

Il giorno 16/10/2014

Tra

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE ITALIANA INDUSTRIE GRAFICHE CARTOTECNICHE E TRASFORMATRICI

L'ASSOCIAZIONE ITALIANA EDITORI

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE EDITORIA PERIODICA SPECIALIZZATA

e

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

Si è convenuta la seguente intesa per il rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle aziende grafiche ed affini e delle aziende editoriali anche multimediali del 30 maggio 2011.

Detta intesa, non modificabile, sarà sottoposta al giudizio dei lavoratori entro il 15 novembre 2014 e diventerà applicabile all'atto della firma definitiva.

Parte Prima - Norme Generali

Art. 2 - Decorrenza e durata

Il presente contratto decorre dal 16 ottobre 2014, salvo particolari decorrenze previste dai singoli articoli, e scadrà il 31 dicembre 2015.

Per ciò che attiene alle procedure da seguire per il rinnovo contrattuale, si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 3, Parte Prima – Norme generali - Il sistema delle relazioni sindacali - Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

,Parte Prima - Norme Generali

Art. 3 - Il sistema delle relazioni sindacali

Omissis

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

Per la misura e certificazione della rappresentanza ai fini della contrattazione collettiva nazionale di categoria si rinvia integralmente al Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL, CISL, UIL, il 10 gennaio 2014, allegato al presente contratto di cui costituisce parte integrante.

Il contributo associativo alle OO.SS. dei lavoratori firmatarie del presente contratto è pari al 1% del minimo tabellare in vigore nel mese di gennaio di ciascun anno.

Il contratto collettivo nazionale di lavoro ha la funzione di garantire la certezza dei trattamenti economici e normativi comuni per tutti i lavoratori del settore ovunque impiegati sul territorio nazionale.

Sono ammessi alla contrattazione collettiva nazionale le Federazioni delle OO.SS. firmatarie del Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL, CISL, UIL, il 10 gennaio 2014, dell'Accordo Interconfederale 28 giugno 2011 e del Protocollo del 31 maggio 2013, che abbiano nell'ambito di applicazione del presente CCNL, una rappresentatività non inferiore al 5% considerando a tale fine la media tra il dato associativo (percentuale delle iscrizioni certificate) e il dato elettorale (percentuale voti ottenuti su voti espressi) come risultante dalla ponderazione effettuata dal CNEL.

Nel rispetto della libertà e autonomia di ogni organizzazione sindacale, le OO.SS. di categoria decideranno le modalità di definizione della piattaforma e della Delegazione trattante e le relative attribuzioni con proprio regolamento.

Le OO.SS. favoriranno la presentazione di piattaforme unitarie.

Fermo restando quanto sopra previsto, in assenza di piattaforma unitaria, la parte datoriale favorirà che la negoziazione si avvii sulla base della piattaforma presentata da OO.SS. che abbiano complessivamente un livello di rappresentatività nel settore pari almeno al 50% + 1.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sottoscritto formalmente dalle OO.SS. che rappresentino almeno il 50%+1 della rappresentanza, previa consultazione certificata delle lavoratrici e dei lavoratori a maggioranza semplice, le cui modalità saranno stabilite con separata intesa, è efficace ed esigibile.

La sottoscrizione formale dell'Accordo costituirà l'atto vincolante per entrambe le parti.

Il rispetto delle procedure sopra definite comporta che l'Accordo concluso è efficace ed esigibile per l'insieme dei lavoratori e delle lavoratrici nonché pienamente esigibile per tutte le Organizzazioni di categoria aderenti alle parti firmatarie del Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL, CISL, UIL, il 10 gennaio 2014, conseguentemente le parti si impegnano a dare piena applicazione e a non promuovere iniziative in contrasto con gli accordi così definiti.

Per quanto non previsto si rinvia al Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL, CISL, UIL, il 10 gennaio 2014.

Il CCNL ha durata triennale tanto per la parte economica che normativa.

La disdetta del contratto e le richieste per il rinnovo saranno presentate in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative 6 mesi prima della scadenza.

La parte imprenditoriale darà riscontro alla richiesta di apertura delle trattative entro 20 giorni dal ricevimento delle proposte di modifica.

Durante i 6 mesi antecedenti e nel mese successivo alla scadenza del CCNL, e comunque per un periodo di 7 mesi dalla data di presentazione delle proposte di rinnovo, le parti non assumeranno iniziative unilaterali né procederanno ad azioni dirette.

Nel terzo anno di vigenza del Contratto, in caso di scostamento tra l'inflazione prevista e quella reale giudicato significativo e comunicato dall'Organizzazione competente nel mese di maggio, le parti si incontreranno per valutare la ricaduta in termini di variazione dei minimi, utilizzando i criteri di calcolo usualmente impiegati. Nel caso, nonostante il rispetto della procedura concordata, il Contratto non venga rinnovato entro la scadenza del precedente, in sede di negoziato sarà determinata una copertura economica dei mesi di vacanza contrattuale.

Per tutto quanto non previsto valgono gli accordi interconfederali vigenti.

Negli ultimi 5 anni il fatturato totale dei settori rientranti nel campo di applicazione del presente CCNL è crollato del 30,7 % passando da quasi 16 miliardi di euro del 2008 agli 11 miliardi del 2013. Nello stesso periodo, l'indice Istat della produzione dell'industria grafica-editoriale si è ridotto del 25,5%. L'occupazione totale è calata del 19,4% con una punta del 52,4% per il segmento dei periodici tecnico-specializzati, mentre le ore autorizzate di Cassa integrazione guadagni sono cresciute, in totale, di quasi il 700% e corrispondono a circa 11.000 lavoratori a tempo pieno. Non bene anche gli investimenti pubblicitari che scontano una diminuzione del 35,4% sui mezzi classici con effetti particolarmente negativi nel biennio 2012/2013.

I dati relativi al 2014 sono ancora pesantemente negativi.

Il rischio di distruzione della base produttiva per quanto sopra descritto e per i problemi strutturali dettati dalle innovazioni dei processi produttivi e tecnologici, dalla maturità dei prodotti e dall'affacciarsi di competitors fino ad ora esterni ed alternativi al settore, è quindi più elevata che negli altri settori economici.

Le OO.SS., con la Piattaforma presentata per il rinnovo del CCNL 30 maggio 2011 e le Organizzazioni Imprenditoriali con il documento letto in apertura del negoziato contrattuale e consegnato alle OO.SS. (i cosiddetti 14 punti), hanno espresso le loro posizioni sulla strada da percorrere per superare questo difficile contesto. Tali documenti costituiscono pertanto documenti di lavoro per la Commissione negoziale. Per l'attuazione di ciò le Parti ritengono necessario e indispensabile:

- a) avviare azioni concrete volte da un lato a fare il punto della situazione e interrogarsi sulle prospettive dei nostri comparti e su quali interventi reali possono essere richiesti al Governo, dall'altro ad avviare azioni utili per governare il cambiamento profondo che dobbiamo affrontare e per il rilancio delle Imprese;
- b) attraverso le competenze proprie del CCNL esercitare un ruolo attivo nel governo delle prestazioni di lavoro e dell'economia dei nostri settori, in modo da conseguire, nell'interesse delle aziende e dei lavoratori:
 - una riduzione dei costi in linea con il riposizionamento dei nostri comparti avvenuto a seguito della difficile situazione economica generale e dei nostri settori in particolare;
 - una maggiore efficienza organizzativa, necessaria al raggiungimento di una sostenibilità economica complessiva coerente con le trasformazioni in corso.

Per la realizzazione di quanto sopra vengono istituite :

1. Una **Commissione operativa** composta da 9 rappresentanti complessivi (3 per ogni sigla) di Assografici, AIE e ANES e da 9 rappresentanti complessivi (3 per ogni sigla) di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL, che dovrà presentare alle Parti stipulanti, entro il 31 dicembre 2014 una proposta per la organizzazione di un "Forum Nazionale" / "Stati Generali", sui temi di cui al punto a).
2. Con riguardo ai temi di cui al punto b), una **Commissione negoziale** composta da 6 rappresentanti complessivi (2 per ogni sigla) di Assografici, AIE e ANES e da 6 rappresentanti complessivi (2 per ogni sigla) di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL che dovrà avviare i lavori entro e non oltre il mese di novembre 2014 e concluderli entro e non oltre il 31 maggio 2015, che definisca le modifiche/integrazioni che si rendono necessarie alle norme contrattuali, sui seguenti temi, in modo da renderle coerenti con la situazione in atto:
 - costruzione di un nuovo contenitore che sia in grado di rappresentare le diversità tra settori, Grafico ed Editoriale, attualmente già rappresentati e possa costituire un punto di riferimento anche per settori contigui;
 - revisione degli elementi costitutivi della struttura dei costi e di quella normativa (quali ad esempio parte sesta, ferie, riposi, orari di lavoro, flessibilità delle prestazioni lavorative, 13^a, congedo parentale in forma frazionata recepimento e regolamentazione della 228/2012, ecc.);
 - classificazione: revisione dell'attuale scala parametrica che tenga conto delle differenze esistenti tra Grafici ed Editori;
 - relazioni industriali e in questo ambito: le disposizioni relative alle modalità della consultazione certificata delle lavoratrici e dei lavoratori per gli accordi sottoscritti formalmente dalle OO.SS. che rappresentino almeno il 50%+1 della rappresentanza; le clausole e le procedure di raffreddamento e le clausole sulle conseguenze sanzionatorie dell'inadempimento, di cui al Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria, CGIL, CISL e UIL il 10 gennaio 2014.

Norma transitoria
ELIMINARE

La contrattazione aziendale

Ai sensi dell'accordo del Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL CISL e UIL il 10 gennaio 2014, la contrattazione collettiva aziendale si esercita nelle materie delegate e con le modalità previste dal presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e/o dalla Legge.

Sono titolari della contrattazione a livello aziendale la RSU e le strutture territoriali delle organizzazioni sindacali stipulanti il CCNL, ovvero, nelle aziende più complesse e secondo la prassi esistente la RSU, le organizzazioni sindacali nazionali e le organizzazioni sindacali territoriali. Le aziende sono assistite dalle associazioni imprenditoriali competenti cui aderiscono o conferiscono mandato.

La contrattazione aziendale si svolge secondo il principio della non sovrapposibilità nell'anno dei cicli negoziali.

Le procedure previste dal presente articolo non sostituiscono né modificano quanto previsto dagli specifici articoli in tema di valutazione, esame congiunto, confronto, ecc.

La richiesta di rinnovo dell'accordo aziendale sottoscritta congiuntamente dalla RSU e dalle strutture territoriali delle organizzazioni stipulanti il Contratto Nazionale dovrà essere avanzata alle aziende e contestualmente all'associazione territoriale industriale cui l'azienda è iscritta o ha conferito mandato in tempo utile al fine di consentire l'apertura della procedura negoziale due mesi prima della scadenza dell'accordo.

L'azienda che ha ricevuto la proposta di rinnovo dovrà dare riscontro entro 20 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. Una volta iniziata la procedura negoziale verranno garantite condizioni di assoluta normalità sindacale con esclusione di ogni tipo di agitazione e di iniziative unilaterali sulle materie in discussione per un periodo di 2 mesi dalla presentazione della richiesta di incontro e comunque per tutto il mese successivo alla scadenza dell'accordo precedente.

I contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci ed esigibili per tutto il personale in forza e vincolano tutte le associazioni sindacali firmatarie del presente CCNL espressione delle confederazioni sindacali firmatarie dell'accordo interconfederale del 28 giugno 2011, del protocollo d'intesa del 31 maggio 2013 e del Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL CISL e UIL il 10 gennaio 2014 o che comunque tali accordi abbiano formalmente accettato, operanti all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle rappresentanze sindacali unitarie elette secondo le regole interconfederali convenute con il Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL CISL e UIL il 10 gennaio 2014.

In caso di presenza delle rappresentanze sindacali aziendali costituite ex art. 19 della legge n. 300/70 i contratti collettivi aziendali esplicano pari efficacia se approvati dalle rappresentanze sindacali aziendali costituite nell'ambito delle associazioni sindacali che, singolarmente o insieme ad altre, risultino destinatarie della maggioranza delle deleghe relative ai contributi sindacali conferite dai lavoratori della azienda nell'anno precedente a quello in cui avviene la stipulazione, rilevati e comunicati ai sensi del Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL CISL e UIL il 10 gennaio 2014.

I contratti collettivi aziendali approvati dalle rappresentanze sindacali aziendali devono essere sottoposti al voto dei lavoratori promosso dalle rappresentanze sindacali aziendali a seguito di un richiesta avanzata, entro 10 giorni dalla conclusione del contratto, da almeno una organizzazione sindacale espressione di una delle confederazioni sindacali firmatarie del suddetto accordo o almeno dal 30% dei lavoratori dell'impresa. Per la validità della consultazione è necessaria la partecipazione del 50% più uno degli aventi diritto al voto. L'intesa è respinta con il voto espresso dalla maggioranza semplice dei votanti.

Modalità, contenuti e limiti della contrattazione aziendale con contenuto economico sono disciplinati dall'art. 9 parte prima premi di risultato/produttività.

I contratti collettivi aziendali, stipulati con le organizzazioni territoriali espressione delle confederazioni sindacali firmatarie del Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria CGIL CISL e UIL il 10 gennaio 2014 o che comunque abbiano formalmente accettato tale accordo possono attivare strumenti di articolazione contrattuale mirati ad assicurare la capacità di aderire alle esigenze degli specifici contesti produttivi. I contratti collettivi aziendali possono pertanto definire, anche in via sperimentale e temporanea, specifiche intese modificative delle regolamentazioni contenute nel presente contratto anche al fine di gestire situazioni di crisi o in presenza di investimenti significativi per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale dell'impresa sulle seguenti materie: prestazione lavorativa; orari di lavoro; organizzazione del lavoro.

L'informativa sull'avvio del negoziato e l'eventuale accordo raggiunto dovranno essere comunicati alle Associazioni Nazionali firmatarie del presente contratto.

Per tutto quanto non previsto, valgono gli accordi interconfederali vigenti.

Omissis

Parte Prima - Norme Generali

Art. 4 - Rappresentanza Sindacale Unitaria

Per le modalità di costituzione e di funzionamento delle rappresentanze sindacali unitarie si fa rinvio al Testo unico sulla rappresentanza sottoscritto da Confindustria, CGIL, CISL e UIL il 10 gennaio 2014 allegato al presente contratto di cui costituisce parte integrante.

Parte Prima – Norme Generali

Art. 9 - Premi di risultato/produttività

Fermo restando quanto previsto dall'Art. 3 - Il sistema delle relazioni sindacali - La contrattazione aziendale con contenuti economici è consentita per l'istituzione di un premio erogato con espresso riferimento, anche alternativamente ad indicatori quantitativi di produttività / redditività / qualità / efficienza / innovazione, ovvero altri obiettivi previsti in via alternativa dalla Legge. Il premio dovrà avere i requisiti per beneficiare del particolare trattamento contributivo e fiscale previsto dalla legislazione.

Al fine di acquisire elementi di conoscenza comuni per la definizione degli obiettivi della contrattazione aziendale, le parti valuteranno preventivamente le condizioni produttive e

occupazionali e le relative prospettive dell'azienda, tenendo conto dell'andamento della competitività e delle condizioni essenziali di redditività / qualità / efficienza / innovazione, ovvero degli altri obiettivi previsti in via alternativa dalla Legge.

In tale contesto le parti potranno anche esaminare la possibilità di utilizzare le risorse che matureranno a titolo di premio in direzioni funzionali all'occupazione. Una volta individuati gli obiettivi verranno definiti i parametri, i meccanismi e gli importi collegati.

Saranno anche concordate forme, tempi ed altre clausole per l'informazione e la verifica circa i risultati e per il riesame degli obiettivi e dei meccanismi in rapporto a modifiche delle condizioni di riferimento esistenti al momento dell'accordo.

Il premio sarà caratterizzato dalla temporaneità della vigenza e dall'integrale correlazione degli importi al raggiungimento degli obiettivi concordati e avrà durata triennale.

Modelli di P.d.r. per le aziende di minore dimensione.

Omissis

Parte Prima - Norme Generali

Art. 14 - Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa

- 1) L'accordo istitutivo del Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa è riportato in appendice insieme allo Statuto e al Regolamento.
- 2) Sono escluse dall'obbligo contrattuale di iscrizione dei dipendenti e relativo versamento al Fondo le aziende che hanno forme di prevenzione e/o assistenza sanitaria integrativa a favore della generalità dei lavoratori o di alcune categorie di dipendenti complessivamente equivalenti; nel caso in cui le forme di prevenzione e assistenza sanitaria integrativa riguardassero solo alcune categorie di lavoratori, l'esclusione dall'obbligo di iscrizione riguarda unicamente queste categorie di lavoratori.
- 3) Per l'anno 2014 e a partire dal 2017, il contributo complessivo pari a 120 euro annui sarà suddiviso tra azienda e lavoratore che avrà deciso di aderire al Fondo con le percentuali rispettivamente del 70% e del 30%.
- 4) A decorrere dal 1 gennaio 2015 le imprese che pur essendo tenute non versano il relativo contributo dovranno erogare al lavoratore una quota di retribuzione mensile pari a 25 Euro lordi per dodici mensilità.
- 5) Si richiamano i contenuti del protocollo d'intesa 30 maggio 2011, demandando al Fondo la predisposizione delle proposte e degli atti necessari alla sua attuazione, che dovrà avvenire nei tempi tecnici minimi necessari.

Norma transitoria

- per gli anni 2015 e 2016 saranno iscritti automaticamente al Fondo tutti i lavoratori con contratto a tempo indeterminato disciplinati dal presente CCNL che non beneficino delle forme di assistenza sanitaria integrativa di cui al punto 2 del presente articolo e il contributo di 120 euro sarà integralmente a carico dell'azienda;

Parte Prima – Norme Generali

Art. 26 - Contratto di inserimento

ELIMINARE

Parte Prima – Norme Generali

Art. 27 – Contratto a tempo determinato

1. L'assunzione con contratto a tempo determinato avviene ai sensi delle disposizioni di legge che regolamentano la materia.
2. Fatto salvo quanto disposto dall'art.10 comma 7 del Dlgs 368/2001, il numero complessivo dei contratti a tempo determinato stipulati da ciascun datore di lavoro non può eccedere il limite del 20% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 1° gennaio dell'anno di assunzione, conteggiando tra questi i lavoratori part-time, secondo le disposizioni di cui all'art. 6 del Dlgs n. 61/2000, i dirigenti a tempo indeterminato e gli apprendisti; il limite è da computarsi come media annua (1° gennaio – 31 dicembre). Per i datori di lavoro che occupano fino a 5 dipendenti è sempre possibile stipulare un contratto di lavoro a tempo determinato. Sono fatte salve le norme di cui all'art. 2 bis della legge 78/2014 che ha convertito con modificazioni il DL 34/2014.
3. Nell'ipotesi di assunzione - per attività analoghe - con contratto di lavoro a tempo determinato di lavoratori che abbiano prestato per l'azienda entro i 12 mesi antecedenti l'assunzione, attività lavorativa con contratti a progetto, di lavoro autonomo con partite IVA e somministrati, in applicazione di quanto previsto dall'art 5, comma 4bis del Dlgs 6 settembre 2001, n. 368, come modificato dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 e dalla legge 28 giugno 2012, n. 92, e successive modifiche e conferme, si concorda che il limite previsto dalla normativa vigente dei 36 mesi quale durata massima, comprensiva di proroghe e rinnovi, per i contratti a tempo determinato tra la stessa azienda e lo stesso lavoratore e per mansioni equivalenti è elevato di 24 mesi.
4. Ai fini di quanto previsto dall'art 5, comma 3 e comma 4 ter del Dlgs 6 settembre 2001, n. 368, come modificato dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 e dalla legge 28 giugno 2012, n. 92 , vengono considerate stagionali, in aggiunta a quelle elencate nel D.P.R. n. 1525/1963 e successive modifiche ed integrazioni, -le lavorazioni di seguito indicate.
 - stampa, legatoria, magazzinaggio, spedizione, gestione degli ordini e delle rese dei libri e dei saggi scolastici e manuali universitari;
 - stampa, legatoria, magazzinaggio, gestione degli ordini e delle rese dei libri stenna e dei libri in genere nei tradizionali picchi distributivi e nelle campagne nazionali di promozione del libro e della lettura;

- attività logistiche ed organizzative connesse alla partecipazione a fiere nazionali ed internazionali del settore editoriale;
 - attività di stampa, allestimento, magazzinaggio e spedizione dei cataloghi con carattere di stagionalità;
 - attività di stampa, allestimento, magazzinaggio e spedizione delle agende e dei calendari.
5. Ai fini dell'attuazione della previsione di legge per fase di avvio di nuove attività si intende un periodo di tempo fino a 12 mesi per l'avvio di una nuova unità produttiva. Tale periodo può essere incrementato previo accordo aziendale, con particolare riferimento alle aziende e/o unità produttive operanti nei territori del mezzogiorno individuati dal TU approvato con DPR 6 marzo 1978, n.218.
 6. Gli intervalli tra un contratto a termine e il successivo sono stabiliti in 5 e 10 giorni - rispettivamente per i contratti con durata iniziale fino a 6 mesi e per i contratti con durata iniziale superiore a 6 mesi.

Tali intervalli non trovano applicazione e sono azzerati, oltre che nei casi previsti dalla legge, anche nel caso di assunzioni a termine per ragioni sostitutive (es.: maternità, ferie, malattia, infortunio, ecc.); nei casi di assunzione dei lavoratori posti in cassa integrazione guadagni, iscritti nelle liste di mobilità ovvero percettori di ASPI.

7. I lavoratori assunti con contratto a tempo determinato dovranno ricevere una formazione sufficiente ed adeguata alle caratteristiche delle mansioni oggetto del contratto, al fine di prevenire i rischi specifici connessi alle esecuzioni del lavoro.
8. Le aziende, forniranno annualmente alla R.S.U. informazioni sulle dimensioni quantitative, sulle tipologie di attività e sui profili professionali dei contratti a tempo determinato stipulati.
9. Per il diritto di precedenza valgono le norme di legge. IL diritto di precedenza non si applica tuttavia nei casi di trasformazione dei contratti in essere. L'impresa fornirà ai lavoratori in forza con contratto a tempo determinato, direttamente o per il tramite della R.S.U., informazioni in merito ai posti vacanti a tempo indeterminato, relativi alle mansioni svolte da lavoratori a tempo determinato, che si rendessero disponibili nell'ambito dell'unità produttiva di appartenenza.
10. Alla scadenza del contratto a tempo determinato verrà corrisposto al lavoratore un trattamento di fine rapporto proporzionato alla durata del contratto stesso e calcolato con le modalità previste dal presente contratto nazionale.
11. Gli istituti a carattere annuale saranno frazionati per 365esimi e corrisposti per quanti sono i giorni di durata del rapporto a termine.
12. In caso di malattia e infortunio non sul lavoro la conservazione del posto per i lavoratori assunti con contratto a termine è limitata ad un periodo massimo pari ad 1/4 della durata del contratto e comunque non si estende oltre la scadenza del termine apposto al contratto.

L'integrazione economica a carico dell'azienda cessa con l'esaurimento del periodo di conservazione del posto ai sensi del comma precedente e/o con il cessare dell'indennità economica da parte dell'INPS.

13. La durata del contratto a tempo determinato per motivi sostitutivi può essere comprensiva dei periodi di affiancamento ritenuti necessari sia per consentire al sostituto di inserirsi efficacemente nella attività che è chiamato a svolgere sia per consentire al lavoratore sostituito di reinserirsi in modo efficace nella propria attività. I periodi di affiancamento devono essere previsti e motivati nel contratto individuale.

Parte Prima - Norme Generali

Art. 28 - Contratto di somministrazione a tempo determinato

Il contratto di somministrazione a tempo determinato è disciplinato dalla Legge.

L'azienda utilizzatrice comunica alle RSU o in mancanza, tramite l'Associazione Imprenditoriale Territoriale al quale aderisce o conferisce mandato, alle OO.SS. territoriali aderenti alle associazioni sindacali nazionali firmatarie del CCNL il numero e i motivi del ricorso al contratto di somministrazione a tempo determinato inoltre, una volta l'anno, l'azienda utilizzatrice fornisce agli stessi destinatari di cui al comma precedente il numero e i motivi dei contratti di somministrazione a tempo determinato conclusi, la durata degli stessi, il numero e la qualifica dei lavoratori interessati.

Rimane inteso che i limiti quantitativi della somministrazione a tempo determinato sono fissati nella misura del 25% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 31 dicembre dell'anno precedente. Il limite è da computarsi come media annua. In sede aziendale tale percentuale può essere elevata per rispondere a situazioni particolari.

Parte Prima - Norme Generali

Art. 49 - Appalti

Nelle aziende con più di 200 dipendenti è vietato affidare in appalto la manutenzione ordinaria degli impianti di produzione a meno che non riguardi apparecchiature o impianti elettronici e digitali.

Le attività tipiche del campo di applicazione del presente contratto, potranno essere affidate dalle aziende con contratto di appalto soltanto a ditte esterne che applicano al personale dipendente il presente contratto collettivo di lavoro.

Nel caso in cui l'appalto sia affidato a società cooperativa e la prestazione di lavoro venga resa dai soci cooperatori, nel contratto di appalto dovrà essere inserita una clausola che vincola la cooperativa a riconoscere ai soci un trattamento economico-normativo, globalmente equivalente a quello applicabile ai dipendenti della cooperativa.

Per quanto riguarda l'attività di informazione e assistenza on line per la clientela, la previsione di cui al secondo comma si applica limitatamente alle società di call center che prestino la propria attività specialistica in via continuativa ed esclusiva a favore di aziende che rientrano nel campo di applicazione del presente contratto.

L'applicazione del ccnl può essere attestata mediante la certificazione di adesione alla organizzazione imprenditoriale stipulante.

In mancanza di rapporto associativo, le ditte esterne dovranno fornire con altro idoneo mezzo (ad esempio attraverso attestazione dell'Ispettorato del Lavoro) la prova dell'integrale applicazione del c.c.n.l..

Le aziende comunicheranno periodicamente alla Rappresentanza Sindacale Unitaria o in mancanza alle OO.SS. Territoriali i nominativi delle ditte alle quali i lavori sono stati affidati, l'attestazione da parte delle stesse della applicazione del ccnl di competenza, nonché il genere e la quantità dei lavori.

In caso di subappalto, il subappaltatore deve fornire al subappaltante e alla azienda la stessa attestazione.

Visto il DL 76/2013 convertito dalla Legge 9 agosto 2013 n. 99 che chiarisce anche i contenuti nell'art 29, comma 2 del D.Lgs. n. 276/2003 che disciplina l'istituto della solidarietà nell'ambito degli appalti e l'art.35 del DL 223/2006 e successive modifiche in tema di adempimenti fiscali, perché venga meno la responsabilità solidale, per il versamento delle ritenute fiscali sui redditi da lavoro dipendente, i trattamenti retributivi, comprese le quote di trattamento di fine rapporto, dovuti in relazione al periodo di esecuzione del contratto di appalto, anche in relazione ai compensi nei confronti dei lavoratori con contratti di lavoro autonomo (co.co.co. anche se occasionale /co.co.pro./ associazione in partecipazione), l'imprenditore committente/appaltatore deve richiedere, prima del pagamento del corrispettivo, la documentazione comprovante che l'appaltatore /subappaltatore ha effettuato regolarmente i suddetti versamenti. L'attestazione può essere rilasciata attraverso l'asseverazione di un CAF, di un professionista abilitato, ovvero mediante dichiarazione sostitutiva resa direttamente dall'appaltatore/subappaltatore tramite una dichiarazione ai sensi del DPR n. 445/2000; in caso di presenza di più contratti di appalto/subappalto tra le medesime parti l'attestazione della regolarità dei versamenti effettuati dall'appaltatore/subappaltatore può essere rilasciata in "modo unitario". Tale condizione per il pagamento del corrispettivo dovrà essere inserita nei contratti di appalto/ subappalto.

Le suddette norme operano per i contratti di appalto / subappalto di opere, forniture e servizi rientranti, ai sensi di legge, nell'ambito della responsabilità solidale.

Inoltre, in applicazione dell'art. 26 del D.Lgs. n°81, come modificato dal D.Lgs. 106/2009 in caso di appalti di lavori all'interno dell'azienda il datore di lavoro committente:

- verifica, anche attraverso l'iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato, l'idoneità tecnico-professionale delle imprese appaltatrici o dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori da affidare in appalto o contratto d'opera;
- fornisce agli stessi soggetti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

Il datore di lavoro committente, inoltre, promuove la cooperazione nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dei rischi sul lavoro incidenti sulle attività lavorative oggetto dell'appalto e coordina gli interventi di protezione e prevenzione dei rischi cui sono sottoposti i lavoratori, nonché l'informazione finalizzata ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva.

In relazione a quanto sopra dovrà essere realizzato un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare le interferenze.

Detto documento non riguarderà i rischi specifici propri della attività delle imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi.

Parte Quinta – Classificazione Professionale Unica

Art. 5 – Apprendistato

Le parti concordano che l'apprendistato professionalizzante essendo il più idoneo strumento per costruire professionalità pronte ad essere inserite efficacemente nell'organizzazione aziendale, è essenzialmente finalizzato, alla sua positiva conclusione, a consolidare il rapporto di lavoro.

L'apprendistato professionalizzante è un contratto a tempo indeterminato disciplinato dalla legge e dalle seguenti disposizioni.

Ferme le deroghe di legge, possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di età compresa tra i diciotto e i ventinove anni.

Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226 il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

Ai fini della loro qualificazione o riqualificazione professionale è possibile assumere in apprendistato i lavoratori in mobilità.

Per essi trovano applicazione, in deroga alle previsioni di cui all'art. 2 comma 1 del D.lgs. n. 167/2011, le disposizioni in materia di licenziamenti individuali di cui alla legge 15 luglio 1966, n. 604 nonché il regime contributivo agevolato di cui all'art. 25, comma 9, della legge 23 luglio 1991, n. 223 e l'incentivo di cui all'art. 8, comma 4, della medesima legge.

La facoltà di assunzione mediante contratto di apprendistato è regolata dalle norme di legge.

Il contratto di apprendistato deve essere stipulato in forma scritta e deve contenere l'indicazione della qualifica professionale oggetto del contratto, la durata, il periodo di prova, l'inquadramento, il relativo trattamento economico la qualifica professionale che sarà acquisita al termine previsto ed il piano formativo individuale.

Per l'assunzione in prova dell'apprendista e per la regolamentazione del periodo di prova valgono le norme contrattuali di cui agli artt. 1, Parte seconda, e 1, Parte terza, con riferimento al livello di assunzione.

Durata Retribuzione ed inquadramento

Le durate massime del contratto di apprendistato sono:

- 2 anni (24 mesi) per le qualifiche il cui livello di attestazione finale è nel gruppo D;
- 3 anni (36 mesi) per le qualifiche il cui livello di attestazione finale è nei gruppi C, B, A e Q.

La durata minima del contratto di apprendistato è di 6 mesi a meno che si tratti di svolgimento di attività stagionali.

In caso di assenza per malattia, infortunio, gravidanza e puerperio superiore a trenta giorni il periodo di apprendistato viene prorogato per un tempo equivalente alla durata dell'assenza.

La retribuzione dell'apprendista viene determinata dalle percentuali di seguito riportate del minimo di stipendio e di salario, ex indennità di contingenza ed E.d.r. del livello di attestazione finale.

Durata Triennale		Durata biennale	
1° semestre	70%	1°	70%

		quadrimestre	
2°	“ “	75%	2° “ “ 75%
3°	“ “	80%	3° “ “ 80%
4°	“ “	85%	4° “ “ 85%
5°	“ “	90%	5° “ “ 90%
6°	“ “	95%	6° “ “ 95%

Per quanto riguarda le competenze professionali da acquisire, i piani formativi individuali faranno riferimento, in relazione ai profili interessati, agli obiettivi di competenze e conoscenze previsti per le famiglie professionali previste nell'allegato 3)

I periodi di apprendistato presso più datori di lavoro si cumulano ai fini del computo della durata massima del periodo di apprendistato professionalizzante, purché non separati da interruzioni superiori ad un anno e sempre che si riferiscano alle stesse mansioni.

Per l'assunzione in prova dell'apprendista e per la regolamentazione del periodo di prova valgono le norme contrattuali di cui agli artt. 1, Parte seconda, e 1, Parte terza, con riferimento al livello di assunzione.

Durante il contratto di apprendistato, è fatto divieto alle Parti di recedere dal contratto in assenza di giusta causa o di giustificato motivo.

In caso di licenziamento privo di giusta causa o di giustificato motivo trovano applicazione le sanzioni previste dal D.lgs. n. 167/2011.

Al termine del contratto di apprendistato è possibile per le Parti il recesso con un preavviso di 15 giorni decorrente dal termine del contratto stesso.

Durante il periodo di preavviso continua ad applicarsi il trattamento economico normativo previsto dal presente articolo.

Il periodo di preavviso può essere sostituito dalla corrispondente indennità.

Se nessuna delle due Parti esercita la facoltà di recesso, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e l'anzianità utile ai fini della maturazione degli aumenti periodici di anzianità decorre dalla data di trasformazione del rapporto.

Con periodicità semestrale l'azienda comunicherà alle RSU le assunzioni con contratto di apprendistato.

Malattia e infortunio non sul lavoro

L'apprendista non in prova assente dal lavoro per malattia ha diritto alla conservazione del posto, senza interruzione di anzianità, per tutta la durata della malattia, sino ad un massimo di 12 mesi.

In caso di più assenze il periodo di conservazione del posto si intende riferito ad un arco temporale di 36 mesi.

All'apprendista assente per malattia, sarà corrisposta da parte dell'azienda, a partire dal 1° giorno e fino al 180° giorno, un trattamento economico pari al 100% della normale retribuzione giornaliera (escluso l'eventuale compenso per lavoro straordinario) ragguagliata a 1/6 dell'orario settimanale contrattuale in caso di distribuzione di quest'ultimo su 6 giorni o a 1/5 in caso di distribuzione su 5 giorni.

Tale criterio consente all'apprendista, nei limiti sopra indicati, di percepire la normale retribuzione (escluso l'eventuale compenso per lavoro straordinario), che avrebbe conseguito effettuando il proprio normale orario di lavoro

Agli effetti del trattamento come sopra fissato è considerata malattia anche la infermità derivante da infortunio non sul lavoro, purché esso non sia determinato da eventi gravemente colposi imputabili all'apprendista stesso.

In caso di più assenze il periodo di conservazione del posto ed il trattamento economico si intendono riferiti ad un arco temporale di 36 mesi precedente ciascun giorno di assenza per malattia o infortunio non sul lavoro.

Agli apprendisti assenti per malattia e infortunio non sul lavoro si applica la normativa contrattuale in tema di comunicazione e giustificazione della assenza e di controllo nelle fasce orarie

Il trattamento di cui al presente paragrafo- non è cumulabile con eventuale altro trattamento che per lo stesso titolo sia in atto o venga istituito in avvenire.

Infortunio sul lavoro e malattia professionale

L'apprendista assente dal lavoro per infortunio sul lavoro o malattia professionale ha diritto al seguente trattamento:

- 1) conservazione del posto per un periodo pari a quello per il quale viene corrisposta dall'INAIL l'indennità temporanea;
- 2) corresponsione, da parte dell'azienda, oltre all'intera retribuzione per la giornata nella quale è avvenuto l'infortunio, di un'integrazione, a partire dal giorno seguente l'infortunio, e fino alla scadenza dell'anzidetto periodo di conservazione del posto, dell'indennità erogata dall'INAIL fino a raggiungere il 100% della normale retribuzione giornaliera netta che sarà ragguagliata a 1/6 dell'orario contrattuale settimanale in caso di distribuzione di quest'ultimo su 6 giorni, o a 1/5 in caso di distribuzione su 5 giorni.

Tale criterio consente all'apprendista, nei limiti di cui sopra indicati, di percepire la normale retribuzione netta (escluso l'eventuale compenso per lavoro straordinario) che avrebbe conseguito effettuando il proprio normale orario di lavoro.

Formazione

Per quanto riguarda le figure professionali da formare tramite l'apprendistato vengono individuate le seguenti

macroprofessionalità:

In sede di stesura verranno definite le figure relative ad alcune figure editoriali quali, ad esempio, l'operatore redazionale editoriale, la segretaria di redazione, l'addetto ai sistemi informatici

Figure operaie

Addetto alla pre stampa.

Figure professionali (esemplificative):

- operatore grafico pre stampa;
- grafico impaginatore;
- grafico pubblicitario;
- illustratore;
- progettista multimediale;
- web designer.

Addetto alla stampa.

Figure professionali (esemplificative):

- operatore macchine da stampa;
- operatore macchine per produzione articoli cartotecnici.

Addetto alla poststampa.

Figure professionali (esemplificative):

- operatore macchine per la legatoria;

Addetto a lavori complementari.

Figure professionali (esemplificative):

- manutentore;
- conduttore di caldaie;
- carrellista;
- magazziniere;
- addetto servizi ecologici;
- addetto servizi generali.

*Figure impiegate***Addetto al call-center.**

Figure professionali (esemplificative):

- Addetto al call-center in bound.
- Addetto al call-center out bound

Impiegato area amministrativa.

Figure professionali (esemplificative):

- operatore d'ufficio;
- operatore gestione ordini;
- operatore di contabilità;
- operatore inserimento dati.

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.

Impiegato area tecnica.

Figure professionali (esemplificative):

- tecnico di reparto;
- tecnico di gestione commessa;
- tecnico controllo qualità.

I profili formativi delle figure individuate, costituiti dalla elencazione delle conoscenze e competenze da acquisire, costituiscono allegato al presente articolo (allegato 3).

Il piano formativo dovrà comprendere in forma sintetica le competenze tecnico-professionali e specialistiche da acquisire e l'indicazione del tutor o referente aziendale.

Nel piano formativo una quota del monte ore prevederà l'apprendimento di nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, una quota sarà riservata alla conoscenza dei diritti e dei doveri nel rapporto di lavoro; una quota potrà concernere l'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo ai fini del completo inserimento dell'apprendista nell'ambiente di lavoro.

Le ore di formazione relative all'antifortunistica e all'organizzazione aziendale dovranno essere realizzate all'inizio del rapporto di lavoro.

La registrazione della formazione effettuata e della qualifica professionale ai fini contrattuali eventualmente acquisita sarà effettuata nel libretto formativo del cittadino. In attesa della piena operatività del libretto formativo le parti del contratto individuale provvedono alla attestazione della attività formativa utilizzando il format allegato.

Le materie collegate alla realtà aziendale/professionale e alla prevenzione degli infortuni saranno oggetto di formazione interna, che potrà essere svolta anche in affiancamento e on the job, mentre le altre potranno essere oggetto di formazione interna o esterna all'azienda anche con modalità di e-learning.

La formazione professionalizzante svolta dall'azienda della durata di 80 ore medie annue è integrata da quella pubblica nei termini e con le modalità previste dalla legge 78/2014 che ha convertito con modificazioni il DL 34/2014, per un monte ore complessivo non superiore a 120 ore per la durata del triennio.

Per ciascun anno dovrà, comunque, essere effettuato un numero di ore di formazione non inferiore all'80% del monte ore annuo.

Sono indicatori della capacità formativa interna la presenza di risorse umane idonee a trasferire competenze, tutor con competenze adeguate, nonché locali idonei in relazione agli obiettivi formativi ed alle dimensioni aziendali.

In caso di aziende multi localizzate, i locali potranno essere situati anche in un altro stabilimento o struttura di riferimento, ubicate anche in un'altra regione.

Le imprese localizzate in più regioni possono fare riferimento per la formazione alla disciplina della regione ove l'impresa ha la propria sede legale.

I percorsi formativi aziendali possono essere finanziati utilizzando le risorse di Fondimpresa e attraverso accordi con le Regioni.

Le funzioni di tutor o di referente aziendale, come previsto dalla legge, possono essere svolte da un lavoratore designato dall'impresa che abbia una professionalità adeguata relativamente alle conoscenze e competenze che l'apprendista deve acquisire.

Nelle imprese fino a 15 dipendenti la funzione di tutore della formazione può essere svolta direttamente dal datore di lavoro.

Per tutto quanto non previsto nei vari commi del presente articolo si fa riferimento alla normativa contrattuale di Legge.

PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE

PFI relativo all'assunzione del/la Sig./ra: _____

1. Azienda

Ragione _____ sociale

Sede _____ (indirizzo)

CAP _____ (Comune)

Partita IVA _____ Codice Fiscale

Telefono _____ Fax _____

e-mail _____

Legale rappresentante (nome e cognome)

2. Apprendista

Dati anagrafici

Cognome _____ Nome _____

C.F. _____

Cittadinanza _____ Scadenza permesso di soggiorno (nel caso di stranieri) _____

Nato a _____ il _____ Residenza/Domicilio _____

Prov. _____ Via _____

Telefono _____ Fax _____

E-mail _____

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro

Titoli di studio posseduti ed eventuali percorsi di istruzione non conclusi _____

Esperienze lavorative _____

periodi di apprendistato svolti dal _____ *al* _____

Formazione extra scolastica compresa quella svolta in apprendistato

a) _____

b) _____

c) _____

Aspetti normativi

Data di assunzione _____

Qualifica, ai fini contrattuali, da conseguire

Durata _____

Categoria /Livello di inquadramento iniziale

Categoria /Livello di inquadramento finale

3. Tutor

Tutor aziendale sig./ra _____

C.F. _____

Categoria/Livello _____ di _____ inquadramento

Anni di esperienza _____

4. Contenuti formativi

Aree tematiche aziendali/professionali

Il piano formativo individuale ha lo scopo di delineare le competenze tecnico-professionali e specialistiche coerenti con la qualifica professionale, ai fini contrattuali, da conseguire

In questo ambito saranno sviluppati anche i temi della sicurezza sul lavoro relativi al rischio specifico e dei mezzi di protezione individuali, propri della figura professionale nonché i temi dell'innovazione di prodotto, processo e contesto. La formazione indicata nel presente piano formativo è quella da attestare nell'apposito modulo ed è articolata in quantità non superiore ad 80 ore medie annue.

Indicare le competenze tecnico professionali e specialistiche ritenute idonee per la qualifica professionale, ai fini contrattuali, da conseguire.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____

5. Articolazione e modalità di erogazione della formazione (è possibile barrare più opzioni)

- On the job
- Affiancamento
- Esercitazioni di gruppo
- Testimonianze
- Action learning
- Visite aziendali
- (.....altro)

APPENDICE

ATTESTAZIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA

Dati apprendista/impresa

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 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	Applicare tecniche di impaginazione
Elementi di fotografia	Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi)
Elementi di comunicazione visiva	Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi)
Elementi di colorimetria	Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche
Grafica del prodotto editoriale	Utilizzare software formattazione testi
Codici tipografici	
Metodologie di impaginazione in editoria	
Tecnologie di fotocomposizione	

Elementi di grafica computerizzata	(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 collaggio 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 stampa Grafica del prodotto editoriale Elementi di colorimetria Elementi di disegno Elementi di giornalismo Elementi di grafica creativa Tecniche di stampa	Applicare tecniche di progettazione grafica Applicare tecniche di impaginazione Applicare tecniche progettazione di 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

Effettuare la realizzazione grafica della pagina	
Conoscenze	Abilità
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

Ideare un progetto grafico	
Conoscenze	Abilità
Codice di autodisciplina pubblicitario Carta e cartoni Elementi di fotografia Elementi di comunicazione visiva	Applicare tecniche di photo editing Applicare tecniche di progettazione grafica Applicare tecniche di impaginazione Utilizzare software grafica-impaginazione

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	(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
---	---

Realizzare un progetto grafico esecutivo	
Conoscenze	Abilità
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 Elementi di grafica pubblicitaria	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 (Illustrator, Freehand o analoghi) Applicare tecniche di computer grafica Applicare tecniche di disegno

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

Ideare un progetto di illustrazione	
Conoscenze	Abilità
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

Realizzare illustrazioni manuali	
Conoscenze	Abilità
Elementi di disegno artistico Elementi di grafica creativa Semiotica visiva, figurativa e plastica	Applicare tecniche di disegno artistico Applicare tecniche grafiche di traduzione creativa

Storia delle tecniche artistiche Teoria del colore Disegno dal vero Elementi di grafica pubblicitaria Elementi di illustrazione	Utilizzare lo scanner Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Applicare tecniche di disegno della figura umana Utilizzare strumenti per il disegno
---	--

Realizzare un disegno/animazione digitale	
Conoscenze	Abilità
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) Utilizzare software rendering (3D o analoghi) Applicare tecniche di disegno della figura umana Applicare tecniche di montaggio immagini Applicare tecniche di ritocco immagini Utilizzare software animazione (Flash, Shockwave o analoghi)

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

Realizzare lo storyboard di un prodotto multimediale

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

Coordinare le attività di sviluppo del progetto multimediale	
Conoscenze	Abilità
Comunicazione multimediale Tecnologie per la comunicazione Tecniche della comunicazione pubblicitaria	Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto Elementi di Marketing Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

Essere in grado ideare un progetto grafico web	
Conoscenze	Abilità
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)

Essere in grado realizzare parti grafiche-visive per prodotti web	
Conoscenze	Abilità
Problematiche generali della produzione multimediale Elementi di webdesign Elementi di grafica computerizzata Linguaggi multimediali	Utilizzare software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi) Utilizzare software grafica vettoriale

<p>Elementi di architettura hardware e software</p> <p>Applicazioni web</p> <p>Teorie della comunicazione visiva</p>	<p>(Illustrator, Freehand o analoghi)</p> <p>Applicare tecniche di computer grafica</p> <p>Utilizzare software sviluppo web (DreamWeaver, FrontPage o analoghi)</p> <p>Utilizzare software elaborazione video digitali (Vega Studio, Premiere o analoghi)</p> <p>Utilizzare sistemi di content management</p> <p>Utilizzare software animazione (Flash, Shockwave o analoghi)</p> <p>Utilizzare software montaggio video (Avid Première, Final cut, o analoghi)</p> <p>Utilizzare piattaforme di e-learning</p> <p>Utilizzare sistemi di collaborative learning</p> <p>Applicare tecniche di testing e debugging</p>
--	---

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 colori funzionali all'allineamento video –
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	

	<p>interfaccia – macchina digitale</p> <p>Utilizzare software di gestione stampanti digitali</p> <p>Applicare tecniche formatura tradizionale delle matrici per la stampa offset e flessografica</p> <p>Applicare tecniche formatura digitale</p>
--	---

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

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

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

attività privati o pubblici Elementi di meccanica Macchinari e impianti cartotecnici Processi di lavorazione cartotecnici	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/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):

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

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

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine per la legatoria
--

Conoscenze	Abilità
<p>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</p>	<p>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</p>

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 Metodi per l'individuazione e il	Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su

<p> riconoscimento delle situazioni di rischio Normativa ambientale e fattori di inquinamento Nozioni di primo soccorso Segnali di divieto e prescrizioni correlate </p>	<p> 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 </p>
---	---

(*)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	

Effettuare interviste telefoniche	
Conoscenze	Abilità

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

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

(*)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)(*):

Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili	
Conoscenze	Abilità
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)

Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)	
Conoscenze	Abilità
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 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 Ragioneria Scritture contabili, libro giornale e partita doppia	Applicare procedure di registrazione documenti contabili Applicare tecnica della registrazione contabile (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
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	Applicare modalità di redazione contratti di lavoro Applicare tecniche di analisi di processi aziendali Applicare tecniche di gestione del personale

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 retributiv	Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di negoziazione Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane
---	---

Predisporre piani di formazione e sviluppo del personale	
Conoscenze	Abilità
Metodi di rilevazione dei bisogni formativi Metodi di valutazione di progetti formativi Metodologia della formazione del personale	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

Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto	
Conoscenze	Abilità
Elementi di diritto amministrativo Elementi di diritto commerciale Normativa sugli appalti pubblici Procedure di gara previste dal Codice Civil	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

Effettuare il recupero crediti insoluti	
Conoscenze	Abilità
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 Normativa sulla cessione dei crediti Procedure di recupero crediti Trattamento fiscale dei crediti inesigibili	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 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

Effettuare l'analisi del credito commerciale	
Conoscenze	Abilità

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	
Tecniche promozionali	

Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente-utente

Conoscenze	Abilità
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

Definire il posizionamento di mercato di prodotti/servizi	
Conoscenze	Abilità
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

Definire un piano promozionale	
Conoscenze	Abilità
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)

Effettuare la valutazione di un piano promozionale	
Conoscenze	Abilità
Elementi di budgeting Elementi di marketing Principi di Customer Satisfaction Tecniche promozionali	Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività Applicare tecniche di valutazione di investimenti Utilizzare strumenti di pianificazione delle

	attività
--	----------

Coordinare la gestione esecutiva di un piano promozionale	
--	--

Conoscenze	Abilità
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

Effettuare la verifica di un piano promozionale	
--	--

Conoscenze	Abilità
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 aziendale
Tecniche di valutazione prestazioni professionali	Utilizzare strumenti di programmazione produzione

Effettuare il coordinamento di un reparto di produzione	
Conoscenze	Abilità
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

Effettuare la gestione del personale	
Conoscenze	Abilità
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

Effettuare ricerca e selezione fornitori	
Conoscenze	Abilità
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 Processo d'acquisto Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)	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)

Tecniche di marketing di acquisto	
-----------------------------------	--

Effettuare controllo qualità del prodotto	
Conoscenze	Abilità
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

Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo	
Conoscenze	Abilità
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