

PROFILI FORMATIVI E STANDARD PROFESSIONALI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

- 1 -Addetto attività commerciali
- 2 -Addetto attività di supporto alla gestione dell'azienda
- 3 -Addetto attività di supporto aree specialistiche di business
- 4 -Addetto attività amministrative e/o contabili
- 5 -Addetto attività informatiche e/o di telecomunicazione

1 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ COMMERCIALI

Descrizione:

Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, svolge, con carattere di piena fungibilità, attività operative e/o contabili e/o commerciali riferite alla gestione della clientela di riferimento, anche attraverso canali telefonici e telematici, in coerenza con le direttive aziendali.

Contribuisce a soddisfare le esigenze della clientela, assicurando appropriati livelli di servizio.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi.**
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi;
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità e alle esigenze della clientela;
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda;
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda;
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione, anche mediate da strumenti di comunicazione a distanza, finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela;
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo;
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime;
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro;
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

The bottom of the page contains several handwritten signatures in black ink. On the right side, there is a blue stamp that reads 'Consorzio di Credito Cooperativo' and 'Benedetto Bazzani'. There are also some other illegible handwritten marks and initials.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Avere un'adeguata conoscenza sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari comuni
- Conoscere e proporre prodotti e servizi per la clientela di riferimento e saper contribuire alla vendita degli stessi, anche mediante ricezione/effettuazione delle telefonate (inbound – outbound) e utilizzo di canali informatici, in coerenza con le politiche commerciali dell'azienda e con gli indirizzi ricevuti
- Conoscere ed utilizzare le principali procedure, anche informatiche, al fine di curare la regolare esecuzione delle operazioni di propria competenza
- Operare nell'ambito dei sistemi cd. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale
- Conoscere ed utilizzare le principali procedure, anche informatiche, al fine di svolgere attività di informazione, helpdesk e assistenza per l'insieme delle operazioni proprie dell'area di attività, anche a favore di chi opera tramite il canale In Web, promuovendo azioni di sviluppo commerciale
- Avere un'adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'assistenza alla clientela e la conseguente operatività, inclusa quella contabile ed amministrativa, per poterli applicare correttamente

2 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA

Descrizione:

Nell'ambito di strutture centrali collegate alla gestione dell'azienda (risorse umane, legale, bilancio e auditing, marketing, pianificazione e controllo, ecc.) svolge, con carattere di piena fungibilità, attività prevalentemente operative.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi**
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso ai clienti interni.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. privacy, D.Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials. On the left, there are two blue ink signatures, one above the other. In the center, there is a large black ink signature with a small '2' written next to it. To the right, there are several more black ink signatures and initials, some of which are more stylized and overlapping. The word 'Admi' is written vertically on the far right edge.

- Avere un'adeguata conoscenza delle specifiche normative, interne ed esterne, da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'area specialistica di competenza.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.

3 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ DI SUPPORTO AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS

Descrizione:

Nell'ambito di strutture centrali collegate al business creditizio/finanziario (crediti, finanza, rischi, ecc.), svolge, con carattere di piena fungibilità, attività prevalentemente operative.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi**
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sulla composizione dei prodotti.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso al cliente interno.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. antiriciclaggio, privacy, D.Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici specifici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Avere un'adeguata conoscenza delle specifiche normative, interne ed esterne, da applicare nell'esercizio della propria attività.
 - Conoscere prodotti e servizi offerti alla clientela di riferimento.
 - Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
 - Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
 - Conoscere le fasi di sviluppo dell'area specialistica di competenza per il relativo utilizzo.
 - Conoscere le fasi di gestione e sviluppo dei prodotti e servizi relativi alla propria area di competenza.
1. Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.

Handwritten signatures and initials in black and blue ink, including a large signature with a '3' next to it and several smaller signatures.

- Conoscere le interconnessioni tra operazioni creditizie, finanziarie e presidio dei rischi al fine di operare coerentemente con le medesime.

4 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E/O CONTABILI¹

Descrizione:

Svolge con carattere di piena fungibilità le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi**
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D.Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica relativa alle operazioni che si svolgono con la clientela.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento, in coerenza con gli indirizzi dell'azienda
- Conoscere e utilizzare le principali procedure, anche informatiche, al fine di curare la regolare esecuzione delle operazioni di propria competenza
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo e di video scrittura.
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Acquisire le conoscenze e compilare documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte.
- Acquisire le conoscenze e operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

¹ Il profilo potrebbe essere eventualmente accorpato a quello di "addetto attività di supporto aree specialistiche di business" ovvero a quello di "addetto attività di supporto alla gestione dell'azienda".

5 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ INFORMATICHE E/O DI TELECOMUNICAZIONE

Descrizione:

Svolge con carattere di piena fungibilità attività connesse alla elaborazione di dati, al funzionamento, all'assistenza e alla manutenzione dei sistemi informatici e di telecomunicazione adottati in azienda, garantendo gli standard di sicurezza, la riservatezza e la protezione dei dati, dei programmi e dei sistemi.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi**
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela interna /esterna.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D.Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

Competenze tecnico professionali specifiche

- Conoscere e gestire i processi relativi alle operazioni da effettuare.
- Conoscere la struttura hardware di un elaboratore.
- Conoscere e utilizzare i principi basilari della programmazione, i "linguaggi informatici" e la terminologia "tecnica" della propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare i sistemi di elaborazione elettronica di dati o i mezzi periferici che interagiscono con il sistema operativo principale.
- Conoscere e applicare le tecniche in materia di sicurezza informatica.
- Conoscere le logiche, i processi e le procedure che caratterizzano l'attività di assistenza telematica (supporto alle attività periferiche – help desk).

IL TUTORE AZIENDALE

Il tutore aziendale, ferma la normativa in materia, ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolare l'inserimento all'interno dell'Azienda.

5

Fori Ito
Pichino Bolan
Coleman

Nel caso in cui la formazione sia impartita all'apprendista attraverso strumenti di e-learning, anche l'attività di accompagnamento svolta dal tutore potrà essere effettuata con modalità virtualizzata e attraverso strumenti di tele-affiancamento o video-comunicazione.

Le funzioni di tutore possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'Azienda.

Il lavoratore designato dall'Azienda deve:

- avere formazione e competenze adeguate, **tra cui una approfondita conoscenza dei caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi;**
- possedere un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà al termine del periodo di apprendistato;
- svolgere una attività lavorativa coerente con quella dell'apprendista;
- esprimere le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte dell'Azienda.

I tutori aziendali, nel corso del primo anno, devono partecipare ad una specifica attività formativa destinata agli stessi, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'Azienda coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

Tale attività formativa nei confronti dei tutori aziendali potrà essere svolta all'interno o all'esterno dell'Azienda.

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'Azienda ha la "capacità formativa interna" necessaria, anche ai fini della formazione di base e trasversale, qualora, ferma la normativa in materia, vi siano:

- risorse umane idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi.

6
di Dr
Prestige Basilar
Roberto T. T. T. T.

12