

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

**DESCRIZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI
E DELLE RELATIVE ATTIVITA' FONDAMENTALI**

**ACCORDI IN CONFERENZA UNIFICATA
1.8.2002 – 29.4.2004 – 25.11.2004**

AGRICOLTURA

TECNICO SUPERIORE PER LE PRODUZIONI VEGETALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il tecnico superiore delle produzioni vegetali, esperto nella rilevazione dei caratteri di un territorio e nella valutazione del livello tecnico delle strutture aziendali, è in grado di progettare e gestire attività produttive erbacee, orticole, frutticole e legnose, operando con piena consapevolezza delle situazioni ambientali e degli orientamenti del mercato, assicurando l'economicità dei processi e la qualità dei prodotti.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- caratterizzare e descrivere realtà ambientali, strutture aziendali, relazioni azienda territorio
- rilevare le caratteristiche intrinseche dei suoli ed i loro rapporti con le colture
- definire tecniche colturali opportune realizzando miglioramenti genetici delle colture
- operare scelte sotto il profilo tecnico economico
- organizzare, per gli esercizi produttivi annuali e poliennali le tecniche di difesa, definendo modalità operative compatibili con la sostenibilità ambientale
- organizzare il controllo di qualità e la commercializzazione dei prodotti
- gestire le attività economiche contabili degli esercizi produttivi

TECNICO SUPERIORE PER LE PRODUZIONI ANIMALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il tecnico superiore delle produzioni animali, esperto nella identificazione dei caratteri di un territorio e nella valutazione del livello tecnico delle strutture aziendali, è in grado di organizzare e gestire i sistemi di allevamento del bestiame assicurando l'economicità dei risultati e la qualità dei prodotti. È in grado altresì di applicare la normativa sull'anagrafe animale e sul benessere degli stessi, operando nel rispetto dell'ambiente.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- caratterizzare e descrivere realtà ambientali, strutture aziendali, relazioni azienda territorio nell'ottica delle attività di allevamento;
- operare scelte tecnico-economiche con riferimento all'intensità dell'attività produttiva;
- riconoscere le caratteristiche etnologiche e tipologiche delle specie e delle razze ed i fatti ambientali su di esse influenti;
- individuare i cicli biologico-riproduttivi delle specie in allevamento realizzando, in maniera sistematica, attività di miglioramento genetico
- realizzare adeguate tecniche di allevamento ed una corretta alimentazione
- applicare le norme sull'anagrafe animale, e sul loro benessere, sullo stato di salute
- controllare la qualità dei prodotti
- gestire le attività economiche contabili degli esercizi produttivi

TECNICO SUPERIORE DELLA GESTIONE DEL TERRITORIO RURALE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico Superiore della gestione del territorio rurale è capace di utilizzare le moderne tecniche di rilevazione del territorio per il monitoraggio e nella descrizione di realtà ambientali, sia ai fini di previsioni produttive, sia per la valorizzazione degli usi e degli assetti territoriali e l'ottimizzazione delle risorse. È in grado di identificare interventi atti a tutelare lo stato del suolo e delle acque, della flora e della fauna con l'ausilio di opportuni indicatori, nonché di valutare danni all'ambiente, di definire situazioni di impatto, di esaminare progetti sotto l'aspetto tecnico-economico e sociale.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- interpretare carte tematiche ed utilizzare sistemi informativi territoriali
- valutare le attitudini del territorio
- monitorare le diverse situazioni ambientali identificando opportuni indicatori
- identificare tipi di agricoltura atti a valorizzare i caratteri territoriali
- definire modalità di esercizio di agriturismo
- identificare ed applicare metodologie valutative per beni senza mercato e valutare impatti ambientali
- valutare progetti mediante analisi costi/benefici e costi/utilità

TECNICO SUPERIORE DELLA TRASFORMAZIONE DEI PRODOTTI AGROINDUSTRIALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il tecnico superiore della trasformazione dei prodotti è esperto nella valutazione merceologica dei prodotti agricoli da trasformare e nella definizione e gestione dei processi trasformativi. È pertanto in grado di organizzare e gestire attività tecnologiche capaci di assicurare, oltre all'economicità delle stesse, la ottimizzazione qualitativa dei prodotti e la qualità dell'ambiente.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- identificare e valutare merceologicamente ed analiticamente le materie prime
- prevedere e gestire operazioni tecnologiche essenziali, definendone gli aspetti operativi con riferimento a fattori fisico-chimici, microbiologici e biotecnologici
- operare il controllo analitico delle diverse fasi dei processi e quello sui prodotti finali
- interpretare ed applicare la normativa tecnica ed ambientale connessa all'attività trasformativa
- gestire gli aspetti economico contabili e quelli mercantili dell'attività di trasformazione

TECNICO SUPERIORE DELLA COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI AGRICOLI ED AGROINDUSTRIALI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il tecnico superiore della commercializzazione dei prodotti agricoli ed agroindustriali è esperto nella loro valorizzazione mediante operazioni capaci di migliorare gli aspetti organolettici e merceologici. È in grado di provvedere alla commercializzazione degli stessi, utilizzando gli opportuni canali distributivi ed attivando processi logistici integrati. È capace altresì di analizzare il mercato rilevandone le tendenze per attuare le opportune operazioni di posizionamento e promozione dei prodotti del settore.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- Utilizzare ricerche di mercato ed organizzare attività di marketing mix attraverso il processo prodotto-prezzo-comunicazione-distribuzione;
- individuare la struttura del sistema distributivo nel settore agro-alimentare ed identificare forme di collegamento delle imprese agricole con il mercato;
- definire, nell'ambito della legislazione del settore, forme di trattamento, conservazione e presentazione dei prodotti tese a migliorare la tipicità e le caratteristiche mercantili dei singoli prodotti;
- applicare la normativa relativa alla commercializzazione del settore, alla qualità dei prodotti ed alla protezione dei marchi
- realizzare la gestione dei servizi logistici.

INDUSTRIA E ARTIGIANATO

manifatture

TECNICO SUPERIORE PER L'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA ED IL CONTROLLO DI GESTIONE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore per l'amministrazione economico-finanziaria ed il controllo di gestione cura il sistema di contabilità (generale ed analitica), gli adempimenti amministrativo/fiscali e la redazione dei bilanci.

Si occupa delle analisi economico – finanziarie, dei rapporti con il sistema creditizio.

Individua sistemi di previsione e controllo orientati a criteri di efficacia ed efficienza gestionale.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 Collaborare nell'applicazione del quadro giuridico civilistico e fiscale di riferimento, in ambito nazionale ed europeo;
- 2 applicare le normative sul lavoro, sulla sicurezza e sulla previdenza nell'impresa;
- 3 supportare i responsabili dell'azienda nella definizione delle forme organizzative;
- 4 gestire la procedura contabile anche con sistemi informatizzati;
- 5 predisporre il bilancio di esercizio;
- 6 applicare le tecniche di controllo di gestione e di analisi degli scostamenti.

TECNICO SUPERIORE PER L'APPROVVIGIONAMENTO

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore di approvvigionamento cura la progettazione e l'organizzazione delle fasi di approvvigionamento dei materiali necessarie per l'avvio ed il sostentamento dei processi di produzione.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

Nell'organizzare l'approvvigionamento dei materiali e di tutte le attrezzature logistiche ed infrastrutturali necessarie per l'avvio ed il sostentamento dei processi di produzione;
nel coordinare le figure preposte alle lavorazioni, esternalizzate e/o in *outsourcing*., organizzandone i rapporti;

nello svolgimento complessivo delle sue attività, il Tecnico superiore di approvvigionamento svolge le funzioni di:

1. operare nella rete integrata di sub-fornitura
2. interpretare ed utilizzare i dati del *marketing* e previsione per gestire la domanda di mercato
3. elaborare distinte base, definire i cicli tecnologici e la configurazione del prodotto
4. gestire gli approvvigionamenti dei materiali
5. gestire l'approvvigionamento delle parti di ricambio
6. valutare l'opportunità di terziarizzare l'attività
7. impostare politiche di Qualità Totale nei rapporti di fornitura

TECNICO SUPERIORE PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore di automazione industriale possiede competenze di automazione industriale, ottenute dalla sintesi di competenze specifiche dei settori elettrico, elettronico, meccanico ed informatico. Collabora alla progettazione delle macchine automatiche e all'integrazione degli impianti automatizzati per la gestione dei processi produttivi. Cura la conduzione delle macchine/impianti relativi a specifiche fasi del processo produttivo. Verifica la conformità del risultato rispetto agli *standard*, effettuando le regolazioni necessarie e/o intervenendo su eventuali anomalie.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 controllare ed eseguire la programmazione di macchine a controllo numerico computerizzato: per la lavorazione, la costruzione e l'assemblaggio;
- 2 collaborare nel *team* di progetto dell'Ufficio Tecnico, per la progettazione di macchine automatiche;
- 3 programmare l'assemblaggio, il controllo e la messa in opera di macchine o impianti;
- 4 coordinare le attività di controllo sul processo produttivo e sui prodotti, in modo da garantire la qualità complessiva del prodotto-servizio, in conformità alle stabilite procedure aziendali;
- 5 a seguito di un'analisi dei rischi, legati alle movimentazioni e alle lavorazioni della macchina, predisporre le sicurezze per gli operatori, avendo cura di sincronizzare gli interventi dei dispositivi installati.

TECNICO SUPERIORE COMMERCIALE, PER IL MARKETING E PER L'ORGANIZZAZIONE DELLE VENDITE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore commerciale, per il *marketing* e per l'organizzazione delle vendite, in quanto figura professionale "a banda larga", cura l'attuazione delle strategie relative ai prodotti ed ai mercati, nonché l'attuazione delle politiche commerciali e promozionali. Collabora nell'organizzazione e nel coordinamento delle vendite e della distribuzione.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 organizzare le attività inerenti alla distribuzione dei prodotti/servizi aziendali;
- 2 coordinare ed integrare le competenze e le risorse presenti in azienda negli ambiti: commerciale, *marketing*, comunicazione e distribuzione;
- 3 operare e collaborare nel campo della comunicazione aziendale, in alcuni casi organizzando in prima persona, sia eventi e manifestazioni volte a dare visibilità all'immagine ed ai prodotti/ e/o servizi aziendali, sia la predisposizione di materiale pubblicitario (cataloghi e campionari), a supporto delle attività aziendali;
- 4 operare e collaborare nel campo del *marketing* e del commercio, nell'implementazione del sistema informativo di *marketing*, svolgendo ricerche mirate, e/o nella gestione dei processi di *customer satisfaction* e di mercato, in una data area geografica, intrattenendo rapporti con la clientela, rilevando le loro esigenze, collaborando per individuare i prodotti e i servizi più adeguati;

TECNICO SUPERIORE PER L'INDUSTRIALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E DEL PROCESSO

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per l'industrializzazione del prodotto e del processo, in stretta integrazione con la progettazione del prodotto, definisce i cicli di lavorazione, cura l'adeguamento delle tecnologie di produzione e l'eventuale ricorso a risorse esterne (*make or buy*).

Interviene sui problemi relativi al processo produttivo e al funzionamento degli impianti.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 Rilevare ed esaminare gli scostamenti rispetto ai parametri di produzione, agli standard di qualità, alla sicurezza e all'ambiente, ai problemi specifici di produzione;
- 2 adottare metodi e tecniche di progettazione nell'industrializzazione del prodotto;
- 3 gestire le strutture impiantistiche nella configurazione dei sistemi di processo e di prodotto;
- 4 formulare proposte per il miglioramento del processo produttivo e formalizzarle (attività di *reporting*);
- 5 mettere in relazione le esigenze della produzione con le richieste provenienti da altre funzioni coinvolte;
- 6 realizzare processi e prodotti in ambienti ergonomici, assistere il personale nell'occorrenza di problemi e trasferire conoscenze nell'introduzione di modifiche e di innovazioni (facilitatore);

TECNICO SUPERIORE PER L'INFORMATICA INDUSTRIALE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per l'informatica industriale cura la manutenzione e la programmazione dei sistemi di controllo (plc, pc, elaboratori di supervisione) e di trasmissione dati.

Collabora negli interventi di adattamento del *software* e dell'*hardware*.

Addestra ed assiste gli operatori.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 collaborare con il responsabile della sicurezza e con il responsabile della qualità nell'applicazione delle norme che stanno alla base della costruzione delle macchine e degli impianti, nonché relative alla loro installazione, conduzione e manutenzione;
- 2 realizzare programmi in vari linguaggi di media complessità su unità logiche di programmazione (CAD, CAM, CIM);
- 3 installare unità di comando e controllo (PLC), trasduttori ed attuatori, di tipo elettronico, elettromeccanico, pneumatico ed idraulico;
- 4 collaborare alla progettazione ed alla gestione dei principali impianti industriali per il controllo e la regolazione delle macchine e per la trasmissione dei dati;
- 5 esaminare dati e ricavare informazioni da tabelle, grafici ed altra documentazione, al fine di rilevare guasti ed anomalie, ottimizzando le procedure di controllo e diagnosi;
- 6 collaborare ed interagire con le diverse figure aziendali, dagli operatori alle macchine ed agli impianti a quelle preposte all'organizzazione del personale e della produzione.

TECNICO SUPERIORE PER IL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per il sistema informativo aziendale cura la personalizzazione, l'interfacciamento e l'utilizzo dei prodotti ERP;
coordina il personale nell'attivazione e nell'adeguamento delle procedure aziendali allo strumento informatico;
addestra ed assiste gli operatori.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 selezionare ed analizzare i processi aziendali per i quali devono essere sviluppate le applicazioni, sulla base delle esigenze dei vari settori;
- 2 assistere il responsabile EDP nel progetto del Sistema Informativo Aziendale, basandosi sull'impiego delle nuove tecnologie;
- 3 favorire lo sviluppo e la gestione del sistema informativo aziendale in un'ottica di integrazione delle diverse funzioni aziendali;
- 4 collaborare con gli uffici commerciale e finanziario/amministrativo nella raccolta, nell'analisi e nell'interpretazione dei dati, per ottimizzare il controllo della gestione aziendale;
- 5 sviluppare nuove applicazioni *software* di interfaccia operativa tra il sistema ERP e gli operatori aziendali;
- 6 organizzare le attività di formazione del personale.

TECNICO SUPERIORE PER LA PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE E LA LOGISTICA

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico Superiore per la programmazione della produzione e la logistica cura la programmazione dell'avanzamento della produzione, l'organizzazione logistica interna (movimentazioni e magazzini) ed esterna (approvvigionamenti e spedizioni).

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. operare nel sistema logistico integrato, seguendo la progettazione e l'organizzazione delle fasi di approvvigionamento dei materiali, in collegamento con le aree produttiva e commerciale;
2. elaborare il *layout* degli impianti industriali;
3. presidiare e controllare la gestione della produzione a lotti;
4. gestire i magazzini industriali, organizzando le operazioni dei sistemi di trasporto, movimentazione e stoccaggio dei materiali, con l'obiettivo di ottimizzare il flusso delle merci;
5. organizzare la rete distributiva, dalla gestione informatizzata degli ordini alla verifica delle relative consegne, correggendone le eventuali disfunzioni;
6. progettare e gestire il servizio al cliente.

TECNICO SUPERIORE PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore per la conduzione e la manutenzione degli impianti cura la pianificazione e segue l'attività di manutenzione. Controlla e valuta l'andamento dei dati sullo stato di funzionamento delle macchine/impianti e l'efficacia degli interventi, adottando gli opportuni provvedimenti.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. Organizzare il servizio di manutenzione e di installazione, pianificandone le attività secondo i criteri dell'ottimizzazione del tempo e della qualità del prodotto finale;
2. effettuare interventi di manutenzione o modifica, intervenendo anche ai lavori dei gruppi addetti alla prima installazione di macchine automatiche e di impianti di produzione, con relativa messa in funzione e regolazione in base alle specifiche di progetto concordate tra progettisti e committenti;
3. operare nel rispetto delle norme di sicurezza del servizio di manutenzione, conformando ad esse le attività dei manutentori degli impianti negli interventi di riparazione e regolazione di funzionamento;
4. predisporre, installare e mantenere dispositivi meccanici, pneumatici, elettrici- elettronici e programmabili, ricercandone guasti ed anomalie, segnalandole e documentandole.

TECNICO SUPERIORE PER LA PRODUZIONE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico Superiore per la produzione cura la gestione e il coordinamento delle attività dell'unità operativa, cura gli interventi di correzione/regolazione della produzione, cura il funzionamento e la manutenzione ordinaria della macchine/impianti, valutando l'andamento della produzione e proponendo soluzioni migliorative.

Cura l'addestramento degli operatori.

A questa figura sono richieste in grado elevato competenze specifiche nei diversi settori produttivi.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. Collaborare alla definizione del programma di produzione, in termini di quantità/qualità, tempi, costi, efficacia ed efficienza;
2. gestire la produzione industriale;
3. gestire gli impianti di produzione e le risorse umane in modo ottimale, per la realizzazione del programma di produzione;
4. applicare tecniche di gestione operativa e controllo della produzione, proponendo iniziative per migliorare l'efficienza dei processi e della prestazione globale dell'impianto nello specifico dell'unità produttiva;
5. eseguire valutazioni economiche della produzione;
6. collaborare alla fase di sviluppo dell'industrializzazione del prodotto e del processo, definendo tecnologie e processi produttivi per la realizzazione di nuove produzioni o di miglioramenti significativi delle produzioni esistenti;
7. operare nel sistema assicurazione qualità e perseguire il miglioramento continuo, tramite il controllo dei processi produttivi nei profili di attenzione (qualità, costi, *performance*, impatto ambientale, sicurezza, ecc.), contribuendo all'innovazione e allo sviluppo della competitività.

TECNICO SUPERIORE PER IL DISEGNO E LA PROGETTAZIONE INDUSTRIALE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per il disegno e la progettazione industriale ha un elevato grado di competenze specifiche nei diversi settori produttivi.

In generale, cura l'ideazione di nuovi prodotti o di nuove linee produttive, anche attraverso il coordinamento e l'integrazione delle competenze e delle risorse presenti in azienda.

Cura, inoltre, lo sviluppo e il disegno di particolari componenti con l'ausilio delle tecnologie informatiche.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

Nello sviluppare e progettare le componenti di un prodotto, nell'interpretarne ed eseguirne il disegno, il Tecnico superiore per il disegno e la progettazione industriale svolge attività che, nello specifico, sono riferite ai diversi settori produttivi, che implicano tuttavia le competenze generali seguenti:

- 1 applicare le tecniche del disegno e della grafica computerizzata;
- 2 utilizzare la comunicazione visiva e multimediale nella comunicazione;
- 3 utilizzare il disegno industriale nella progettazione;
- 4 gestire un processo industriale eco-efficiente in un sistema di qualità;
- 5 realizzare il prototipo del prodotto;
- 6 adottare le logiche di *marketing* nel sistema azienda *design oriented*.

TECNICO SUPERIORE PER IL SISTEMA QUALITA' DEL PRODOTTO E DEL PROCESSO

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per il sistema qualità del prodotto e del processo cura le politiche della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i fornitori), l'elaborazione e l'aggiornamento dei manuali di qualità.

Si occupa dei collegamenti con gli enti di certificazione.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 Interpretare e applicare le normative della qualità, all'interno del proprio contesto;
- 2 analizzare il prodotto, il processo e l'organizzazione del sistema produttivo;
- 3 raccogliere ed elaborare i dati;
- 4 sviluppare e gestire la documentazione;
- 5 gestire e utilizzare i sistemi di controllo.

TECNICO SUPERIORE PER L'AMBIENTE, L'ENERGIA E LA SICUREZZA IN AZIENDA

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore per l'ambiente, l'energia e la sicurezza in azienda cura le procedure relative alla sicurezza ed igiene del lavoro e dell'ambiente, sia all'interno sia all'esterno dell'azienda.

Cura i rapporti con le strutture istituzionali e di certificazione.

Valuta le situazioni di potenziale insorgenza di eventi dannosi.

Individua le soluzioni più opportune e le priorità.

Promuove interventi di motivazione, formazione e addestramento destinati al personale.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- 1 interpretare ed applicare il quadro normativo;
- 2 reperire, elaborare e trattare le informazioni relative all'organizzazione aziendale e al ciclo produttivo;
- 3 realizzare procedure relative ai sistemi di sicurezza e ambiente;
- 4 monitorare e controllare i sistemi di sicurezza e ambiente;
- 5 effettuare diagnosi energetiche e *audit* sulla corretta gestione e manutenzione degli impianti;
- 6 ottimizza i contratti di fornitura e predisporre interventi di razionalizzazione energetica.

INDUSTRIA E ARTIGIANATO

ict

TECNICO SUPERIORE PER LE APPLICAZIONI INFORMATICHE

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per le applicazioni informatiche collabora all'analisi e alla successiva reingegnerizzazione ed alla automazione di processi aziendali e di *business*; contribuisce, pertanto, all'automazione di *workflow* aziendali, mediante adattamento ed integrazione di applicazioni specifiche, disponibili sul mercato; interagisce con il committente attraverso l'impiego di appropriate metodologie, a partire dalla fase di analisi dei requisiti delle applicazioni, giungendo fino al collaudo e all'installazione delle soluzioni realizzate.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- collabora nelle attività di individuazione e formalizzazione dei requisiti dell'applicazione, in termini funzionali e architettonici;
- partecipa alle attività di pianificazione, reingegnerizzazione, progettazione e configurazione di applicazioni volte all'automazione di processo;
- interviene nelle fasi di individuazione degli strumenti e delle metodologie per la conduzione delle attività;
- contribuisce alle fasi di integrazione delle applicazioni, realizzando i prodotti *software* appropriati e individuando e integrando le componenti reperibili sul mercato;
- collabora nelle operazioni di installazione e configurazione delle soluzioni applicative realizzate;
- partecipa alle attività di collaudo, gestione tecnica, manutenzione e assistenza relative alle soluzioni applicative realizzate.

TECNICO SUPERIORE PER LA COMUNICAZIONE E IL MULTIMEDIA

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per la comunicazione e il multimedia opera e collabora nell'area della comunicazione, attraverso l'insieme dei canali disponibili (per esempio: stampa, internet, intranet, televisione, radio eccetera), utilizzando e integrando i prodotti multimediali, intesi come sintesi tra diverse forme di comunicazione (per esempio: scritta, sonora, iconica, filmica); collabora con il cliente nella scelta delle modalità e degli strumenti di comunicazione più idonei per la realizzazione di un prodotto o di un servizio da promuovere, coordinando in modo appropriato metodologie e differenti media.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- collabora all'analisi delle necessità del cliente, identificando opportunità e vincoli per lo sviluppo di soluzioni di comunicazione;
- partecipa alle attività di progettazione e *design* della soluzione, integrando le diverse tecnologie di comunicazione;
- interviene nelle fasi di individuazione degli strumenti e delle metodologie per la conduzione della attività;
- contribuisce alle fasi di sviluppo del servizio o del prodotto utilizzando gli strumenti più appropriati;
- collabora nelle operazioni di installazione e configurazione del prodotto realizzato;
- partecipa alle attività di collaudo, gestione tecnica, manutenzione e assistenza del servizio o del prodotto realizzato.

TECNICO SUPERIORE PER I SISTEMI E LE TECNOLOGIE INFORMATICHE

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per i sistemi e le tecnologie informatiche collabora all'analisi dei requisiti, alla pianificazione, progettazione, installazione e configurazione dei sistemi di elaborazione e delle infrastrutture telematiche di interconnessione;

partecipa alla loro gestione e manutenzione.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- collabora alle attività di individuazione e formalizzazione dei requisiti dei sistemi informatici, in termini di architettura e di tecnologie a supporto;
- partecipa alle attività di pianificazione e progettazione dell'architettura dei sistemi informatici;
- interviene nelle fasi di individuazione e di selezione degli strumenti e delle metodologie per la conduzione delle attività di analisi, progettazione e sviluppo dei sistemi informatici;
- contribuisce alle fasi di sviluppo delle soluzioni che integrano i diversi elementi del sistema complessivo;
- collabora nelle operazioni di installazione e di configurazione dei sistemi informatici;
- partecipa alle attività di collaudo, gestione tecnica, manutenzione e assistenza dei sistemi informatici.

TECNICO SUPERIORE PER LO SVILUPPO DEL SOFTWARE

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per lo sviluppo del *software* opera e collabora nelle attività di analisi e progettazione, manutenzione evolutiva e collaudo delle soluzioni *software*, sulla base delle specifiche individuate utilizzando le metodologie più appropriate; contribuisce alle fasi di sviluppo, individuando gli strumenti più opportuni alla realizzazione delle applicazioni *software*.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- collabora nelle attività di individuazione e formalizzazione dei requisiti del *software*, in termini funzionali ed architetture;
- partecipa alle attività di pianificazione e progettazione del *software* di base e applicativo;
- interviene nelle fasi di individuazione e selezione degli strumenti e delle metodologie per la conduzione delle attività di analisi, progettazione e sviluppo del *software*;
- contribuisce alle fasi di sviluppo del *software* applicativo, anche utilizzando metodologie volte all'integrazione per componenti *software*;
- collabora nelle operazioni di installazione e configurazione del software realizzato;
- partecipa alle attività di collaudo, gestione tecnica, manutenzione e assistenza del *software* realizzato

TECNICO SUPERIORE PER LE TELECOMUNICAZIONI

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per le telecomunicazioni opera e collabora all'analisi, pianificazione, progetto, sviluppo delle reti, installazione, configurazione, collaudo, assistenza e manutenzione delle reti di telecomunicazioni, di tipo locale e geografico, caratterizzate da infrastruttura fissa, mobile e di *broadcasting*;

applica la conoscenza dei mezzi trasmissivi, dei protocolli e dei dispositivi per la comunicazione, fissi, mobili e di *broadcasting*, per definire l'impiego in funzione della topologia appropriata e dei requisiti espressi dagli utenti.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- Collabora alle attività di individuazione e formalizzazione dei requisiti dei sistemi di telecomunicazioni, in termini funzionali e architetture;
- partecipa alle attività di pianificazione, progettazione dei sistemi di telecomunicazioni e all'individuazione delle soluzioni topologiche e tecnologiche appropriate;
- interviene nelle fasi di individuazione dei dispositivi e delle metodologie per la conduzione delle attività di analisi e progettazione;
- contribuisce alle fasi di sviluppo dei sistemi integrando le tecnologie reperibili sul mercato;
- collabora nelle operazioni di installazione e configurazione delle reti e sistemi di telecomunicazioni;
- partecipa alle attività di collaudo, gestione tecnica, manutenzione e assistenza relative alle reti e sistemi di telecomunicazioni.

INDUSTRIA E ARTIGIANATO

edilizia

TECNICO SUPERIORE PER LA CONDUZIONE DEL CANTIERE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per la conduzione del cantiere gestisce e coordina le attività di cantiere; opera nelle imprese del settore edilizio.

Opera per la buona conduzione delle attività di cantiere, essendo in grado di inserirsi e rapportarsi in un quadro organizzativo che vede impegnati diversi attori.

Il contesto lavorativo in cui si attiva questa figura professionale ha la struttura organizzativa dell'impresa.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

Nell'ambito delle proprie competenze il tecnico superiore di conduzione di cantiere svolge le funzioni di:

1. gestire l'organizzazione del lavoro nel cantiere;
2. gestire le attività amministrative e la contabilità del cantiere;
3. redigere e coordinare i piani operativi di sicurezza;
4. applicare i fondamenti della teoria e della tecnica delle costruzioni.

TECNICO SUPERIORE PER I RILEVAMENTI TERRITORIALI INFORMATIZZATI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per i rilevamenti territoriali informatizzati opera nel campo della gestione del territorio, fornendo supporto alla pianificazione urbanistica, alla progettazione architettonica ed alla pianificazione territoriale. Conosce e utilizza le strumentazioni di telerilevamento, gestendo la successiva restituzione analitica e grafica.

Cura la digitalizzazione e l'aggiornamento delle banche dati relative al territorio, effettua rilevamenti georeferenziati e li restituisce graficamente; interpreta i dati satellitari per la realizzazione delle cartografie del territorio; crea sistemi informativi, consultabili da tipologie diverse di utenti, e mette a disposizione di questi informazioni territoriali di varia tipologia

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

Nello svolgimento complessivo della sua attività, il Tecnico superiore per rilevamenti territoriali informatizzati svolge funzioni di:

1. operare nell'ambito dei Sistemi Informativi Territoriali;
2. gestire basi di dati;
3. gestire ed elaborare cartografie e mappe informatizzate;
4. utilizzare tecnologie di telerilevamento e GPS.

TECNICO SUPERIORE PER IL RILIEVO ARCHITETTONICO

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per il rilievo architettonico opera nel campo del disegno architettonico, trovando anche collocazione presso imprese e/o enti pubblici interessati alla costruzione o al recupero dei manufatti.

Effettua il rilievo di edifici ai fini: della conservazione, del recupero e della loro riutilizzazione.

Utilizza gli strumenti del rilievo sia manuali sia fotogrammetrici ai fini: della conservazione, della manutenzione e riuso del patrimonio edilizio urbano.

Utilizza strumenti di rappresentazione grafica, manuali ed informatici (CAD), anche nelle più avanzate applicazioni.

Esegue il rilievo architettonico con metodologie adeguate: misurazione diretta o fotogrammetrica; restituisce su idoneo supporto, cartaceo o multimediale, i dati rilevati; produce e gestisce la rappresentazione grafica; esegue schizzi di elementi architettonici e strutturali.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

Nello svolgimento complessivo delle sue attività il Tecnico superiore per il rilievo architettonico è **in grado di**:

1. interpretare gli elementi di storia dell'architettura;
2. operare con i materiali e le tipologie costruttive nell'edilizia;
3. rappresentare il degrado dei materiali nell'edilizia;
4. realizzare il rilievo e la restituzione grafica, con tecniche di fotogrammetria terrestre;
5. impiegare i *software* applicativi.

COMMERCIO E TURISMO TRASPORTI

trasporti

TECNICO SUPERIORE PER LA MOBILITA' E IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico Superiore per la mobilità e il trasporto pubblico locale opera all'interno di società di trasporto, urbano ed extraurbano, e di servizi collaterali al trasporto nell'ambito della pianificazione strategica.

Integra le conoscenze basilari del mondo del trasporto e le esigenze tecnico-operative dei singoli segmenti di attività con la conoscenza delle problematiche connesse alla mobilità nel settore urbano ed alla gestione di società di trasporto.

Ha la conoscenza sistemica delle infrastrutture e dell'impatto ambientale.

E' in grado di relazionarsi con gli altri attori della mobilità e di interagire nelle funzioni aziendali, particolarmente nella logistica per l'ottimizzazione del servizio al cliente.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. partecipare allo sviluppo e implementazione di progetti relativi alla mobilità urbana;
2. ottimizzare il servizio al cliente, analizzando le esigenze attuali e potenziali della domanda;
3. pianificare gli *standard* di servizio al cliente;
4. gestire le attività di un'azienda di trasporto pubblico locale (TPL);
5. rilevare le informazioni ed organizzarne l'elaborazione;
6. partecipare alla pianificazione degli interventi;
7. applicare la normativa per la sicurezza e per la qualità ai servizi di TPL;
8. organizzare l'informazione dell'utenza.

TECNICO SUPERIORE DELLE INFRASTRUTTURE LOGISTICHE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico Superiore delle infrastrutture logistiche opera nell'ambito delle infrastrutture portuali, aeroportuali, interportuali e nelle piattaforme di stoccaggio e di smistamento, partecipando alla gestione di flussi di merci, vettori e relative informazioni. E' in grado di gestire relazioni con altri attori del sistema logistico coinvolti nei flussi di merci in entrata e in uscita.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. Partecipare alla gestione delle infrastrutture logistiche ed alla definizione degli spazi e del layout da utilizzare;
2. utilizzare le leve del marketing e del customer care nella gestione dei rapporti con i clienti;
3. analizzare i costi delle specifiche operazioni connesse al ciclo di trasporto;
4. partecipare all'erogazione dei servizi nelle varie fasi del processo di ricezione spedizione e stoccaggio delle merci;
5. gestire le operazioni del ciclo logistico di propria pertinenza secondo la normativa sui trasporti a livello comunitario e internazionale;
6. verificare il rispetto della normativa per la sicurezza e la qualità;
7. gestire i rapporti con altri operatori del trasporto anche in lingua inglese;
8. verificare e controllare tutte le operazioni con l'utilizzo delle tecniche informatiche.

TECNICO SUPERIORE DELLA LOGISTICA INTEGRATA

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico Superiore della logistica integrata opera all'interno di imprese industriali, commerciali o di servizi logistici nell'ambito della pianificazione, della gestione e del controllo dei flussi fisici, dei beni e delle relative informazioni a partire dalla fornitura iniziale fino alla distribuzione finale. Ha una visione sistemica del ciclo logistico ed è in grado di gestire relazioni con gli altri attori del canale, sia all'interno sia all'esterno dell'azienda.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. Gestire le procedure amministrative e contabili connesse al ciclo logistico;
2. gestire a livello operativo i rapporti con i clienti;
3. analizzare costi e ricavi del ciclo logistico integrato;
4. partecipare alla progettazione e all'organizzazione del ciclo logistico;
5. identificare gli ambiti applicativi della normativa in relazione alle attività svolte;
6. applicare la normativa per la sicurezza e la qualità nel settore della logistica
7. effettuare il monitoraggio del ciclo logistico con l'utilizzo delle tecniche informatiche;
8. gestire i rapporti con i fornitori di servizi logistici complementari anche utilizzando l'inglese tecnico.

TECNICO SUPERIORE DEI TRASPORTI E DELL'INTERMODALITA'

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico Superiore dei trasporti e dell'intermodalità opera all'interno di imprese di trasporti e di servizi logistici scegliendo le soluzioni e gli strumenti più idonei per la realizzazione dei servizi e coordinando le diverse tecnologie e modalità di trasporto. E' in grado di gestire relazioni con altri attori del canale logistico, sia all'interno sia all'esterno dell'azienda. Svolge compiti di natura tecnica e commerciale nell'ambito del ciclo del trasporto intermodale.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. Gestire le procedure amministrative e contabili connesse alle imprese di trasporto;
2. gestire a livello operativo i rapporti con i clienti;
3. analizzare costi e ricavi relativi alle diverse modalità di trasporto;
4. organizzare i flussi fisici ed informativi nella filiera intermodale;
5. identificare gli ambiti applicativi del diritto nel settore dei trasporti;
6. applicare la normativa per la sicurezza e per la qualità nel settore dei trasporti
7. verificare e controllare tutte le operazioni con l'utilizzo delle tecniche informatiche;
8. gestire i rapporti con gli altri operatori utilizzando l'inglese tecnico.

COMMERCIO E TURISMO TRASPORTI

turismo

**TECNICO SUPERIORE PER L'ASSISTENZA ALLA DIREZIONE
DI AGENZIE DI VIAGGIO E AI TOUR OPERATORS**

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico superiore per l'assistenza alle Agenzie di viaggio e ai tour operators svolge attività di supporto al *management* aziendale nelle azioni di organizzazione, gestione e sviluppo; contribuisce alla definizione e alla realizzazione degli obiettivi di impresa.

ATTIVITA' FONDAMENTALI

1. analizzare i dati economici e le tendenze del mercato, ricercando le fonti informative, applicando le metodologie di studio e le tecniche di elaborazione delle informazioni;
2. individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio per la realizzazione dei prodotti;
3. curare l'elaborazione dei prodotti/servizi, nuovi ed esistenti, anche mediante l'utilizzo delle I.C.T. (*Information and Communication Technologies*);
4. supportare le attività di pianificazione, di promozione e di commercializzazione dell'offerta sui mercati locali, nazionali ed internazionali;
5. applicare le specifiche tecniche di *marketing*, con particolare riferimento alla *customer relationship*;
6. supportare le attività di *budgeting-reporting* aziendale, avvalendosi dei principali strumenti contabili e di controllo della gestione economico-finanziaria;
7. supportare le iniziative di relazioni pubbliche, con particolare riferimento a quelle che possono essere intraprese con organizzazioni pubbliche e private;
8. curare le modalità di realizzazione dei servizi di prenotazione e di tariffazione;
9. applicare le norme concernenti il settore.

TECNICO SUPERIORE PER L'ASSISTENZA ALLA DIREZIONE DI STRUTTURE RICETTIVE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il Tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettive svolge attività di coordinamento e/o organizzazione e/o programmazione e/o gestione e/o controllo dei diversi reparti aziendali.

ATTIVITA' FONDAMENTALI

1. Curare le relazioni funzionali fra i diversi reparti dell'impresa;
2. Curare la gestione operativa del reparto, secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità;
3. Monitorare i processi produttivi;
4. Analizzare e progettare soluzioni organizzative;
5. Gestire rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni;
6. Sviluppare ed implementare attività di promozione e di commercializzazione, utilizzando strumenti di controllo a carattere statistico;
7. Predisporre e gestire l'applicazione dei principali contratti tra organizzatori, venditori e consumatori dei servizi turistici, relativi al comparto;
8. Gestire il personale;
9. Curare la fidelizzazione della clientela, nell'ottica della *customer care* e della *customer satisfaction*.

TECNICO SUPERIORE PER LA RISTORAZIONE E LA VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TERRITORIALI E DELLE PRODUZIONI TIPICHE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore per la ristorazione e/o la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche, opera sia sul versante della produzione, dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, sia su quello della valorizzazione delle risorse e della cultura del territorio in risposta, anche, a nuove esigenze e modelli di comportamento in materia di alimentazione.

ATTIVITA' FONDAMENTALI

1. curare le modalità operative dei servizi ristorativi;
2. individuare i processi produttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi;
3. valorizzare i prodotti tipici e la cultura enogastronomica del territorio;
4. curare le relazioni con gli operatori del settore;
5. relazionarsi con la clientela anche attraverso misure di adeguamento/educazione al gusto e implementare azioni di *customer care* e *customer satisfaction* ;
6. sviluppare e implementare piani di promozione e di commercializzazione, anche attraverso il commercio elettronico;
7. curare la gestione organizzativa dei servizi secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità;
8. verificare le modalità d'impiego delle tecniche di approvvigionamento, di trasformazione e conservazione dei prodotti;
9. controllare le attività attraverso strumenti di carattere economico-finanziario e statistico;
10. curare la formazione e l'aggiornamento professionale degli addetti;
11. organizzare l'attività secondo la normativa generale del settore turistico e specifica del comparto.

TECNICO SUPERIORE PER L'ORGANIZZAZIONE E IL MARKETING DEL TURISMO INTEGRATO

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Tecnico superiore per l'organizzazione e il marketing del turismo integrato gestisce i rapporti con soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore, ai fini della realizzazione dell'offerta turistica integrata.

Si caratterizza prevalentemente per l'implementazione di attività di natura progettuale, con particolare attenzione rivolta all'analisi dei contesti territoriali di riferimento, in una logica di integrazione e valorizzazione dello sviluppo turistico del territorio.

ATTIVITA' FONDAMENTALI

1. analizzare le tendenze del mercato ed il sistema di offerta del territorio attraverso la ricerca delle fonti normative ed informative e l'applicazione delle tecniche di elaborazione delle informazioni;
2. definire con i soggetti pubblici l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa;
3. promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici;
4. sviluppare azioni di promozione, in Italia e all'estero, di Turismo integrato;
5. utilizzare le tecniche di *marketing* proprie del sistema turismo, con particolare riferimento alla *customer care* e *customer satisfaction*;
6. contribuire ad individuare i sistemi di indirizzo e di controllo dei piani di sviluppo turistico ed effettuare monitoraggi sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica integrata;
7. utilizzare specifici strumenti e metodologie di controllo delle attività a carattere economico-finanziario e statistico;
8. organizzare l'attività secondo la normativa generale del settore turistico e specifica del comparto.

SERVIZI PUBBLICI E SERVIZI PRIVATI DI INTERESSE SOCIALE

ambiente

TECNICO SUPERIORE PER I SISTEMI DI RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore per i sistemi di raccolta e smaltimento dei rifiuti collabora con aziende pubbliche e private operanti nel comparto ambientale e dei servizi ecologici. Ha conoscenze tecnologiche relative alle centrali policombustibili, ai termoutilizzatori, al trattamento dei fumi e al controllo delle emissioni in atmosfera.

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, speciali, pericolosi e non pericolosi deve conoscere la realtà ambientale del territorio, interpretare la normativa di settore ed essere in grado di aggiornarsi.

Deve avere conoscenze relative alle discariche, manutenzione e recupero dei siti, stazioni di pretrattamento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, del percolato. Deve inoltre conoscere: i sistemi di depurazione, gli impianti di fognatura (collettamento acque reflue), i sistemi e le tecniche di raccolta puntuale e la manutenzione degli stessi.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- Collaborare alla valutazione delle caratteristiche dei rifiuti e del loro grado di pericolosità ambientale, anche in rapporto alla adeguatezza dei sistemi di raccolta, trasporto, recupero, e smaltimento da adottare;
- Collaborare con gli uffici tecnici preposti alla organizzazione, alla progettazione e alla ristrutturazione di servizi connessi per una corretta gestione dei rifiuti;
- Operare nelle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficienza dei sistemi di raccolta, recupero, trasporto e smaltimento nel territorio;
- Identificare le fasi dei processi di selezione e operare negli impianti di trattamento termico e biotattamento;
- Collaborare alla gestione delle discariche controllate;
- Procedere alla verifica delle operazioni successive alla depurazione (trattamento e trasporto fanghi provenienti dai depuratori);
- Operare negli impianti di inertizzazione secondo gli obblighi derivanti dalla normativa (nazionale e regionale) di settore
- Collaborare con gli uffici preposti al controllo ambientale del territorio per gli interventi di bonifica dei siti inquinati.

TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico superiore per il monitoraggio e la gestione del territorio e dell'ambiente opera per la difesa del suolo e la salvaguardia dall'inquinamento dell'atmosfera e dell'ambiente in genere. E' in grado di valutare situazioni di rischio ed indicare le misure di primo intervento ai fini del loro contenimento. Ha conoscenza di tutti gli strumenti tecnologici per la gestione dei sistemi informativi territoriali (S.I.T.). Deve possedere una chiara visione della normativa di riferimento e una formazione a carattere pluridisciplinare con particolare riguardo alle scienze -agrarie e forestali, fisiche e naturali, geologiche- ed all'ingegneria ambientale.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

Nello svolgimento complessivo delle sue attività il Tecnico superiore per il rilievo architettonico è attivo nelle seguenti funzioni:

- Monitorare i corpi idrici superficiali e sotterranei su scala di bacino
- Collaborare all'individuazione di fattori di rischio geologico e idrologico
- Collaborare alla realizzazione di un Sistema Informativo Territoriale con le adeguate conoscenze delle tecnologie GPS, GIS e di telerilevamento
- Collaborare alla gestione delle aree protette anche attraverso il monitoraggio degli ecosistemi
Usare tecniche e strumenti per individuare i fattori di inquinamento ambientale

TECNICO SUPERIORE PER I SISTEMI IDRICI

DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il tecnico per i sistemi idrici, sulla base di conoscenze tecnico-scientifiche anche multidisciplinari e della normativa di settore, opera nell'ambito dei sistemi di approvvigionamento, adduzione e distribuzione delle acque, dei sistemi di raccolta, trattamento, riuso e smaltimento dei reflui, nonché dei sistemi per il loro riutilizzo anche ai fini della salvaguardia ambientale. In particolare il tecnico ha conoscenze e competenze tecniche per intervenire su situazioni di criticità, individuando soluzioni operative immediate, e per adottare tecniche e metodologie idonee alla soluzione di problemi che possono presentarsi durante la conduzione di un impianto.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- Analizzare e rappresentare i sistemi idrici utilizzando sistemi informativi, di telecontrollo e telemisura.
- Collaborare alla gestione di un sistema di approvvigionamento idrico e monitorarne e valutarne l'efficienza.
- Partecipare alla conduzione di un acquedotto intervenendo nelle situazioni di criticità sia delle reti che degli impianti
- Collaborare alla gestione operativa di una rete di fognatura e controllare la sicurezza degli impianti.
- Collaborare alla gestione degli impianti di depurazione individuando le situazioni di criticità ed i relativi interventi.
- Intervenire nei processi di riutilizzo dei reflui trattati in base alle destinazioni d'uso (agricoltura, industria etc.)

SERVIZI ASSICURATIVI E FINANZIARI

TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per le operazioni di sportello nel settore dei servizi finanziari assicura lo svolgimento delle operazioni a diretto contatto con la clientela (*front office*) osservando scrupolosamente le norme di legge e i regolamenti aziendali vigenti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- svolge la gestione effetti (accettazione, pagamento, etc.);
- effettua le operazioni di cassa (conti correnti, incassi utenze, deleghe varie, altri pagamenti, libretti a risparmio, assegni, *vouchers*, bonifici, rate di prestiti o mutui, certificati di deposito, etc.);
- gestisce le procedure contabili relative alle movimentazioni effettuate e connesse quadrature;
- gestisce la cassa continua, gli sportelli automatici;
- effettua i servizi accessori per conto terzi, il rilascio strumenti di pagamento, etc.

TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la gestione del portafoglio nel settore dei servizi finanziari, assicura lo sviluppo del segmento "Privati" e "Imprese" del portafoglio di competenza attraverso il contributo alla ricerca di nuova clientela, l'individuazione di opportunità presso i clienti acquisiti e la vendita di prodotti/servizi nell'interesse della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati in termini di volumi di vendita e dei livelli di redditività.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- contribuisce allo sviluppo della clientela, segmenti "Privati" e "Imprese", del punto vendita e del portafoglio di competenza, collaborando alla definizione e assicurando l'attuazione dei piani commerciali nel rispetto delle direttive assegnate;
- assicura l'individuazione di opportunità presso la clientela attraverso l'analisi dei fabbisogni, delle caratteristiche e del profilo di rischio del cliente;
- assicura la vendita di tutta la gamma dei prodotti di raccolta ed impiego, identificando i prodotti/servizi più rispondenti ai bisogni specifici della clientela attuale e acquisita, nel rispetto dei limiti di rischio/rendimento definiti e degli obiettivi commerciali assegnati;
- assicura la gestione del rischio e dell'andamento commerciale del portafoglio clienti di competenza, in linea con le esigenze della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati;
- assicura il costante controllo dell'andamento delle attività, attraverso le verifiche periodiche qualitative e quantitative sui risultati conseguiti, nel rispetto degli obiettivi definiti.

TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per le operazioni di borsa nel settore dei servizi finanziari, assicura la corretta realizzazione e lo sviluppo dell'operatività in titoli del punto vendita, attraverso il supporto consulenziale ed operativo alla clientela e nel rispetto degli standard di servizio definiti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- svolge attività di raccolta e reinserimento ordini di compravendita titoli della clientela, verificando la disponibilità dei titoli e l'esistenza dei fondi;
- assicura lo sviluppo dell'operatività in titoli, attraverso azioni di stimolo nei confronti della clientela acquisita o potenziale, anche sulla base di politiche "promozionali";
- realizza l'adeguato supporto consulenziale in materia, sia alle altre funzioni dei punti vendita, sia alla clientela, fornendo informazioni sugli strumenti e sulle tecniche ed analisi sui trend di mercato, sia obbligazionario che azionario;
- gestisce le operazioni di pronto conto termine e di emissione di titoli di Stato, sulla base delle esigenze di mercato, delle prenotazioni ricevute e delle scadenze del portafoglio titoli in essere;
- mantiene un costante aggiornamento sull'evoluzione del mercato monetario- finanziario e sull'andamento della borsa, favorendone anche la diffusione della conoscenza.

TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la promozione finanziaria assicura l'attività di vendita di prodotti finanziari presso la clientela, curando le attività promozionali, di costruzione e gestione del portafoglio coerentemente con le linee commerciali definite dalla Banca e nel rispetto della normativa vigente in materia.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- svolge la promozione dei prodotti finanziari della Banca, assicurando la gestione dei rapporti con la clientela potenziale e lo sviluppo dei prodotti innovativi presso i clienti esistenti;
- cura la costruzione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, coerentemente alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi;
- assicura l'amministrazione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, garantendo il monitoraggio della continua rispondenza dei prodotti finanziari in esso inseriti alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi e segnalando alle strutture competenti le decisioni di investimento/disinvestimento del cliente;
- conosce e utilizza le specifiche tecnologie e applicazioni informatiche necessarie alla propria attività.

TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

il tecnico superiore per il marketing nel settore dei servizi finanziari, assicura lo studio del contesto competitivo (domanda di mercato, offerta della concorrenza, definizione dei target attuali e potenziali) e la definizione di tutte le variabili di marketing per i segmenti di clientela (attuale e potenziale) serviti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- studia e analizza il mercato (i prodotti, l'evoluzione della domanda, la concorrenza, etc.);
- individua il target, cioè i tipi di consumatori ai quali occorre rivolgersi, sulla base delle caratteristiche dell'azienda e del mercato;
- interviene sull'efficacia delle azioni di vendita mediante una puntuale analisi e segmentazione dei target individuati ed una corretta applicazione di *cross-selling*;
- definisce e svolge un monitoraggio costante dell' "orizzonte temporale" per ottimizzare le attese dei clienti in termini di soddisfazione;
- gestisce il budget prodotti e assicura un allineamento costante del portafoglio prodotti all'evoluzione delle condizioni di mercato.

TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI
E NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

il tecnico superiore per le attività di *call center* nel settore dei servizi assicurativi e finanziari, svolge attività di contatto, relazione e supporto alla clientela attraverso l'utilizzo di canali telefonici/telematici e con l'ausilio della tecnologia informatica nell'ambito di centrali specializzate (*call center*).

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI
(con indirizzo nell'ambito dei servizi assicurativi)

- raccoglie per via telefonica dal cliente e/o dal danneggiato tutte le informazioni richieste relative al sinistro;
- interagisce con il sistema informativo, il quale indica via via le possibili alternative e le soluzioni operative inerenti tutte le fasi del sinistro che, partendo dalla denuncia, arriva fino alla liquidazione del sinistro;
- si rapporta al coordinatore del *call center* per le situazioni che necessitano una maggiore competenza o che presentano problematicità nella soluzione;
- effettua tutte le operazioni e le registrazioni richieste dall'impresa, relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI
(con indirizzo nell'ambito dei servizi bancari finanziari)

- gestisce i rapporti con la clientela ed interagisce con la stessa, nonché con il sistema informativo, secondo le direttive e le istruzioni ricevute;
- svolge attività di informazione, *help desk* e assistenza per l'insieme delle operazioni di *remote banking* (accensione conti correnti, transazioni *on line*, *trading on line*, emissione di strumenti di pagamento, informazioni sui mercati finanziari etc.) poste in essere dalla clientela *captive e/o prospect*;
- gestisce l'attività di *telemarketing* a supporto di campagne commerciali, osservando i parametri di qualità e contribuendo agli obiettivi di campagna prefissati;
- alimenta la base dati informatica sulla clientela con le informazioni relative alla tipologia di ciascun contatto avuto (*prospect*, richiesta info, presentazione nuovo prodotto, *help desk* commerciale e/o tecnico etc.) e relativo esito.

TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la gestione dei sinistri nel settore dei servizi assicurativi, si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei danni.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- provvede alla gestione tecnica delle pratiche di sinistro nell'ambito dei limiti delle responsabilità economiche assegnate;
- istruisce, tratta e liquida i sinistri delle proprie sfere di competenza;
- esamina nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione, verificando che le stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria;
- controlla, nell'ambito delle proprie competenze, la congruità e la validità delle riserve;
- valuta i sinistri non definiti ai fini delle riserve;
- sovrintende alla partita tecnica dei settori di sede assegnati;
- segnala al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle pratiche, in relazione all'operato sia dei liquidatori, sia dei consulenti esterni.

TECNICO SUPERIORE PER LA VIGILANZA E L'ASSISTENZA NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la vigilanza e l'assistenza in ambito assicurativo, opera alle dipendenze del responsabile di area ed esplica, nei confronti della rete di vendita a lui affidata (agenti, subagenti, eventualmente anche *brokers* e altre figure organizzative presenti sul territorio di competenza), attività promozionale e di sviluppo da un lato controllando aspetti tecnici come le dimensioni del rischio, la sua ripartizione e la correttezza delle tariffe, dall'altro promuovendo l'adozione di prodotti assicurativi e finanziari preferiti dalla compagnia.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- fornisce alla rete di vendita il supporto organizzativo, tecnico e commerciale utile per favorire un'efficace ed efficiente gestione della stessa, al fine di mantenere la coerenza dell'attività svolta nella vendita con gli obiettivi e le strategie aziendali;
- cura lo sviluppo delle linee di prodotto preferite, nei punti vendita di competenza;
- aggiorna il responsabile di area sui nuovi prodotti;
- assiste il responsabile di area nello sviluppo dei punti vendita, attraverso l'addestramento tecnico degli agenti;
- presenta i nuovi prodotti alla rete di vendita e fornisce assistenza nella fase di lancio;
- effettua azioni ed iniziative mirate ad individuare le potenzialità del territorio ed a valorizzare il possibile indotto del portafoglio clienti;
- controlla costantemente tutti gli aspetti relativi alla gestione delle agenzie, con particolare attenzione alla parte amministrativa.

TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicurativi, sulla base della documentazione ricevuta e di tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- assume i rischi semplici per la maggioranza a taglio fisso;
- effettua l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia (sia per la linea persone che per la linea aziende);
- controlla l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici;
- fornisce consulenza telefonica agli ispettori tecnici, ai *promoters* ed agli agenti sulle tariffe e su altri argomenti assuntivi;
- controlla l'accettabilità delle coperture provvisorie;
- suggerisce alla periferia il corretto comportamento, in caso di riforma, su singoli contratti..

