli di gestione della produzione e degli strumenti di pianificazione e programmazione delle attività produttive</li> <li>• acquisire gli elementi necessari a verificare la programmazione delle attività produttive al fine di valutarne efficienza ed efficacia</li> <li>• valutare soluzioni di innovazione di prodotto e di processo tenendo conto delle analisi tecniche disponibili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei prodotti trattati</li> <li>• principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>• principali tecniche e strumenti di programmazione e controllo della produzione</li> <li>• principali tecniche di gestione del personale</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione attività di produzione. Prodotti e processi compresi ed analizzati in termini di efficacia ed efficienza.	Le operazioni di gestione delle attività di produzione.	Analisi del programma di produzione; mappatura del processo di realizzazione dei prodotti; monitoraggio e controllo dei lavori e delle commesse.

<sup>10</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011





**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Gestione attività di acquisto beni/servizi	
<b>Risultato atteso</b> Sistema di approvvigionamento organizzato in una logica di ricerca di soluzioni migliorative	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendere le procedure e le modalità di amministrazione e gestione degli approvvigionamenti</li> <li>valutare le caratteristiche del sistema di approvvigionamento nel suo complesso al fine di identificarne criticità e diseconomie</li> <li>individuare le fonti di approvvigionamento più adeguate al fabbisogno di beni e servizi rilevato</li> <li>adottare le tecniche di negoziazione più efficaci a contrattare le condizioni di fornitura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>principali tipologie contrattuali e normative relative alle transazioni commerciali</li> <li>tecniche e strategie di comunicazione e negoziazione</li> <li>principi di marketing</li> <li>tecniche di vendita e analisi di mercato</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione attività di acquisto beni/servizi. Sistema di approvvigionamento organizzato in una logica di ricerca di soluzioni migliorative.	Le operazioni di gestione delle attività di acquisto di beni/servizi.	Analisi del sistema di gestione degli approvvigionamenti; verifica del fabbisogno di beni/servizi; ricerca e analisi delle fonti di Approvvigionamento; negoziazione delle condizioni di fornitura.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Gestione attività commerciali	
<b>Risultato atteso</b> Strumenti e attività commerciali definite e predisposte	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>riconoscere il mercato di riferimento e identificare le caratteristiche dei clienti target</li> <li>individuare i fattori critici e i punti di forza dell'impresa in relazione agli scenari, alle opportunità e alle tendenze di mercato</li> <li>prefigurare un piano di marketing in termini di obiettivi, strumenti, azioni, costi e tempi</li> <li>valutare l'adeguatezza delle strategie commerciali in coerenza con le tendenze di mercato, le potenziali aree di sviluppo, il target clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>principali forme di impresa e relativi organi sociali</li> <li>principali riferimenti legislativi e normativi civilistici e fiscali</li> <li>funzione e caratteristiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
---	--------------------------------	-------------------



Gestione attività commerciali. Strumenti e attività commerciali definite e predisposte.	Le operazioni di gestione delle attività commerciali.	Analisi di mercato; mappatura del target clienti; elaborazione di un piano di marketing; verifica del piano e delle strategie commerciali.
---	---	--

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b> Gestione integrata risorse	
<b>Risultato atteso</b> Piano economico-amministrativo definito e presidiato	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• individuare le risorse tecniche, strutturali e professionali necessarie al funzionamento dell'organizzazione in coerenza con gli obiettivi strategici definiti</li> <li>• definire le modalità più efficaci per l'organizzazione del lavoro (strutture, ruoli, flussi informativi, ecc.) e per la gestione del personale</li> <li>• comprendere i principali flussi amministrativo contabili e le procedure per la formulazione del budget</li> <li>• riconoscere gli strumenti e le procedure da utilizzare per l'elaborazione del bilancio aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>• discipline e tecniche di contabilità generale</li> <li>• metodologie e strumenti di contabilità analitica</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione integrata risorse. Piano economico-amministrativo definito e presidiato.	Le operazioni di gestione integrata delle risorse.	Rilevazione delle risorse tecniche, strutturali e professionali; organizzazione del lavoro; presidio dei processi amministrativo-contabili; supervisione del bilancio aziendale.

**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>11</sup></b>	
<b><u>AREA COMUNE SERVIZI PER LE IMPRESE</u></b>	
<b>Processo</b>	
<b>Sequenza di processo</b>	
<b>Area di Attività</b>	
<b>Qualificazione regionale</b>	Venditore energie rinnovabili
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.1.0. Commessi e assimilati 3.3.3.4.0. Tecnici della vendita e della distribuzione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.1.1.0 - Esercenti delle vendite all'ingrosso
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 46.18 Intermediari del commercio specializzato in altri prodotti 46.69.20 Commercio all'ingrosso di materiale elettrico per impianti di uso industriale
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Questa figura la responsabilità della vendita sia sul canale diretto, ossia ad aziende che realizzano e installano impianti fotovoltaici, che sul canale indiretto, ossia a distributori e grossisti. Possiamo distinguere due tipologie: - il venditore che ha sviluppato la sua professionalità nel settore fotovoltaico; tale profilo è in grado di promuovere la qualità del prodotto, sia sui distributori di materiale elettrico che sugli studi di progettazione/architettura. - il profilo sales che ha, invece, specifiche conoscenze del prodotto fotovoltaico. In questo caso il valore aggiunto risiede nella conoscenza degli interlocutori e di conseguenza nella possibilità di fare sinergia di prodotti

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti	
<b>Risultato atteso</b> Preventivi redatti in maniera corretta	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorie merceologiche</li> <li>• Principi di Customer Satisfaction</li> <li>• Procedura di gestione delle merci</li> <li>• Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure per l'approvvigionamento</li> <li>• Applicare tecniche di definizione sconti</li> <li>• Applicare tecniche di stesura preventivi</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti. Preventivi redatti in maniera corretta.	Le operazioni di configurazione dei preventivi e degli ordini.	Preventivi/ordini/documenti predisposti secondo le idonee modalità e utilizzando un'adeguata modulistica e strumentazione informatica.

<sup>11</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale	
<b>Risultato atteso</b> Merci ricevute e predisposte correttamente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorie merceologiche</li> <li>• Procedura di gestione delle merci</li> <li>• Sistemi di prezzatura dei prodotti</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo</li> <li>• Applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci</li> <li>• Applicare tecniche di movimentazione merci</li> <li>• Applicare tecniche di stoccaggio merci</li> <li>• Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro</li> <li>• Utilizzare macchinari per carico/scarico merci</li> <li>• Utilizzare software gestione magazzino</li> <li>• Utilizzare strumenti di codificazione merci</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale. Merci ricevute e predisposte correttamente.	Le operazioni di ricevimento delle merci.	Corretto utilizzo di strumenti di organizzazione, stoccaggio e movimentazione del prodotto in entrata in relazione alla potenzialità di vendita dello stesso. Corretta applicazione delle procedure e delle attività previste per il controllo anche formale della documentazione accompagnatoria di merci in entrata, utilizzando le procedure, gli strumenti previsti dal contesto operativo. Corretta applicazione delle procedure di controllo periodico della qualità del prodotto (casuale e procedurale) in relazione agli standard qualitativi.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Effettuare la vendita al cliente	
<b>Risultato atteso</b> Essere in grado di gestire la vendita	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer care</li> <li>• Gamma di prodotti/servizi in vendita</li> <li>• Nozioni di qualità del servizio</li> <li>• Sistemi di prezzatura dei prodotti</li> <li>• Tecniche promozionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di controllo antifurto</li> <li>• Applicare procedure di gestione reclami</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci</li> <li>• Applicare tecniche di confezionamento merce</li> <li>• Applicare tecniche di dosatura merce</li> <li>• Applicare tecniche di gestione cassa</li> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Applicare tecniche di presentazione prodotti</li> <li>• Applicare tecniche di vendita</li> </ul>



### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Effettuare la vendita al cliente. Essere in grado di gestire la vendita.	Le procedure di tecnica di vendita e gestione del cliente	Corretta applicazione delle tecniche di vendita: accoglienza e interazione con il cliente per fare fronte alle sue esigenze. Corretta applicazione delle procedure per la gestione dei reclami. Adeguate indicazioni tecniche/funzionali/estetiche sul prodotto fornite correttamente al cliente. Corretta esecuzione delle operazioni di utilizzo della cassa e di chiusura cassa a fine esercizio. Merce adeguatamente confezionata della secondo standard aziendali e mediante l'applicazione tecniche efficaci di presentazione del prodotto. Adeguata segnalazione delle situazioni di non conformità rispetto alle procedure di controllo e di prevenzione dei furti.