

## AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

### TIPOLOGIA DI PROFILO

#### ADDETTO AMMINISTRATIVO

#### ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA

#### ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO FOOD

#### ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD

### ATTIVITA' FORMATIVA

#### Competenze a carattere professionalizzante

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale  
 Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità  
 Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro  
 Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)  
 Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale  
 Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

### PIANO ORARIO CURRICOLARE

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

PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*) 48 mesi	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

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

**TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AMMINISTRATIVO**

**QUALIFICHE**

**addetto amministrativo**

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

Corrispondente di concetto con o senza  
conoscenze di lingue estere

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

Schedulatore flussista  
Contabile/impiegato amministrativo  
Programmatore e minutatore di programmi  
Addetto a pratiche doganali e valutarie  
Operatore di elaboratore con controllo di flusso  
Steno-dattilografo in lingue estere

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

Operatore meccanografico  
Esattore  
Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte  
Controllore di settore tecnico di CED, compreso il  
settore delle TLC  
addetto a mansioni d'ordine di segreteria  
Contabile d'ordine

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

Fatturista  
Schedarista  
Codificatore  
Operatore di macchine perforatrici e verificatrici

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese  
nella predetta elencazione**

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

**COMPETENZE DI AREA**

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

**COMPETENZE DI PROFILO**

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

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

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

**QUALIFICHE**

**addetto manutenzione**

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

Operaio specializzato provetto nel settore  
automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferro-  
metalli

Operaio specializzato provetto nelle concessionarie  
di pubblicità

Operaio specializzato provetto

Manutentore specializzato provetto

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

Operaio specializzato

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

Manutentore specializzato

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

Operaio qualificato

Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei  
settori ferro e acciaio

Manutentore qualificato

**Semplici conoscenze pratiche**

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

**addetto assistenza**

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

Collaudatore e/o accettatore

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

Tecnico riparatore del settore

elettrodomestici

Tecnico riparatore del settore macchine per  
ufficio

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

Estetista, anche con funzioni di vendita

Addetto al collaudo

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

Pratico di laboratorio chimico

Informatore negli Istituti di informazioni  
commerciali

Addetto di biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico

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

**Semplici conoscenze pratiche**

Dimostratore

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese  
nella predetta elencazione**

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

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

**COMPETENZE DI AREA**

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste

Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo

Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

**COMPETENZE DI PROFILO**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

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

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

**QUALIFICHE**

**addetto logistica**

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

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

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

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

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

Addetto al controllo e alla verifica delle merci  
Conducente di autovetture

**addetto gestione magazzino food**

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

Operaio specializzato provetto

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

Magazziniere

Operaio specializzato

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

Campionarista, prezzista

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

Operaio qualificato

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese  
nella predetta elencazione**

**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

**COMPETENZE DI AREA**

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

**COMPETENZE DI PROFILO**

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

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

## AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

### TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD

#### QUALIFICHE

##### **addetto logistica**

**particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica**  
Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

**Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche**  
Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

**Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche**  
Addetto al controllo e alla verifica delle merci  
Conducente di autovetture

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**

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

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

Operaio specializzato provetto  
Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico  
Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli  
addetto al controllo del materiale in entrata ed in uscita settore ferro/metalli  
addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e di stampe periodiche

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

Operaio specializzato  
Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche  
Addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di libri e stampe periodiche  
Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

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

Campionarista, prezzista  
Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio  
Operaio qualificato  
Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche  
Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste  
Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio  
Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche

**Semplici conoscenze pratiche**

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



**COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE –  
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)**

**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

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

**ULTERIORI COMPETENZE DI AREA**

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

**COMPETENZE DI PROFILO**

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

Applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

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