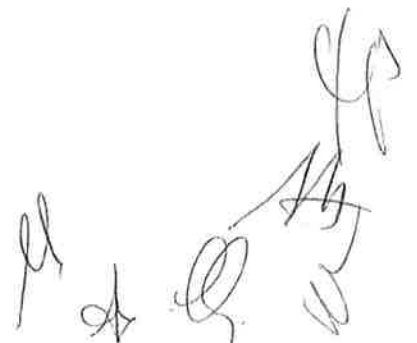


APPENDICE

ATTESTAZIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA

Dati apprendista/impresa

Handwritten signature or initials in the bottom right corner of the page.

**Formazione effettuata durante il contratto di apprendistato**

Competenze generali / specifiche -Insegnamento (con riferimento al piano formativo individuale)	DURATA IN ORE/PERIODO	MODALITÀ ADOTTATA	FIRMA TUTOR E APPRENDISTA
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> Altro	FIRMA TUTOR/REFERENTE _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> Altro	FIRMA TUTOR /REFERENTE _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	_____ ore Periodo _____ _____	<input type="checkbox"/> On the job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> Altro	FIRMA TUTOR /REFERENTE _____ FIRMA APPRENDISTA _____
	Totale ore _____		

FIRMA TUTOR /REFERENTE AZIENDALE \_\_\_\_\_  
 TIMBRO E FIRMA DELL'AZIENDA \_\_\_\_\_  
 FIRMA APPRENDISTA \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

## FAMIGLIE PROFESSIONALI NELL'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE (descrizione profilo, ambito/i di riferimento, collocazione/i organizzativa/e e competenze professionali)

N.B. il presente allegato concorre ad applicare quanto previsto dall'art. 4 del D.lgs 167/2011 (Apprendistato Professionalizzante). Fornisce gli elementi guida per la formazione tecnico-professionale, da erogare a cura dell'impresa (sia internamente sia esternamente) per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali.

Le figure professionali, indicate a titolo esemplificativo, saranno il risultato dell'acquisizione delle competenze sotto riportate combinate in modo variabile, eventualmente integrate da altre più attinenti alle specifiche esigenze aziendali, e riportate nel Piano Formativo Personale.

### Famiglia professionale: Addetto alla pre stampa

#### Figure professionali (esemplificative):

- Operatore grafico pre stampa
- Grafico impaginatore
- Grafico pubblicitario
- Illustratore
- Progettista multimediale
- Web designer
- Operatore multimediale

### DESCRIZIONE PROFILO GENERALE

L'addetto alla pre stampa:

- si occupa della progettazione e della realizzazione grafica delle pagine di quotidiani, periodici e libri. 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, dépliant ...), di manifesti e pubblicità sui punti vendita;
- presiede le operazioni di trattamento e di impaginazione tipografica dei testi e delle immagini destinate alla stampa secondo le istruzioni fornite;
- realizza l'impaginazione del documento e stampa una prima prova per la rilettura e le correzioni. Effettua le modifiche necessarie all'impaginazione e all'impostazione delle pagine;
- utilizza tecniche artistiche manuali (disegno a matita, acquerello, ecc.) e/o digitali di disegno grafico (tavoleta grafica e software di elaborazione delle immagini);
- si occupa di progettazione di prodotti di comunicazione multimediale. A lui compete in particolare la fase di definizione dell'idea creativa, la progettazione e la traduzione di massima del prodotto; può occuparsi anche della stesura dei contenuti e dell'organizzazione/coordinamento del team di sviluppo del progetto;
- si occupa di progettare e realizzare soluzioni grafiche e comunicative in ambiente web. In particolare, cura l'interfaccia grafica e l'immagine stilistica del sito, creando un ambiente idoneo a presentare i contenuti e le informazioni che il marketing aziendale

M. F. C. S.

vuole comunicare.

### AMBITO/I DI RIFERIMENTO:

Opera nel reparto di preparazione di aziende tipografiche, stamperie, case editrici, aziende di composizione, agenzie composte da grafici e redattori, studi grafici, agenzie di pubblicità, agenzie di produzione di prodotti multimediali e siti web, servizi di allestimento. Il lavoro è solitamente svolto in ambiente d'ufficio, ma attraverso un collegamento remoto può lavorare anche a distanza.

### COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E:

Lavora in qualità di dipendente, rispondendo al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altre figure professionali operative addette alla produzione e alla manutenzione. La collocazione è strettamente funzionale alla struttura organizzativa dell'azienda in cui è inserito; in genere lavora in team nello specifico è spesso affiancato da fotografi o da altri specialisti come il realizzatore di sistemi intranet, il gestore di database, il videomaker, uno sviluppatore (o un team di sviluppatori), etc.




### COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI):

Effettuare l'impaginazione dei testi e la fotocomposizione di immagini	
Conoscenze	Abilità
Processi di produzione a stampa Elementi di fotografia Elementi di comunicazione visiva Elementi di colorimetria Grafica del prodotto editoriale Codici tipografici Metodologie di impaginazione in editoria Tecnologie di fotocomposizione Elementi di grafica computerizzata	Applicare tecniche di impaginazione Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche Utilizzare software formattazione testi (PageMaker, FreeMaker o analoghi) Applicare tecniche di ritocco immagini Utilizzare scanner professionali (tamburo e CCD)

Realizzare lo stampato-campione	
Conoscenze	Abilità
Processi di produzione a stampa Tecniche di stampatura (per colaggio e per pressatura) Codici tipografici Tecniche di essiccazione dell'inchiostro da stampa Tecniche di stampa Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche	Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici Utilizzare stampanti professionali Sostanze chimiche per la stampa Applicare tecniche di stampa fotografica Applicare tecniche di riproduzione grafica Applicare tecniche di stampa tipografica Elementi di grafica computerizzata

Effettuare una proposta di impaginazione grafica	
Conoscenze	Abilità
Elementi di fotografia Elementi di comunicazione visiva Principi della comunicazione attraverso	Applicare tecniche di progettazione grafica Applicare tecniche di impaginazione Applicare tecniche progettazione di

Handwritten signatures and initials:

stampa Grafica del prodotto editoriale Elementi di colorimetria Elementi di disegno Elementi di giornalismo Elementi di grafica creativa Tecniche di stampa	prodotti editoriali Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) Applicare tecniche di ritocco immagini
---	--

<b>Effettuare la realizzazione grafica della pagina</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di fotografia Elementi di comunicazione visiva Elementi di colorimetria Grafica del prodotto editoriale Elementi di disegno Elementi di giornalismo Tecniche di fotolito Tecniche di rilegatura Tecniche di stampa Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)	Applicare modalità di rilevazione conformità impaginati Applicare tecniche di impaginazione Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) Applicare tecniche di ritocco immagini

<b>Ideare un progetto grafico</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Codice di autodisciplina pubblicitario Carta e cartoni Elementi di fotografia Elementi di comunicazione visiva Elementi di colorimetria Elementi di psicologia della comunicazione Grafica del prodotto editoriale Elementi di disegno Tecniche di fotolito Tecniche di rilegatura Tecniche di stampa Elementi di grafica pubblicitaria	Applicare tecniche di photo editing Applicare tecniche di progettazione grafica Applicare tecniche di impaginazione Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) Applicare tecniche di computer grafica Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche Applicare tecniche di disegno

<b>Realizzare un progetto grafico esecutivo</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Carta e cartoni Elementi di fotografia Elementi di comunicazione visiva Elementi di colorimetria Grafica del prodotto editoriale Elementi di disegno Tecniche di fotolito Tecniche di rilegatura Tecniche di stampa	Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici Applicare tecniche di photo editing Applicare tecniche di impaginazione Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale

KA  
 MA  
 M  
 A  
 S  
 W

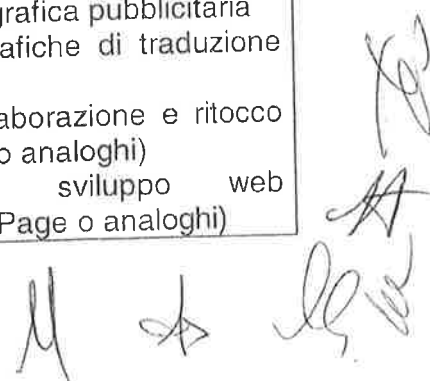
Elementi di grafica pubblicitaria	(Illustrator, Freehand o analoghi) Applicare tecniche di computer grafica Applicare tecniche di disegno
-----------------------------------	---

<b>Effettuare la supervisione della produzione di prodotti grafici</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Tecniche di fotolito Tecniche di impaginazione Tecniche di rilegatura Tecniche di stampa	Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici

<b>Ideare un progetto di illustrazione</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di disegno artistico, di grafica creative, di storia dell'arte Elementi di storia della pittura Elementi storia delle arti minori Semiotica visiva, figurativa e plastica Storia delle tecniche artistiche Teoria del colore Elementi di grafica pubblicitaria Elementi di illustrazione	Applicare tecniche grafiche di traduzione creative. Elementi Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo Elementi Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche Applicare metodologie di ideazione artistica del colore Applicare metodologie di ideazione artistica del disegno Applicare tecniche di disegno

<b>Realizzare illustrazioni manuali</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di disegno artistico Elementi di grafica creativa Semiotica visiva, figurativa e plastica Storia delle tecniche artistiche Teoria del colore Disegno dal vero Elementi di grafica pubblicitaria Elementi di illustrazione	Applicare tecniche di disegno artistico Applicare tecniche grafiche di traduzione creativa Utilizzare lo scanner Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Applicare tecniche di disegno della figura umana Utilizzare strumenti per il disegno

<b>Realizzare un disegno/animazione digitale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di disegno artistico Elementi di grafica creativa Semiotica visiva, figurativa e plastica Storia delle tecniche artistiche Teoria del colore Elementi di grafica pubblicitaria Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale Elementi di illustrazione	Applicare tecniche di disegno artistico Applicare tecniche di disegno geometrico Applicare tecniche di disegno tridimensionale Applicare tecniche di grafica pubblicitaria Applicare tecniche grafiche di traduzione creativa Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software sviluppo web (DreamWeaver, FrontPage o analoghi)



	<p>Utilizzare software rendering (3D o analoghi)</p> <p>Applicare tecniche di disegno della figura umana</p> <p>Applicare tecniche di montaggio immagini</p> <p>Applicare tecniche di ritocco immagini</p> <p>Utilizzare software animazione (Flash, Shockwave o analoghi)</p>
--	--

<b>Redigere un progetto di comunicazione multimediale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
<p>Elementi di legislazione editorial</p> <p>Elementi di Marketing</p> <p>Elementi di teoria della comunicazione</p> <p>Tecnologie per la comunicazione</p> <p>Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)</p>	<p>Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione</p> <p>Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione</p> <p>Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali (PowerPoint o analoghi)</p> <p>Applicare tecniche di ideazione pubblicitaria</p> <p>Elementi di comunicazione pubblica</p> <p>Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo</p> <p>Elementi di comunicazione d'impresa</p> <p>Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali</p> <p>Utilizzare strumenti per la prototipazione multimediale</p>

<b>Realizzare lo storyboard di un prodotto multimediale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
<p>Elementi di fotografia</p> <p>Comunicazione multimediale</p> <p>Tecnologie per la comunicazione</p> <p>Elementi di giornalismo</p> <p>Tecniche della comunicazione pubblicitaria</p> <p>Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali (streaming, ...)</p> <p>Elementi di webwriting</p> <p>Elementi di webdesign</p> <p>Sistemi 3D per effetti speciali/animazioni</p> <p>Elementi di grafica computerizzata</p> <p>Elementi di architettura hardware e software</p>	<p>Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo</p> <p>Applicare tecniche di sceneggiatura</p> <p>Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)</p> <p>Applicare tecniche di web writing</p> <p>Applicare tecniche di storyboarding</p> <p>Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali</p> <p>Utilizzare software di authoring</p> <p>Supporti per registrazioni audio</p>

<b>Coordinare le attività di sviluppo del progetto multimediale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
<p>Comunicazione multimediale</p> <p>Tecnologie per la comunicazione</p> <p>Tecniche della comunicazione pubblicitaria</p>	<p>Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto</p> <p>Elementi di Marketing</p> <p>Applicare tecniche di coordinamento di</p>

*[Handwritten signatures and initials]*

	gruppi di lavoro Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
--	--

<b>Essere in grado ideare un progetto grafico web</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Problematiche generali della produzione multimediale Sistemi di content management Elementi di webdesign Elementi di grafica computerizzata Linguaggi multimediali Elementi di architettura hardware e software Piattaforme di e-learning Applicazioni web Metodologie formative on line Sistemi di collaborative learning Principi di usabilità web Principi di accessibilità web Teorie della comunicazione visiva	Applicare tecniche di progettazione grafica Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi)  Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) Utilizzare software sviluppo web (DreamWeaver, FrontPage o analoghi) Utilizzare software animazione (Flash, Shockwave o analoghi)

<b>Essere in grado realizzare parti grafiche-visive per prodotti web</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Problematiche generali della produzione multimediale Elementi di webdesign Elementi di grafica computerizzata Linguaggi multimediali Elementi di architettura hardware e software Applicazioni web Teorie della comunicazione visiva	Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) Applicare tecniche di computer grafica Utilizzare software sviluppo web (DreamWeaver, FrontPage o analoghi) Utilizzare software elaborazione video digitali (Vega Studio, Premiere o analoghi) Utilizzare sistemi di content management Utilizzare software animazione (Flash, Shockwave o analoghi) Utilizzare software montaggio video (Avid Première, Final cut, o analoghi ) Utilizzare piattaforme di e-learning Utilizzare sistemi di collaborative learning Applicare tecniche di testing e debugging



**FAMIGLIA PROFESSIONALE: ADDETTO ALLA STAMPA****Figure professionali (esemplificative):**

- Operatore macchine da stampa
- Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici
- ....

**DESCRIZIONE PROFILO**

L'addetto alla stampa:

conduce macchine singole o in linea per la stampa su carta e su altri supporti. Può occuparsi di una o più macchine: rotative, macchine offset, macchine per la stampa poligrafica e rotolitografica;  
prepara le macchine con il materiale, gli inchiostri e le altre sostanze necessarie alla stampa;

applica eventuali accessori al macchinario. Imposta i parametri o programma la macchina in base alle specifiche di lavorazione e agli obiettivi di produzione;

avvia la macchina e controlla il corretto funzionamento, intervenendo tempestivamente nel caso di malfunzionamenti o errori di lavorazione;

esegue controllo di qualità e il rispetto agli standard di produzione;

esegue manutenzione e pulizia del macchinario;

garantisce la produzione di semilavorati e/o prodotti finiti cartotecnici, attraverso la conduzione di macchinari e/o impianti quali: calandre, bobinatrici, taglierine, imballatrici, goffatrici e forni.

Le principali attività che l'operatore deve effettuare sono l'avviamento, il controllo e la manutenzione ordinaria degli stessi macchinari e/o impianti.

**AMBITO/I DI RIFERIMENTO:**

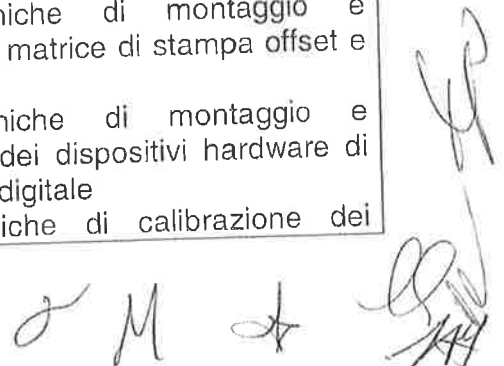
Opera nel reparto stampa di aziende tipografiche e stamperie e in aziende cartotecniche.

**COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E:**

Lavora in qualità di dipendente, rispondendo al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altre figure professionali operative addette alla preparazione, alla stampa e alla manutenzione.

**COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI):**

Effettuare l'avviamento di macchine per la stampa	
Conoscenze	Abilità
Processi di produzione a stampa	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Elementi di colorimetria	Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine per la legatoria
Elementi di elettrotecnica	Applicare tecniche di montaggio e centratura della matrice di stampa offset e flessografica
Sostanze chimiche per la stampa	Applicare tecniche di montaggio e configurazione dei dispositivi hardware di una stampante digitale
Tecniche di stampa	Applicare tecniche di calibrazione dei
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	
Elementi di meccanica	
Elementi di grafica computerizzata	
Macchine da stampa digitali, offset, e	



flessografiche	colori funzionali all'allineamento video – interfaccia – macchina digitale Utilizzare software di gestione stampanti digitali Applicare tecniche formatura tradizionale delle matrici per la stampa offset e flessografica Applicare tecniche formatura digitale
----------------	---

<b>Condurre macchine per la stampa</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Processi di produzione a stampa Elementi di elettrotecnica Sostanze chimiche per la stampa Tecniche di stampa Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Elementi di elettromeccanica Elementi di meccanica Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche	Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici Applicare procedure di sicurezza in produzione Applicare procedure di controllo qualità Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine per la stampa Applicare procedure di monitoraggio rendimento macchine per la stampa Applicare procedure di regolazione parametri macchine per la stampa

<b>Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine per la stampa</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Processi di produzione a stampa Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Elementi di elettromeccanica Elementi di meccanica applicata alle macchine Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche	Applicare procedure di controllo impianti e macchinari Elementi di elettrotecnica Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) Applicare procedure di sicurezza in produzione Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti Applicare procedure per la pulizia macchine da stampa Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da Stampa

<b>Effettuare l'avviamento macchine e/o impianti per la lavorazione di prodotti cartotecnici</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Carta e cartoni Elementi di elettrotecnica Elementi di chimica Normativa sulla tutela della salute e	Applicare procedure di sicurezza in produzione Applicare procedure di regolazione parametri macchine e impianti cartotecnici

Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature at the top right and several smaller initials below it.

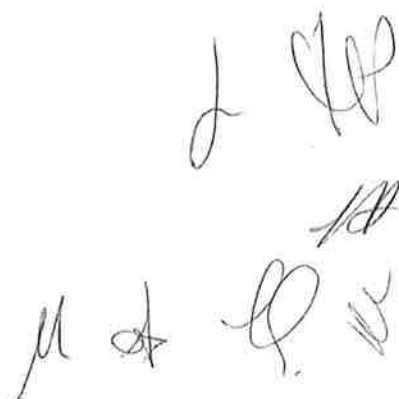
sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Elementi di meccanica Macchinari e impianti cartotecnici Processi di lavorazione cartotecnici	Applicare procedure di taratura macchine e impianti cartotecnici Utilizzare dispositivi di sicurezza degli impianti cartotecnici Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine e impianti cartotecnici Utilizzare software di gestione macchine e impianti cartotecnici
---	---

### Condurre macchinari e impianti cartotecnici

Conoscenze	Abilità
Elementi di elettrotecnica Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Elementi di elettromeccanica Elementi di informatica Macchinari e impianti cartotecnici Processi di lavorazione cartotecnici	Applicare procedure di sicurezza in produzione Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati Applicare procedure di regolazione parametri macchine e impianti cartotecnici Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine e impianti cartotecnici Applicare procedure di monitoraggio rendimento macchine e impianti cartotecnici

### Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine e impianti cartotecnici

Conoscenze	Abilità
Elementi di elettrotecnica Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Elementi di elettromeccanica Elementi di meccanica applicata alle macchine Elementi di informatica Processi di lavorazione meccanici Macchinari e impianti cartotecnici Processi di lavorazione cartotecnici	Applicare procedure di controllo impianti e macchinari Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) Applicare procedure di sicurezza in produzione Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti Applicare procedure per la pulizia macchine e impianti cartotecnici Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine e impianti cartotecnici



**FAMIGLIA PROFESSIONALE: ADDETTO ALLA POSTSTAMPA****Figure professionali (esemplificative):**

- Operatore macchine per la legatoria
- ...

**DESCRIZIONE PROFILO**

Rilegare un prodotto stampato effettuando, attraverso una o più macchine, le operazioni di assemblaggio, collage, scorticatura, ecc. L'operatore garantisce le attività di preparazione, regolazione, conduzione delle macchine per la legatoria nel rispetto degli standard di qualità definiti.

**AMBITO/I DI RIFERIMENTO:**

Opera nel reparto legatoria presso tipografie e/o stamperie grafiche.

**COLLOCAZIONE/ ORGANIZZATIVA/E:**

Lavora in qualità di dipendente, rispondendo al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altre figure professionali operative addette alla produzione e alla manutenzione

**COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI):**

<b>Effettuare l'avviamento macchine per la legatoria</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Materiali per rilegatura	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Elementi di elettrotecnica	Applicare tecniche per la regolazione dei parametri delle macchine per la legatoria
Tecniche di rilegatura	Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine per la legatoria
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Utilizzare macchine semiautomatiche / automatiche di piega, cucitura, incollatura, fustellatura, cordonatura e rilegatura
Elementi di meccanica	
Processi di lavorazione della legatoria	
Macchine per la legatoria	

<b>Condurre macchinari per la legatoria</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Materiali per rilegatura	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Elementi di elettrotecnica	Utilizzare macchine semiautomatiche / automatiche di piega, cucitura, incollatura, fustellatura, cordonatura e rilegatura
Tecniche di brossatura	Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine per la legatoria
Tecniche di rilegatura	Applicare procedure di monitoraggio rendimento macchine per la legatoria
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare procedure di regolazione parametri macchine per la legatoria
Elementi di meccanica	Applicare tecniche di controllo fasi lavorazione macchine per la legatoria
Processi di lavorazione della legatoria	
Macchine per la legatoria	

*J*  
*SP*  
*A*  
*MA*

<b>Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine per la legatoria</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di elettrotecnica Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Elementi di elettromeccanica Elementi di meccanica applicata alle macchine Elementi di informatica Processi di lavorazione meccanici Processi di lavorazione della legatoria Macchine per la legatoria	Applicare procedure di controllo impianti e macchinari Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) Applicare procedure di sicurezza in produzione Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti Applicare procedure per la pulizia macchine per la legatoria Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine per la legatoria

M  
 L  
 Q  
 PP  
 AA  
 W

**FAMIGLIA PROFESSIONALE: ADDETTO A LAVORI COMPLEMENTARI**

**FIGURE PROFESSIONALI (ESEMPLIFICATIVE):**

- Manutentore
- Conduttore di caldaie
- Carrellista
- Magazziniere
- Addetto servizi ecologici
- Addetto servizi generali
- ...

**DESCRIZIONE PROFILO:**

Questa famiglia professionale è di tipo polivalente e trasversale alle organizzazioni industriali della produzione.

**AMBITO/I DI RIFERIMENTO:**

L'attività viene esercitata presso tipografie e/o stamperie grafiche e comunque in tutte le installazioni industriali dedite alla produzione di bene e servizi.

**COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E:**

Lavora in qualità di dipendente, rispondendo al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altre figure professionali operative addette alla produzione e alla manutenzione.

**COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI) (\*):**

**Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa**

Conoscenze	Abilità
Direttive e normative sulla qualità di settore Principi ed elementi di base di un sistema qualità Procedure attinenti al sistema qualità Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità	Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

**Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente**

Conoscenze	Abilità
D.Lsg. 81/2008 Dispositivi di protezione individuale e collettiva	Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione Individuare le situazioni di rischio relative

*[Handwritten signatures and initials]*

Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio Normativa ambientale e fattori di inquinamento Nozioni di primo soccorso Segnali di divieto e prescrizioni correlate	al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia / sostenibilità ambientale Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
---	---

(\*)Per gli apprendisti il cui livello di attestazione finale è nel gruppo D, gli obiettivi di competenze e conoscenze sopra elencati devono essere opportunamente semplificati.



**FAMIGLIA PROFESSIONALE: ADDETTO AL CALL-CENTER**

**FIGURE PROFESSIONALI (ESEMPLIFICATIVE):**

- Addetto al call-center inbound
- Addetto al call-center outbound
- ....

**DESCRIZIONE PROFILO**

L'Operatore call center si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center, ovvero in quel luogo dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato, con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti.

L'Operatore call center Inbound è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati.

L'Operatore call center Outbound è specializzato nello stabilire un primo contatto con il cliente per mezzo di telefono, tecnologie web e sistemi di comunicazione integrata, e si occupa di: telemarketing, ricerche di mercato, sondaggi, promozione, inviti ad eventi o recupero crediti. Prevalentemente impiegata nelle vendite per telefono e, talvolta, nei sondaggi di mercato e di opinione, la principale finalità di questa figura è acquisire nuovi clienti.

**AMBITO/I DI RIFERIMENTO**

L'Operatore call center opera in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing ed è basato sull'uso integrato di telefono, computer ed Internet.

**COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E**

Lavora in qualità di dipendente, rispondendo al responsabile di reparto (di solito il team leader del call center); intrattiene relazioni organizzative con altre figure professionali operative addette alla produzione e alla commercializzazione dei prodotti/servizi.

**COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI) (\*):**

Fornire informazioni tramite servizio di call center	
Conoscenze	Abilità
Elementi di psicologia della comunicazione	Applicare modalità di selezione delle informazioni
Elementi di sicurezza informatica	Applicare procedure di gestione reclami
Etica e deontologia della comunicazione	Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Utilizzare software gestionale per assistenza vendita
Inglese	Utilizzare software gestione attività di call center
Normativa sulle comunicazioni elettroniche	Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Principi di customer care	
Principi di Customer Satisfaction	
Struttura organizzativa di un call center	

*[Handwritten signatures and initials]*



<b>Effettuare interviste telefoniche</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di marketing	Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Elementi di psicologia della comunicazione	Applicare tecniche di intervista di mercato
Etica e deontologia della comunicazione	Utilizzare software conduzione di interviste di mercato
Inglese	Utilizzare software gestione attività di call center
Normativa sulle comunicazioni elettroniche	Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Principi di customer care	
Principi di Customer Satisfaction	
Struttura organizzativa di un call center	
Tecniche di intervista	

<b>Effettuare vendite e promozioni tramite servizio di call center</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di marketing	Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Elementi di psicologia della comunicazione	Applicare tecniche di Direct Marketing
Etica e deontologia della comunicazione	Applicare tecniche di vendita
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Utilizzare le tecniche del telemarketing
Inglese	Utilizzare software gestionale per assistenza vendita
Normativa sul contratto di compravendita	Utilizzare software gestione attività di call center
Normativa sulle comunicazioni elettroniche	Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Principi di customer care	Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini
Principi di Customer Satisfaction	
Struttura organizzativa di un call center	

(\*)Per gli apprendisti il cui livello di attestazione finale è nel gruppo D, gli obiettivi di competenze e conoscenze sopra elencati devono essere opportunamente semplificati.

## FAMIGLIA PROFESSIONALE: IMPIEGATO AREA AMMINISTRATIVA

### FIGURE PROFESSIONALI (ESEMPLIFICATIVE):

- Operatore d'ufficio
- Operatore gestione ordini
- Operatore di contabilità
- Operatore inserimento dati
- ...

### DESCRIZIONE PROFILO

Gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti amministrativi e contabili, la redazione di testi amministrativi o commerciali.

Si occupa di digitalizzare, con l'utilizzo del PC e di appositi software, dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici, commerciali...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione in cui opera.

Possiede competenze di carattere amministrativo unitamente a capacità di natura relazionale e commerciale.

Si occupa della gestione degli ordini di acquisto e/o di vendita, seguendo l'intero processo dall'emissione alla chiusura.

Mantiene i contatti con le funzioni aziendali coinvolte (produzione, vendite, acquisti) e con l'esterno (clienti e/o fornitori, agenti, trasportatori...), gestendo eventuali problemi derivanti da prodotti/servizi difettosi.

Assicura la digitalizzazione dei dati relativi agli ordini clienti e/o fornitori, utilizzando l'apposito software.

Assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alle normative vigenti.

Effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, tenuta dei registri obbligatori, stesura del bilancio, adempimenti fiscali e previdenziali) osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale. I possibili ambiti di specializzazione sono la contabilità clienti, la contabilità fornitori e la contabilità generale.

Queste figure sono presenti in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e possono assumere diverse denominazioni in funzione dei livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione.

Si tratta di figure che danno un apporto di natura esecutiva utilizzando principalmente strumenti e tecniche di informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza.

### AMBITO/I DI RIFERIMENTO

Il contesto in cui operano queste figure è la funzione amministrativa dell'impresa. Sono figure "trasversali" che possono operare a supporto di qualsiasi funzione aziendale e/o processo di lavoro, indipendentemente dalla tipologia di organizzazione e dal settore di riferimento.

### COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E

Le figure possono presidiare le attività connesse: al centralino telefonico, la redazione testi, la gestione dell'archivio e del protocollo; possono inoltre redigere, modificare, memorizzare e stampare testi, quali lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali. In genere presiedono anche la gestione dell'archivio documentale aziendale. Alcune delle funzioni sopra descritte possono essere affidate anche ad altri ruoli amministrativi con denominazioni diverse: addetto front office, dattilografa, addetto archivio, centralinista, addetto protocollo.

Sono figure inserite nella direzione amministrazione e contabilità delle imprese di ogni dimensione e settore produttivo. All'interno dell'organigramma, dipende generalmente dal Responsabile amministrativo, che nelle piccole organizzazioni può coincidere con il titolare.

Si relazionano con altre funzioni aziendali, in particolare con la produzione e il magazzino, gli acquisti e le vendite.

### COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI)(\*):

<b>Eeguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di amministrazione aziendale Elementi di contabilità aziendale Elementi di economia aziendale Elementi di ragioneria Elementi di ragioneria	Applicare procedure di registrazione documenti contabili Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici Utilizzare software contabilità Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) Utilizzare software gestione amministrativa Utilizzare software gestione di database (Access o analoghi) Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

<b>Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Funzionalità e caratteristiche del centralino Sistemi di archiviazione dati Tecniche per il back up dei dati	Applicare procedure di archiviazione Applicare procedure di protocollazione documenti Applicare procedure di registrazione documenti contabili Applicare tecniche di predisposizione mailing list Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico Utilizzare lo scanner Utilizzare modalità di smistamento della

*[Handwritten signatures and initials]*

	posta Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) Utilizzare stampanti professionali Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)
--	---

### Redigere testi lettere commerciali

Conoscenze	Abilità
Elementi di amministrazione aziendale Elementi di organizzazione aziendale Lingua italiana Norme redazionali della corrispondenza commerciale	Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi) Utilizzare software gestione amministrativa Utilizzare stampanti professionali Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

### Eseguire il trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali

Conoscenze	Abilità
Adempimenti e scadenze fiscali Adempimenti IVA Diritto tributario Elementi di diritto civile Elementi di diritto commerciale Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo Normativa fiscale e tributaria Normativa previdenziale Scienza delle finanze Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting Vocabolario tecnico fiscale	Applicare modalità di calcolo della fiscalità differita Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali Applicare procedure di gestione adempimenti IVA Applicare procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito Applicare procedure per gestione pagamenti Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi Applicare tecniche di pianificazione delle attività Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici Utilizzare software contabilità Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning) Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) Utilizzare software gestione amministrativa

### Eseguire le registrazioni contabili

Conoscenze	Abilità
Diritto commerciale Diritto tributario Elementi di diritto civile Principi di contabilità generale	Applicare procedure di registrazione documenti contabili Applicare tecnica della registrazione contabile (partita doppia)






Ragioneria Scritture contabili, libro giornale e partita doppia	Applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità Utilizzare software contabilità Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
--	--

Effettuare la gestione ordini clienti (e/o agenti)	
Conoscenze	Abilità
Elementi di contabilità aziendale Elementi di contrattualistica commerciale Elementi di tecnica commerciale	Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino Applicare procedure di archiviazione Applicare procedure di gestione degli ordini Applicare tecniche di gestione dei conflitti Applicare tecniche di interazione col cliente Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini

Effettuare la gestione ordini fornitori	
Conoscenze	Abilità
Elementi di approvvigionamento prodotti Elementi di contabilità aziendale Elementi di contrattualistica commerciale Elementi di tecnica commerciale	Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino Applicare procedure di archiviazione Applicare procedure di gestione degli ordini Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci Applicare tecniche di gestione dei conflitti Applicare tecniche di interazione col cliente Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini

Effettuare l'inserimento elettronico di dati	
Conoscenze	Abilità
Procedure di archiviazione dati	Utilizzare software archiviazione dati Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) Utilizzare software gestione di database (Access o analoghi)

Effettuare l'amministrazione del personale	
Conoscenze	Abilità

<p>Elementi di contrattualistica del lavoro                  Elementi di organizzazione aziendale                  Elementi di psicologia del lavoro                  Giurisprudenza in materia di diritto del lavoro                  Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni                  Metodologie di analisi delle competenze                  Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)                  Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici                  Sistemi incentivanti                  Sistemi retributivi</p>	<p>Applicare modalità di redazione contratti di lavoro                  Applicare tecniche di analisi di processi aziendali                  Applicare tecniche di gestione del personale                  Applicare tecniche di motivazione risorse umane                  Applicare tecniche di negoziazione                  Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane</p>
--	--

<b>Predisporre piani di formazione e sviluppo del personale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
<p>Metodi di rilevazione dei bisogni formativi                  Metodi di valutazione di progetti formativi                  Metodologia della formazione del personale</p>	<p>Applicare metodologie di pianificazione formativa                  Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi                  Applicare tecniche di bilancio di competenze                  Applicare tecniche di progettazione formativa                  Applicare tecniche di valutazione della formazione                  Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi</p>

<b>Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
<p>Elementi di diritto amministrativo                  Elementi di diritto commerciale                  Normativa sugli appalti pubblici                  Procedure di gara previste dal Codice Civil</p>	<p>Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica                  Applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche                  Applicare tecniche per la redazione di offerte economiche                  Applicare tecniche per la redazione di offerte tecniche</p>

<b>Effettuare il recupero crediti insoluti</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
<p>Diritto privato                  Elementi di analisi di bilancio                  Elementi di analisi finanziaria                  Elementi di contabilità commerciale                  Elementi di tecnica bancaria e creditizia                  Normativa sul factoring                  Normativa sul recupero dei crediti insoluti</p>	<p>Applicare procedure di recupero crediti                  Applicare tecniche di classificazione dei crediti insoluti                  Applicare tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia                  Applicare tecniche di negoziazione                  Applicare tecniche per l'analisi</p>

*[Handwritten signatures and initials]*

Normativa sulla cessione dei crediti Procedure di recupero crediti Trattamento fiscale dei crediti inesigibili	Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)
--	--

<b>Effettuare l'analisi del credito commerciale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Analisi di bilancio Contabilità commerciale Diritto privato Normativa sul credito documentario Normativa sul factoring Normativa sul recupero dei crediti insoluti Normativa sulla cessione dei crediti Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari Tecnica bancaria e creditizia Tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni Trattamento fiscale dei crediti inesigibili	Applicare tecniche di analisi degli scostamenti (gestione del credito commerciale) Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio Applicare tecniche di classificazione dei crediti insoluti Applicare tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia Applicare tecniche di progettazione di un sistema di reporting (gestione del credito commerciale) Applicare tecniche di redazione di report (gestione del credito commerciale) Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

(\*) Per gli apprendisti il cui livello di attestazione finale è nel gruppo D, gli obiettivi di competenze e conoscenze sopra elencati devono essere opportunamente semplificati.

**FAMIGLIA PROFESSIONALE: IMPIEGATO AREA COMMERCIALE****FIGURE PROFESSIONALI (ESEMPLIFICATIVE):**

- Operatori servizi commerciali
- Tecnici commerciale/marketing/organizzazione vendite
- Tecnici promozione sviluppo commerciale prodotto (product manager)
- Tecnici di prodotto/servizio-assistenza clienti
- ...

**DESCRIZIONE PROFILO**

Questa famiglia professionale, indipendentemente dalla specifica qualifica in uscita, avrà una formazione polivalente e trasversale e sarà dotata di strumenti logici, metodologie operative e abilità nell'utilizzo delle tecnologie multimediali.

Questo tipo di formazione consentirà di comprendere le dinamiche di funzionamento di un'azienda (e dei suoi singoli reparti o settori) eli qualsiasi tipo e dimensione.

Avrà una cultura socio-economica e giuridica di base che, insieme alle basilari conoscenze di informatica, di tecnica commerciale, del sistema fiscale relativo alle imposte sui consumi e di almeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese commerciale), gli consentirà di gestire con sicurezza la propria attività. Inoltre, le basi di merceologia, di tecnica commerciale e di comunicazione, gli consentiranno di svolgere compiti di impostazione della vendita.

Per la sua capacità di applicare procedure tecniche formalizzate e consuetudinarie, di elaborare e personalizzare procedure ad hoc, è una figura che potrà essere collocata nel reparto commerciale di imprese di piccole, medie o grandi dimensioni, con particolare attitudine per le prassi che regolano la rilevazione, esecuzione e controllo di ordini dalla clientela sia nelle attività di back-office di un'impresa che, svolgendo attività di e-commerce, gestisce vendite on-line.

**AMBITO/I DI RIFERIMENTO**

Lavora per aziende che producono beni e/o servizi, di medio-grandi dimensioni.

**COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E**

La collocazione è strettamente funzionale alla struttura organizzativa dell'azienda o dell'agenzia; in azienda può essere in staff all'area Commerciale o al Marketing

**COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI):**

Effettuare la presentazione di un prodotto/ servizio al cliente/utente	
Conoscenze	Abilità
Elementi di comunicazione interpersonale	Applicare tecniche di comunicazione efficace
Elementi di customer care	Applicare tecniche di interazione col cliente
Elementi di legislazione regionale e comunitaria in materia di certificazioni e marchi	Applicare tecniche di presentazione prodotti
Elementi di storia e cultura e costume territoriale	
Gamma di prodotti/servizi in vendita prodotti/servizi del territorio	

Handwritten signatures and initials are present in the bottom right corner of the page, including a large signature and several smaller initials.



Tecniche promozionali	
-----------------------	--

<b>Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di customer care Elementi di teoria della comunicazione Principi di Customer Satisfaction	Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente Applicare procedure di gestione reclami Applicare tecniche di accoglienza della clientela Applicare tecniche di ascolto attivo Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di comunicazione telefonica Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati Utilizzare software gestione attività di call center

<b>Definire il posizionamento di mercato di prodotti/servizi</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di economia Elementi di statistica Marketing operativo Marketing strategico Merceologia Sistema distributivo Strategie di vendita	Applicare tecniche di analisi dati di Customer satisfaction Applicare tecniche di analisi di dati di mercato Applicare tecniche di benchmarking Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale Applicare tecniche di segmentazione della clientela

<b>Definire un piano promozionale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di Customer Relationship Management Elementi di marketing Elementi di psicologia della comunicazione Elementi di psicologia sociale Normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali Normativa in materia di tutela della Privacy Strategie di vendita Tecniche promozionali	Applicare tecniche di analisi di dati di mercato Applicare tecniche di benchmarking Applicare tecniche di budgeting Applicare tecniche di pianificazione delle attività Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)

<b>Effettuare la valutazione di un piano promozionale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di budgeting	Applicare tecniche di redazione di report di

SP  
AA  
H + B

Elementi di marketing Principi di Customer Satisfaction Tecniche promozionali	valutazione di attività Applicare tecniche di valutazione di investimenti Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
---	---

<b>Coordinare la gestione esecutiva di un piano promozionale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di marketing Normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali Strategie di vendita Tecniche della comunicazione pubblicitaria Tecniche promozionali	Applicare tecniche di budgeting Applicare tecniche di comunicazione interpersonale Applicare tecniche di Project management Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

<b>Effettuare la verifica di un piano promozionale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di budgeting Elementi di Customer Relationship Management Elementi di marketing Tecniche promozionali	Applicare tecniche di monitoraggio delle attività Applicare tecniche di Project management Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività Applicare tecniche di valutazione di investimenti



## FAMIGLIA PROFESSIONALE: IMPIEGATO AREA TECNICA

Figure professionali (esemplificative):

- **Tecnico di reparto**
- **Tecnico di gestione commessa**
- **Tecnico controllo qualità**
- ...

### DESCRIZIONE PROFILO

Le figure professionali di questa famiglia professionale assicurano gli obiettivi di produzione del reparto, nella quantità, qualità e nei tempi stabiliti dal piano di programmazione. Gestiscono l'efficienza produttiva del reparto/unità operativa, mediante una corretta assegnazione di risorse e mezzi, assicurando il rispetto delle specifiche di qualità prestabilite. Curano la manutenzione di impianti, macchinari od attrezzature del reparto di sua competenza, garantendone efficienza nel rispetto delle normative di sicurezza.

### AMBITO/I DI RIFERIMENTO

Opera nelle imprese medio grandi che hanno una organizzazione della produzione articolata in più processi di produzione. Nelle piccole imprese si identifica con l'operatore più esperto e di fiducia e può avere anche un ruolo operativo. Nelle medie e grandi imprese presidia a livello gestionale il processo di produzione del proprio reparto

### COLLOCAZIONE/I ORGANIZZATIVA/E

Dipende dal responsabile di produzione e/o dall'assistente di produzione. Collabora con i capi reparto a monte e a valle del processo che presidia per risolvere le problematiche inerenti al prodotto e alla produzione e/o per il bilanciamento dei reparti in merito al personale. Gestisce il personale del reparto a lui assegnato in merito all'assegnazione degli incarichi, all'assistenza tecnica e alla gestione delle presenze. Si rapporta con: la programmazione, per verifica tempi di consegna e piani di reparto; gli acquisti, per problematiche inerenti le materie prime; la manutenzione, per le attività di manutenzione degli impianti o per guasti o problematiche legate all'efficienza degli impianti.

### COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA QUALIFICA (3 ANNI):

Definire il programma di lavorazione di un reparto di produzione	
Conoscenze	Abilità
Elementi di gestione delle risorse umane	Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione	Applicare procedure di controllo della produzione
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi	Applicare procedure di controllo impianti e macchinari
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare protocolli sistemi qualità aziendali
Organizzazione del lavoro	Applicare tecniche di ottimizzazione della produzione
Processi di lavorazione industriali	Applicare tecniche di pianificazione
Tecniche di valutazione prestazioni	

professionali	aziendale Utilizzare strumenti di programmazione produzione
---------------	--

<b>Effettuare il coordinamento di un reparto di produzione</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di contrattualistica Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Organizzazione del lavoro Processi di lavorazione industriali Tecniche di negoziazione Tecniche di valutazione prestazioni professionali	Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare modalità di ripristino disfunzioni operative di processo Applicare procedure di controllo della produzione Applicare protocolli sistemi qualità aziendali Applicare tecniche di analisi criticità del processo Applicare tecniche di gestione dei conflitti Applicare tecniche di gestione del personale Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di ottimizzazione della produzione Utilizzare dispositivi di controllo della produzione

<b>Effettuare la gestione del personale</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di gestione delle risorse umane Elementi di organizzazione aziendale Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Organizzazione aziendale Procedure di gestione del personale	Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare tecniche di gestione del personale Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di pianificazione delle attività

<b>Effettuare ricerca e selezione fornitori</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Caratteristiche del mercato di riferimento Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento Condizioni di fornitura del settore di riferimento E-marketing Elementi di economia aziendale Elementi di pianificazione degli acquisti (EQUA, etc.) Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based) Inglese	Applicare criteri di valutazione offerte Applicare procedure di controllo qualità Applicare tecniche di analisi dei costi Applicare tecniche di benchmarking Applicare tecniche di ricerca su internet Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura) Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)

Processo d'acquisto Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.) Tecniche di marketing di acquisto	
---	--

<b>Effettuare controllo qualità del prodotto</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Caratteristiche tecniche dei materiali per la grafica Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione Metodi statistici per l'analisi dei dati Procedure di controllo qualità Scienza e tecnologia dei materiali Tecnologia grafica	Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto Applicare tecniche per l'analisi conformità prodotto grafico Utilizzare strumenti di misurazione parametri grafici Utilizzare strumenti di reporting

<b>Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo</b>	
<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>
Elementi di organizzazione aziendale Metodi statistici per l'analisi dei dati Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici Normativa UNI EN ISO Procedure di controllo qualità Processi di lavorazione grafici	Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro Applicare procedure di certificazione ISO Applicare procedure di controllo della produzione Applicare tecniche di rappresentazione dei processi Utilizzare strumenti di reporting






TABELLA DEI MINIMI DI STIPENDIO E DI SALARIO PER LE AZIENDE GRAFICHE E AFFINI

(esclusa l'indennità di contingenza)

Livelli Retributivi	incremento retributivo da ottobre 2014	Vecchio minimo retributivo	Nuovo minimo retributivo da ottobre 2014	ulteriore incremento retributivo da maggio 2015	nuovo minimo retributivo da maggio 2015
Q	29,32	1779,55	1.808,87	36,65	1.845,51
AS	29,17	1770,96	1.800,13	36,47	1.836,60
A	24,63	1495,37	1.520,00	30,79	1.550,80
B1s(*)	23,70	1438,82	1.462,52	29,63	1.492,15
B1	23,00	1395,87	1.418,87	28,74	1.447,61
B2	21,54	1307,82	1.329,36	26,93	1.356,30
B3	20,00	1214,04	1.234,04	25,00	1.259,04
C1	18,47	1120,99	1.139,46	23,08	1.162,54
C2	16,30	989,28	1.005,58	20,37	1.025,95
D1	14,75	895,5	910,25	18,44	928,69
D2	13,42	814,61	828,03	16,77	844,80
E	11,79	715,83	727,62	14,74	742,36

(\*) Si applica l'indennità di contingenza del livello B1

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature]*

In occasione del prossimo rinnovo del CCNL grafici-editoriali verrà utilizzata la seguente scala parametrica:

Livello	Parametro
Q	249
AS	248
A	210
B1s	201
B1	196
B2	183
B3	170
C1	157
C2	139
D1	126
D2	115
E	100

#### UNA TANTUM

Ai lavoratori in forza alla data del 16 ottobre 2014 verrà erogato l'importo lordo di euro 90,00 commisurato al periodo di servizio prestato dal 1° aprile 2013 al 16 Ottobre 2014, con riduzione proporzionale in caso di aspettativa, assenza facoltativa, cig a zero ore.

L'Una tantum, comprensiva dei riflessi sugli istituti contrattuali diretti e indiretti, non è utile ai fini del computo del T.F.R. e verrà così corrisposta: 30 euro con la retribuzione del mese di gennaio 2015; 30 euro con la retribuzione del mese di giugno 2015; 30 euro con la retribuzione di novembre 2015.



PROTOCOLLO D'INTESA

tra

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE ITALIANA INDUSTRIE GRAFICHE E CARTOTECNICHE E TRASFORMATRICI - (ASSOGRAFICI)

L'ASSOCIAZIONE ITALIANA EDITORI - (AIE)

L'ASSOCIAZIONE ITALIANA EDITORIA PERIODICA SPECIALIZZATA - (ANES)

e

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

Nell'ambito dei lavori della Commissione negoziale di cui all'art. 3 dell'intesa del 16 ottobre 2014, relativa al rinnovo del CCNL grafici-editoriali, entro i termini ivi previsti e in applicazione della legislazione vigente, le Parti si impegnano ad affrontare il tema dell'individuazione dei criteri per la determinazione dei trattamenti economici minimi per le collaborazioni autonome.

Roma, 16 ottobre 2014

ASSOGRAFICI

AIE

ANES

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL