



Beschluss der Landesregierung

Deliberazione della Giunta Provinciale

Nr. 1129
Sitzung vom 17/12/2019 Seduta del

ANWESEND SIND

Landeshauptmann
Landeshauptmannstellvertr.
Landeshauptmannstellvertr.
Landeshauptmannstellvertr.
Landesräte

Generalsekretär

Arno Kompatscher
Arnold Schuler
Giuliano Vettorato
Daniel Alfreider
Philipp Achammer
Massimo Bessone
Waltraud Deeg
Maria Hochgruber Kuenzer
Thomas Widmann

Eros Magnago

SONO PRESENTI

Presidente
Vicepresidente
Vicepresidente
Vicepresidente
Assessori

Segretario Generale

Betreff:

Einführung der Beruflichen Qualifikation
„ Junior Assistant Manager/Managerin -
JAM“ und Aufnahme in das
Landesverzeichnis der Abschlusstitel des
Bildungssystems und der beruflichen
Qualifikationen

Oggetto:

Introduzione della qualificazione
professionale "Junior Assistant Manager -
JAM" ed inserimento nel repertorio
provinciale dei titoli di istruzione e
formazione e delle qualificazioni
professionali

Vorschlag vorbereitet von
Abteilung / Amt Nr.

LDB - DPFP

Proposta elaborata dalla
Ripartizione / Ufficio n.

Die Landesregierung hat Einsicht genommen

- in Art. 6/bis des Landesgesetzes vom 12. November 1992, Nr. 40, in geltender Fassung, der die Validierung und Zertifizierung der Kompetenzen regelt, welche Personen im Laufe ihres Lebens in einem formalen, nichtformalen oder informellen Kontext erworben haben:
 - gemäß Absatz 3 können die Kompetenzen im Sinne von strukturierten Gesamtheiten von Kenntnissen und Fertigkeiten validiert und zertifiziert werden. Als Bezugsrahmen gelten die Qualifikationen im einzuführenden Landesverzeichnis;
 - Absatz 7 verfügt, dass das Land das Landesverzeichnis der Abschlusstitel des Bildungssystems und der beruflichen Qualifikationen einführt und die Kriterien, Fristen und Modalitäten zur Errichtung, Implementierung und Aktualisierung des Verzeichnisses festlegt;
- in den Beschluss der Landesregierung vom 18. Dezember 2018, Nr. 1387, der die Errichtung des Landesverzeichnisses und Festlegung der Modalitäten für die Validierung und Zertifizierung der Kompetenzen regelt, im Speziellen in den Anhang 1, mit dem das Landesverzeichnis der Abschlusstitel des Bildungssystems und der beruflichen Qualifikationen festgelegt wurde;
- in die folgenden einschlägigen unionsrechtlichen Anweisungen und nationalen und interregionalen Vereinbarungen:
 - Beschluss (EU) 2018/646 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. April 2018 über einen gemeinsamen Rahmen für die Bereitstellung besserer Dienste für Fertigkeiten und Qualifikationen (Europass);
 - Empfehlung des Europäischen Rates Nr. 2017/C189/03 vom 22. Mai 2017 über

La Giunta provinciale ha preso visione dei seguenti atti e norme:

- l'articolo 6/bis della legge provinciale 12 novembre 1992, n. 40, e successive modifiche, che disciplina la validazione e certificazione delle competenze acquisite dalle persone lungo tutto l'arco della vita in contesti di apprendimento formali, non formali e informali:
 - ai sensi del comma 3 le competenze validabili e certificabili, intese come insieme strutturato di conoscenze e abilità, sono quelle riferite alle qualificazioni presenti nel Repertorio provinciale da istituire;
 - il comma 7 dispone che la Provincia istituisca il Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e ne definisca i criteri, i termini e le modalità di istituzione, implementazione e aggiornamento;
- la deliberazione della Giunta provinciale del 18 dicembre 2018, n. 1387 avente per oggetto l'istituzione del repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e la definizione delle modalità per la validazione e certificazione delle competenze, nello specifico l'allegato 1, che definisce il Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali;
- le seguenti indicazioni dell'Unione europea, norme ed accordi nazionali ed interregionali:
 - Decisione (UE) 2018/646 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 aprile 2018, relativa a un quadro comune per la fornitura di servizi migliori per le competenze e le qualifiche (Europass);
 - Raccomandazione del Consiglio europeo n. 2017/C189/03 del 22 maggio 2017 sul

den Europäischen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen;

- Empfehlung des Europäischen Parlaments und des Rates Nr. 2009/C155/02 vom 18. Juni 2009 zur Einrichtung eines Europäischen Leistungspunktesystems für die Berufsbildung (ECVET);
- Empfehlung des Rates Nr. 2012/C398/01 vom 20. Dezember 2012 zur Validierung nichtformalen und informellen Lernens;
- Gesetz vom 28. Juni 2012, Nr. 92, im Besonderen Art. 4, Absätze 51 bis 61 und 64 bis 68;
- gesetzesvertretendes Dekret vom 16. Januar 2013, Nr. 13;
- Interministerialdekret vom 30. Juni 2015;
- in das Dekret des Ministers für Arbeit und Sozialpolitik vom 8. Januar 2018, betreffend die Einführung des nationalen Qualifikationsrahmens, die im Rahmen des nationalen Systems der Zertifizierung von Kompetenzen gemäß gesetzesvertretendem Dekret vom 16. Januar 2013, Nr. 13, ausgestellt werden;

quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente;

- Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 2009/C155/02 del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET);
- Raccomandazione del Consiglio n. 2012/C398/01 del 20 dicembre 2012 sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale;
- legge 28 giugno 2012, n. 92, in particolare art. 4, commi da 51 a 61 e da 64 a 68;
- decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;
- decreto interministeriale 30 giugno 2015;
- il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 8 gennaio 2018, relativo all'Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013 n. 13;

Die Landesregierung hat festgestellt, dass

- die Regionen und die autonomen Provinzen von Trient und Bozen, in Ausübung ihrer gesetzgeberischen Befugnisse und im Rahmen der Organisation der entsprechenden Dienste, die Ergebnisse des oben angeführten nationalen Arbeitsplans in Übereinstimmung mit den von Italien übernommenen Verpflichtungen auf EU-Ebene umsetzen müssen;
- das Interministerialdekret vom 30. Juni 2015 im Anhang 2 die spezifischen Techniken festlegt, die eingehalten werden müssen, damit die Beschreibung und Eintragung von Berufsbildern und/oder beruflichen Qualifikationen in die regionalen Verzeichnisse gemäß dem nationalen

La Giunta ha preso atto che

- le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, nell'esercizio delle proprie competenze legislative e nell'organizzazione dei relativi servizi, sono chiamate a regolamentare e rendere operativi, in conformità agli impegni assunti dall'Italia a livello dell'UE, i risultati del Piano di lavoro nazionale di cui sopra;
- il decreto interministeriale del 30 giugno 2015 stabilisce, nell'allegato 2, le specifiche tecniche che devono essere rispettate per assicurare la descrizione e l'inserimento dei profili e/o delle qualificazioni professionali nei repertori regionali adeguati ai fini del raccordo al quadro di riferimento nazionale delle

Bezugsrahmen der regionalen Qualifikationen (Atlas der Arbeit und der Qualifikationen) gewährleistet ist; des Weiteren im Anhang 3 jene konstruktiven und beschreibenden Kriterien der beruflichen Profile/Qualifikationen festlegt, die zwecks Korrelation und fortlaufender Standardisierung der Qualifikationen berücksichtigt werden müssen;

- die berufliche Qualifikation „Junior Assistant Manager/Managerin - JAM“ (Anlage 1), die von der Landesdirektion deutschsprachige Berufsbildung ausgearbeitet wurde, die oben genannten technischen Spezifikationen und konstruktiven und deskriptiven Kriterien erfüllt;

b e s c h l i e ß t

DIE LANDESREGIERUNG

einstimmig in gesetzmäßiger Weise:

1. Die Einführung folgender beruflicher Qualifikation:
 - Junior Assistant Manager/Managerin - JAM (Anlage 1)

und deren Aufnahme in das Landesverzeichnis der Abschlusstitel des Bildungssystems und der beruflichen Qualifikationen und zwar in den Landesrahmenplan der Berufsbilder und beruflichen Qualifikationen, Abschnitt Berufsbildung, laut Art. 3, Absatz 1, Buchstabe c) der Anlage 1 des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1387 vom 18. Dezember 2018. Die Eigenschaften der beruflichen Qualifikation sind im Anhang 1

qualifikationen regionali (Atlante del lavoro e delle qualificazioni) nonché, nell'allegato 3, i criteri costruttivi e descrittivi dei profili/qualificazioni professionali che devono essere rispettati per la correlazione e progressiva standardizzazione delle qualificazioni;

- la proposta della qualificazione professionale “Junior Assistant Manager - JAM” (allegato 1) elaborata dalla Direzione provinciale Formazione professionale in lingua tedesca, rispetta le specifiche tecniche ed i criteri costruttivi e descrittivi di cui punto precedente;

LA GIUNTA PROVINCIALE

d e l i b e r a

a voti unanimi legalmente espressi:

1. L'introduzione della seguente qualificazione professionale
 - Junior Assistant Manager - JAM (allegato 1)

e l'inserimento nel repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali nello specifico nel Quadro provinciale dei profili e delle qualificazioni professionali, Sezione formazione professionale al lavoro, di cui all'art. 3, comma 1, lettera c) dell'allegato 1 della delibera della Giunta provinciale del 18 dicembre 2018, n. 1387. Le caratteristiche della qualificazione professionali sono indicate nell'allegato 1, costituente parte integrante della presente deliberazione.

beschrieben und sind integrierender Bestandteil dieses Beschlusses.

Dieser Beschluss wird gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe d) des Regionalgesetzes vom 19. Juni 2009, Nr. 2, i.g.F. im Amtsblatt der Region veröffentlicht, da die entsprechende Maßnahme an die Allgemeinheit gerichtet ist.

DER LANDESHAUPTMANN

DER GENERALSEKRETÄR DER L.R.

La presente deliberazione sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera d) della legge regionale 19 giugno 2009, n. 2, in quanto trattasi di un atto destinato alla generalità dei cittadini."

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA

IL SEGRETARIO GENERALE DELLA G.P.

Bezeichnung der beruflichen Qualifikation	JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM
Beschreibung der beruflichen Qualifikation	Der/die Junior Assistant Manager/ Managerin sorgt für die Organisation und das Management von Produktionsfaktoren sowie der Unternehmensressourcen. Er/sie behält Produktionsprozesse und -ergebnisse im Auge und bestimmt, ergreift und dokumentiert situationsbedingte Maßnahmen. Im Rahmen seiner/ ihrer Führung stößt er/sie Veränderungen bezüglich der Organisationsform und Rollen an, mit Blick für die Effektivität und Wettbewerbsfähigkeit. Er/sie gestaltet die internen und externen Unternehmensbeziehungen auf der Grundlage der Lieferqualität und Kundenzufriedenheit.
NQR/EQR-Niveau der beruflichen Qualifikation	5
Referenzierung CP/ISTAT	2.5.1.2.0 Spezialisten für Management und Controlling in Privatbetrieben 2.5.1.3.1 Spezialisten für Personalverwaltung 2.5.1.3.2 Spezialisten für Arbeitsorganisation 3.3.1.5.0 Fachkräfte für die Organisation und Steuerung von Produktionsfaktoren
Referenzierung ATECO/ISTAT	70.22.09 Sonstige Unternehmensberatung in Verwaltungsfragen und Unternehmensplanung
Berufs- und Wirtschaftsbereich der beruflichen Qualifikation verknüpft mit dem „Atlas der Arbeit und der Qualifikationen“	Gemeinsamer Bereich
Tätigkeitsbereiche/berufliche Tätigkeiten	KOMPETENZEN
ADA.24.05.03 - Projektleitung (Project Management) - Definition von Prozessabläufen sowie Zeit- und Kostenschätzungen - Durchführen der Prozesskontrolle - Auswählen des Projektteams und Identifizieren der Stakeholder - Planung und Abwicklung der Kommunikation - Ressourcenschätzung und Planung der organisatorischen Aspekte	Strategische Unternehmensaktivitäten und -projekte auf der Organisations- und Verwaltungsebene definieren, koordinieren und betreuen.

- Entwickeln des Projektplans und Festlegen von Zielen und Maßnahmen - Projektteam-Entwicklung und Stakeholder-Management ADA.24.03.02 – Organisation und Organisationsentwicklung - Entwurf und Vorbereitung von Organisationsentwicklungsplänen und -maßnahmen auf Grundlage von Inputs durch die Unternehmensführung - Erarbeiten kritischer Aspekte bei Prozessen - Operative Umsetzung der Betriebspläne	
ADA.24.02.01– Management der Vermögensverwaltungs- und Finanzstrategien - Analyse und Überwachen der finanziellen Situation des Unternehmens - Entwicklung von Verfahren und Methoden zur Verarbeitung der Daten zur Finanzlage als Unterstützung für die Planung der Geschäftsstrategie Produktionskontrolle - Sammeln von Daten zur Überprüfung der Übereinstimmung von geplanter und tatsächlicher Produktion - Überprüfen der Übereinstimmung von Kontrollergebnissen und Standards - Durchführen von Korrekturmaßnahmen	Unternehmensprozesse und -ergebnisse mit geeigneten Werkzeugen verfolgen und dokumentieren, um die Einhaltung der festgelegten Fristen und Standards sicherzustellen.
ADA.24.03.02– Organisation und Organisationsentwicklung - Analyse und Bewertung von Stellen im Unternehmen (Job Evaluation) - Operative Umsetzung der Betriebspläne - Umsetzen interner Kommunikationspläne	Maßnahmen zur Personalführung und -entwicklung konzipieren und umsetzen, und zwar unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele, Werte, Kultur und des Unternehmensimages.

- Stärken und Vermitteln der Werte der Unternehmenskultur - Umsetzen und Vermitteln der Unternehmensziele - Imageförderung und Pflege ADA.24.03.01 – Human Resources - Strategische Personalentwicklung und Bedarfsanalysen - Organisationsentwicklung	
ADA.24.04.01 – Operatives Marketing (marketing mix) - Analyse der Merkmale der neu einzuführenden Produkte und Dienstleistungen - Festlegen der Preise für neue Produkte und Dienstleistungen - Auswahl der effektivsten Vertriebskanäle für neue Produkte und Dienstleistungen - Auswahl der effektivsten Werbekanäle für neue Produkte und Dienstleistungen ADA.24.05.11 – Planung der Beschaffung - Führen von Lieferverhandlungen - Abschließen von Lieferverträgen - Auswahl der Lieferanten ADA.24.05.12 - Beschaffungsmanagement - Qualitäts- und Mengenkontrolle im Einkauf - Beziehungspflege zu Lieferanten - Verwalten mangelhafter Lieferungen ADA.24.04.09 – Entwicklung und Betreuung des Kundendienstes - Prüfen der Einhaltung der Standards im Kundendienst	Märkte, Kunden und Lieferanten auswählen, Ein- und Verkaufsverhandlungen im Einklang mit der Unternehmensstrategie zum Abschluss bringen.

KOMPETENZ Nr. 1	
Strategische Unternehmensaktivitäten und -projekte auf der Organisations- und Verwaltungsebene definieren, koordinieren und betreuen.	
NQR/EQR-Niveau – 6	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre - Strategien der Unternehmensführung - Grundzüge der Unternehmensorganisation - Strategien der Organisationsentwicklung - Leadership: Grundkonzept, Führungsstile und Praxis - Projektplanung und -umsetzung - Kommunikationstechniken und Gruppendynamik - Strategisches Marketing - Innovationsmanagement - Preisbildung /-gestaltung - IT-gestützte Systeme zur Unternehmenssteuerung	- Den Kontext der betrieblichen Tätigkeiten erfassen und analysieren - Die Vorgehensweisen bei der Umsetzung der Unternehmensaktivitäten beurteilen - Entscheidungen herbeiführen - Für eine optimale Abwicklung der Projekte und Tätigkeiten Maßnahmen, Organisations- und Kontrollmittel sowie geeignete Vorgehensweisen auswählen - Das Reporting hinsichtlich Tätigkeiten und Projekte betreuen - Den Geschäftsplan erarbeiten und in einzelne Aufgaben gliedern - Kosten-Nutzen-Analyse von Aktionen und Projekten durchführen - Teams organisieren, koordinieren und leiten - Innovationsprozesse analysieren, initiieren und steuern - Marktanalysen für eine mittel- bis langfristig erfolgreiche Unternehmensstrategie durchführen - Unternehmensprozesse optimieren - Mit Personen auf verschiedenen Positionen und Verantwortungsebenen in angemessener Form kommunizieren und Informationen austauschen - Preise berechnen und festlegen - IT-gestützte Systeme und deren Schwächen sowie Stärken kennen

KOMPETENZ Nr. 2	
Unternehmensprozesse und -ergebnisse mit geeigneten Werkzeugen verfolgen und dokumentieren, um die Einhaltung der festgelegten Fristen und Standards sicherzustellen.	
NQR/EQR-Niveau – 5	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Allgemeine/analytische Buchhaltung und Kostenrechnung - Unternehmensbilanz - Investitionen und Finanzierungen: Arten, Merkmale, Chancen und Risiken - Bilanzanalyse: Kennzahlen, Merkmale, Bedeutung - Bewertung der wirtschaftlichen Leistung des Unternehmens - Klassifizierung und Kategorien von Kosten - Berechnung von Betriebskosten - Budgetierung - Statistik: Vergleichsdaten - Strategisches/operatives Controlling - Reporting	- Grundlagen des Rechnungswesens kennen - Bilanz und Erfolgsrechnung interpretieren - Investitionspläne (aus Sicht der Buchhaltung, der Kostenrechnung und intern) bewerten/beurteilen - Finanzpläne erstellen - Bilanzkennzahlen der Rentabilität, Liquidität und Solidität errechnen und interpretieren - Break-even-Analyse durchführen - Kostenblöcke festlegen und darstellen: fixe und variable Kosten sowie Einzel- und Gemeinkosten - Unternehmensbudget kalkulieren - Soll-Ist-Vergleich erstellen, Abweichungen feststellen, interpretieren und mögliche Korrekturmaßnahmen ableiten - Reporting zu Kontroll- und Überwachungsergebnissen erstellen und interpretieren - Entscheidungen herbeiführen

KOMPETENZ Nr. 3	
Maßnahmen zur Personalführung und -entwicklung konzipieren und umsetzen, und zwar unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele, Werte, Kultur und des Unternehmensimages.	
NQR/EQR-Niveau – 5	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Personalführung - Personalentwicklung - Ansätze der Mitarbeiterbindung - Ansätze und Verfahren der Personalauswahl - Qualitätssicherungssysteme und Bewertung der Performance der Organisation - Ansätze und Möglichkeiten der Leistungsbeurteilung, Potentialanalyse sowie Karriere- und Bildungsplanung - Beschäftigungsformen und Arbeitszeitmodelle - Ansätze der Teamführung - Kommunikation im Team - Strategien zur Konfliktbewältigung	- Das Personal einsetzen und fördern - Verfahren zur Personalauswahl anwenden - Die Leistung der Mitarbeiter beurteilen, das Potential erkennen und den Bildungsbedarf definieren - Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung planen - Die Wirksamkeit der Maßnahmen kontinuierlich überprüfen und die Resultate kommunizieren - Eine auf individuelles und betriebliches Wachstum ausgerichtete Unternehmenskultur fördern - Die für das Unternehmen und die Mitarbeiter geeigneten Beschäftigungsformen und Arbeitszeitmodelle finden - Die Kommunikation im Team fördern - Mit Konflikten umgehen - Auf Grundlage der Unternehmensstrategie Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung definieren und umsetzen

KOMPETENZ Nr. 4	
Märkte, Kunden und Lieferanten auswählen, Ein- und Verkaufsverhandlungen im Einklang mit der Unternehmensstrategie zum Abschluss bringen.	
NQR/EQR-Niveau – 5	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Operatives Marketing - Vertriebs- und Werbekanäle: Typologien, Eigenschaften, Funktionsweise, Potentiale - Grundsätze der Kundenzufriedenheit und Prinzipien der Kundenbindung - Märkte und Lieferanten: Typologien, Eigenschaften, Entwicklungen, Funktionsweise, Preispolitik - Planungstechniken - Strategien der Kaufverhandlung - Rechtliche Grundlagen der Kaufverträge, Werkverträge - Verkaufstheorien und -strategien - Verhandlungstechniken und Problemlösung	- Geeignete Vertriebs- und Werbekanäle für die zu vermarktenden Produkte und Dienstleistungen auswählen - Kennzahlen des Beschaffungsmanagements verstehen und interpretieren - Mit Kunden und Lieferanten umgehen - Techniken zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und zur Feststellung der Kundenzufriedenheit anwenden - Einkaufsverhandlungen führen und Einkäufe koordinieren - Maßnahmen zur Verkaufsförderung bei bestehenden Kunden durchführen und mögliche neue Kunden finden - Kriterien für die Lieferantenauswahl festlegen und anwenden - Angebote verhandeln und beurteilen

Denominazione della qualificazione professionale	JUNIOR ASSISTANT MANAGER - JAM
Descrizione della qualificazione professionale	Il/la Junior Assistant Manager cura l'organizzazione e la gestione dei fattori produttivi e delle risorse aziendali, assicura il monitoraggio dei processi/output della produzione, individua, attua e documenta interventi nelle diverse situazioni rilevate, promuove, esercitando la propria <i>leadership</i> , il cambiamento dei modelli e dei ruoli organizzativi perseguendo obiettivi di efficacia e competitività, gestisce le relazioni interne ed esterne con approcci improntati alla qualità degli approvvigionamenti e alla soddisfazione del cliente.
Livello QNQ/EQF della qualificazione professionale	5°
Referenziazione CP/ISTAT	2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Referenziazione ATECO/ISTAT	70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Settore economico professionale di correlazione della qualificazione professionale all'Atlante del lavoro e delle qualificazioni	Area comune
Aree di attività /attività lavorative	COMPETENZE
ADA.24.05.03 - Gestione dei progetti (Project management) - Definizione operativa delle sequenze di attività e della stima dei tempi e dei costi - Gestione del processo di controllo - Identificazione del team di progetto e degli stakeholders - Pianificazione e gestione della comunicazione - Stima delle risorse e definizione delle specifiche organizzative di progetto	Definire, coordinare, curare l'organizzazione e la gestione nell'ambito di attività/progetti strategici aziendali.

- Sviluppo del piano di progetto e definizione degli obiettivi e delle attività - Sviluppo del team di progetto e gestione degli stakeholders ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo - Progettazione e predisposizione di piani e interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione - Conduzione di interventi di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi - Implementazione di piani per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione	
ADA.24.02.01 - Gestione delle strategie di amministrazione patrimoniale e finanziaria - Analisi e monitoraggio della situazione finanziaria aziendale - Elaborazione di procedure e strumenti per il trattamento strategico dei dati finanziari a supporto della pianificazione delle strategie aziendali Controllo della produzione - Raccolta dei dati di controllo per la verifica di coerenza tra la programmazione e la produzione effettiva - Verifica della rispondenza dei risultati dei controlli agli standard - Esecuzione degli interventi correttivi	Monitorare e documentare i processi/output aziendali con adeguati strumenti, assicurando il rispetto dei tempi e degli standard prefissati.
ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo - Analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation) - Implementazione di piani per lo sviluppo operativo e	Creare ed implementare azioni di gestione, sviluppo e valorizzazione del personale nel rispetto dell'immagine aziendale, dei suoi valori, cultura e obiettivi.

l'adattamento dell'organizzazione - Realizzazione dei piani di comunicazione interni - Valorizzazione e trasmissione dei valori della cultura aziendale - Implementazione e trasmissione degli obiettivi aziendali - Cura e promozione dell'immagine aziendale ADA.24.03.01 - Gestione delle R.U. - Gestione delle politiche strategiche di sviluppo professionale e attivazione di analisi dei fabbisogni professionali del personale in relazione agli obiettivi aziendali - Gestione dei piani di intervento di sviluppo organizzativo	
ADA.24.04.02 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix) - Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato - Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato ADA.24.05.11 - Pianificazione degli approvvigionamenti - Negoziazione delle forniture - Realizzazione della stipula dei contratti di fornitura - Valutazione e selezione dei fornitori ADA.24.05.12 - Gestione degli approvvigionamenti - Controllo della quantità e dello stato/qualità degli acquisti - Cura dei rapporti con i fornitori	Identificare e scegliere mercati, clienti, fornitori, negoziando soluzioni di approvvigionamento e di vendita coerenti con la strategia aziendale.

- Gestione dei casi di non conformità degli acquisti ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care - Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care	
--	--

COMPETENZA N. 1	
Definire, coordinare, curare l'organizzazione e la gestione nell'ambito di attività/progetti strategici aziendali.	
Livello QNQ/EQF - 6°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Principi di economia - Strategie di business aziendale - Elementi di organizzazione aziendale - Strategia di sviluppo organizzativo - Leadership: concetto, esercizio, principali tecniche - Metodologie di progettazione e implementazione di attività/progetti - Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - Principi di marketing strategico - Management dell'innovazione - Tecniche di pricing - Sistemi informatici per la gestione aziendale	- Cogliere e analizzare il contesto di riferimento delle attività aziendali - Valutare le modalità di realizzazione delle attività aziendali - Applicare tecniche di decision making - Identificare, selezionare azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative e gestionali, funzionali a garantire un ottimale svolgimento delle attività o dei progetti - Curare il reporting su attività/progetti a supporto della comunicazione - Definire il piano di azione suddividendolo in singoli task di operatività - Identificare e analizzare costi e benefici di attività/progetti - Organizzare, coordinare e condurre il team coinvolto - Analizzare, avviare e gestire processi di innovazione - Analizzare il mercato di riferimento per pianificare una strategia aziendale al fine di intercettare le opportunità nel medio e lungo periodo - Ottimizzare l'organizzazione dei processi - Assicurare adeguate forme di comunicazione e scambio di informazioni tra le diverse posizioni organizzative e i diversi livelli di responsabilità - Calcolare i prezzi - Conoscere debolezze e punti di forza di sistemi informatici

COMPETENZA N. 2	
Monitorare e documentare i processi/output aziendali con adeguati strumenti, assicurando il rispetto dei tempi e degli standard prefissati.	
Livello QNQ/EQF – 5°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Elementi di contabilità generale, analitica e dei costi - Bilancio economico aziendale: struttura e contenuti - Investimenti e finanziamenti: tipologie, caratteristiche, opportunità, rischi - Analisi di bilancio: principali indici, caratteristiche, significato - Metodi di valutazione delle performance economiche dell'azienda - Modalità di classificazione e categorie dei costi aziendali - Modalità e strumenti di calcolo dei costi aziendali - Tecniche di budgeting - Elementi di analisi statistica comparata - Controlling strategico e operativo - Tecniche di reporting	- Individuare e interpretare dati contabili - Leggere e interpretare gli indici di bilancio - Valutare i piani d'investimento (dal punto di vista contabile, della contabilità dei costi e delle prospettive interne) - Elaborare piani finanziari - Calcolare e interpretare gli indici di bilancio per redditività, liquidità e solidità - Effettuare l'analisi del Break Even - Definire e rappresentare le diverse tipologie di costo (costi fissi e variabili, unitari e generali) - Elaborare budget aziendali - Identificare scostamenti rispetto alla programmazione, interpretare scostamenti e individuare potenziali interventi correttivi - Curare il reporting su esiti del controllo e monitoraggio - Applicare tecniche di decision making

COMPETENZA N. 3	
Creare ed implementare azioni di gestione, sviluppo e valorizzazione del personale nel rispetto dell'immagine aziendale, dei suoi valori, cultura e obiettivi.	
Livello QNQ/EQF – 5°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Gestione delle risorse umane - Sviluppo delle risorse umane - Criteri di fidelizzazione dei collaboratori - Metodi e strumenti per la selezione del personale - Procedure dei sistemi di qualità e valutazione delle performance - Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione - Tipologie e forme di lavoro - Metodi di Valutare/valutare i piani d'investimento (dal punto di vista contabile, della contabilità dei costi e delle prospettive interne). - Comunicazione nel team - Gestione dei conflitti	- Applicare tecniche di gestione del personale - Applicare tecniche di selezione del personale - Valutare le prestazioni e il potenziale del personale e definire i fabbisogni formativi - Pianificare attività di sviluppo delle competenze - Misurare l'efficacia delle azioni implementate attraverso un monitoraggio continuo, comunicare e diffondere i risultati ottenuti - Promuovere una cultura aziendale orientata alla crescita e allo sviluppo organizzativo ed individuale - Identificare le tipologie e le forme di lavoro più adeguate per l'azienda e il lavoratore - Promuovere la comunicazione nel team - Gestire conflitti - Individuare e applicare forme di fidelizzazione del collaboratore sulla base delle strategie aziendali

COMPETENZA N. 4	
Identificare e scegliere mercati, clienti, fornitori, negoziando soluzioni di approvvigionamento e di vendita coerenti con la strategia aziendale.	
Livello QNQ/EQF – 5°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Marketing operativo - Canali distributivi e promozionali: tipologie, caratteristiche, funzionamento, potenzialità - Elementi di customer satisfaction e principi di fidelizzazione del cliente - Mercati e fornitori: tipologie, caratteristiche, evoluzione, funzionamento, politiche di prezzo - Tecniche di pianificazione - Strategie di trattativa di acquisto - Basi giuridiche dei contratti di vendita, contratti di lavoro e di servizi - Teorie e strategie di vendita - Tecniche di negoziazione e problem solving	- Individuare efficaci canali distributivi e promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Leggere e interpretare indicatori a supporto della gestione degli approvvigionamenti - Applicare tecniche di interazione col cliente e con il fornitore - Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni e del grado di soddisfazione del cliente - Negoziare e coordinare le attività di acquisto - Promuovere le vendite ai clienti esistenti e identificare quelli potenziali - Individuare e applicare criteri di selezione dei fornitori - Valutare e negoziare offerte

Bezeichnung der beruflichen Qualifikation	JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM
Beschreibung der beruflichen Qualifikation	Der/die Junior Assistant Manager/ Managerin sorgt für die Organisation und das Management von Produktionsfaktoren sowie der Unternehmensressourcen. Er/sie behält Produktionsprozesse und -ergebnisse im Auge und bestimmt, ergreift und dokumentiert situationsbedingte Maßnahmen. Im Rahmen seiner/ ihrer Führung stößt er/sie Veränderungen bezüglich der Organisationsform und Rollen an, mit Blick für die Effektivität und Wettbewerbsfähigkeit. Er/sie gestaltet die internen und externen Unternehmensbeziehungen auf der Grundlage der Lieferqualität und Kundenzufriedenheit.
NQR/EQR-Niveau der beruflichen Qualifikation	5
Referenzierung CP/ISTAT	2.5.1.2.0 Spezialisten für Management und Controlling in Privatbetrieben 2.5.1.3.1 Spezialisten für Personalverwaltung 2.5.1.3.2 Spezialisten für Arbeitsorganisation 3.3.1.5.0 Fachkräfte für die Organisation und Steuerung von Produktionsfaktoren
Referenzierung ATECO/ISTAT	70.22.09 Sonstige Unternehmensberatung in Verwaltungsfragen und Unternehmensplanung
Berufs- und Wirtschaftsbereich der beruflichen Qualifikation verknüpft mit dem „Atlas der Arbeit und der Qualifikationen“	Gemeinsamer Bereich
Tätigkeitsbereiche/berufliche Tätigkeiten	KOMPETENZEN
ADA.24.05.03 - Projektleitung (Project Management) - Definition von Prozessabläufen sowie Zeit- und Kostenschätzungen - Durchführen der Prozesskontrolle - Auswählen des Projektteams und Identifizieren der Stakeholder - Planung und Abwicklung der Kommunikation - Ressourcenschätzung und Planung der organisatorischen Aspekte	Strategische Unternehmensaktivitäten und -projekte auf der Organisations- und Verwaltungsebene definieren, koordinieren und betreuen.

- Entwickeln des Projektplans und Festlegen von Zielen und Maßnahmen - Projektteam-Entwicklung und Stakeholder-Management ADA.24.03.02 – Organisation und Organisationsentwicklung - Entwurf und Vorbereitung von Organisationsentwicklungsplänen und -maßnahmen auf Grundlage von Inputs durch die Unternehmensführung - Erarbeiten kritischer Aspekte bei Prozessen - Operative Umsetzung der Betriebspläne	
ADA.24.02.01– Management der Vermögensverwaltungs- und Finanzstrategien - Analyse und Überwachen der finanziellen Situation des Unternehmens - Entwicklung von Verfahren und Methoden zur Verarbeitung der Daten zur Finanzlage als Unterstützung für die Planung der Geschäftsstrategie Produktionskontrolle - Sammeln von Daten zur Überprüfung der Übereinstimmung von geplanter und tatsächlicher Produktion - Überprüfen der Übereinstimmung von Kontrollergebnissen und Standards - Durchführen von Korrekturmaßnahmen	Unternehmensprozesse und -ergebnisse mit geeigneten Werkzeugen verfolgen und dokumentieren, um die Einhaltung der festgelegten Fristen und Standards sicherzustellen.
ADA.24.03.02– Organisation und Organisationsentwicklung - Analyse und Bewertung von Stellen im Unternehmen (Job Evaluation) - Operative Umsetzung der Betriebspläne - Umsetzen interner Kommunikationspläne	Maßnahmen zur Personalführung und -entwicklung konzipieren und umsetzen, und zwar unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele, Werte, Kultur und des Unternehmensimages.

- Stärken und Vermitteln der Werte der Unternehmenskultur - Umsetzen und Vermitteln der Unternehmensziele - Imageförderung und Pflege ADA.24.03.01 – Human Resources - Strategische Personalentwicklung und Bedarfsanalysen - Organisationsentwicklung	
ADA.24.04.01 – Operatives Marketing (marketing mix) - Analyse der Merkmale der neu einzuführenden Produkte und Dienstleistungen - Festlegen der Preise für neue Produkte und Dienstleistungen - Auswahl der effektivsten Vertriebskanäle für neue Produkte und Dienstleistungen - Auswahl der effektivsten Werbekanäle für neue Produkte und Dienstleistungen ADA.24.05.11 – Planung der Beschaffung - Führen von Lieferverhandlungen - Abschließen von Lieferverträgen - Auswahl der Lieferanten ADA.24.05.12 - Beschaffungsmanagement - Qualitäts- und Mengenkontrolle im Einkauf - Beziehungspflege zu Lieferanten - Verwalten mangelhafter Lieferungen ADA.24.04.09 – Entwicklung und Betreuung des Kundendienstes - Prüfen der Einhaltung der Standards im Kundendienst	Märkte, Kunden und Lieferanten auswählen, Ein- und Verkaufsverhandlungen im Einklang mit der Unternehmensstrategie zum Abschluss bringen.

KOMPETENZ Nr. 1	
Strategische Unternehmensaktivitäten und -projekte auf der Organisations- und Verwaltungsebene definieren, koordinieren und betreuen.	
NQR/EQR-Niveau – 6	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre - Strategien der Unternehmensführung - Grundzüge der Unternehmensorganisation - Strategien der Organisationsentwicklung - Leadership: Grundkonzept, Führungsstile und Praxis - Projektplanung und -umsetzung - Kommunikationstechniken und Gruppendynamik - Strategisches Marketing - Innovationsmanagement - Preisbildung /-gestaltung - IT-gestützte Systeme zur Unternehmenssteuerung	- Den Kontext der betrieblichen Tätigkeiten erfassen und analysieren - Die Vorgehensweisen bei der Umsetzung der Unternehmensaktivitäten beurteilen - Entscheidungen herbeiführen - Für eine optimale Abwicklung der Projekte und Tätigkeiten Maßnahmen, Organisations- und Kontrollmittel sowie geeignete Vorgehensweisen auswählen - Das Reporting hinsichtlich Tätigkeiten und Projekte betreuen - Den Geschäftsplan erarbeiten und in einzelne Aufgaben gliedern - Kosten-Nutzen-Analyse von Aktionen und Projekten durchführen - Teams organisieren, koordinieren und leiten - Innovationsprozesse analysieren, initiieren und steuern - Marktanalysen für eine mittel- bis langfristig erfolgreiche Unternehmensstrategie durchführen - Unternehmensprozesse optimieren - Mit Personen auf verschiedenen Positionen und Verantwortungsebenen in angemessener Form kommunizieren und Informationen austauschen - Preise berechnen und festlegen - IT-gestützte Systeme und deren Schwächen sowie Stärken kennen

KOMPETENZ Nr. 2	
Unternehmensprozesse und -ergebnisse mit geeigneten Werkzeugen verfolgen und dokumentieren, um die Einhaltung der festgelegten Fristen und Standards sicherzustellen.	
NQR/EQR-Niveau – 5	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Allgemeine/analytische Buchhaltung und Kostenrechnung - Unternehmensbilanz - Investitionen und Finanzierungen: Arten, Merkmale, Chancen und Risiken - Bilanzanalyse: Kennzahlen, Merkmale, Bedeutung - Bewertung der wirtschaftlichen Leistung des Unternehmens - Klassifizierung und Kategorien von Kosten - Berechnung von Betriebskosten - Budgetierung - Statistik: Vergleichsdaten - Strategisches/operatives Controlling - Reporting	- Grundlagen des Rechnungswesens kennen - Bilanz und Erfolgsrechnung interpretieren - Investitionspläne (aus Sicht der Buchhaltung, der Kostenrechnung und intern) bewerten/beurteilen - Finanzpläne erstellen - Bilanzkennzahlen der Rentabilität, Liquidität und Solidität errechnen und interpretieren - Break-even-Analyse durchführen - Kostenblöcke festlegen und darstellen: fixe und variable Kosten sowie Einzel- und Gemeinkosten - Unternehmensbudget kalkulieren - Soll-Ist-Vergleich erstellen, Abweichungen feststellen, interpretieren und mögliche Korrekturmaßnahmen ableiten - Reporting zu Kontroll- und Überwachungsergebnissen erstellen und interpretieren - Entscheidungen herbeiführen

KOMPETENZ Nr. 3	
Maßnahmen zur Personalführung und -entwicklung konzipieren und umsetzen, und zwar unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele, Werte, Kultur und des Unternehmensimages.	
NQR/EQR-Niveau – 5	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Personalführung - Personalentwicklung - Ansätze der Mitarbeiterbindung - Ansätze und Verfahren der Personalauswahl - Qualitätssicherungssysteme und Bewertung der Performance der Organisation - Ansätze und Möglichkeiten der Leistungsbeurteilung, Potentialanalyse sowie Karriere- und Bildungsplanung - Beschäftigungsformen und Arbeitszeitmodelle - Ansätze der Teamführung - Kommunikation im Team - Strategien zur Konfliktbewältigung	- Das Personal einsetzen und fördern - Verfahren zur Personalauswahl anwenden - Die Leistung der Mitarbeiter beurteilen, das Potential erkennen und den Bildungsbedarf definieren - Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung planen - Die Wirksamkeit der Maßnahmen kontinuierlich überprüfen und die Resultate kommunizieren - Eine auf individuelles und betriebliches Wachstum ausgerichtete Unternehmenskultur fördern - Die für das Unternehmen und die Mitarbeiter geeigneten Beschäftigungsformen und Arbeitszeitmodelle finden - Die Kommunikation im Team fördern - Mit Konflikten umgehen - Auf Grundlage der Unternehmensstrategie Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung definieren und umsetzen

KOMPETENZ Nr. 4	
Märkte, Kunden und Lieferanten auswählen, Ein- und Verkaufsverhandlungen im Einklang mit der Unternehmensstrategie zum Abschluss bringen.	
NQR/EQR-Niveau – 5	
KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
- Operatives Marketing - Vertriebs- und Werbekanäle: Typologien, Eigenschaften, Funktionsweise, Potentiale - Grundsätze der Kundenzufriedenheit und Prinzipien der Kundenbindung - Märkte und Lieferanten: Typologien, Eigenschaften, Entwicklungen, Funktionsweise, Preispolitik - Planungstechniken - Strategien der Kaufverhandlung - Rechtliche Grundlagen der Kaufverträge, Werkverträge - Verkaufstheorien und -strategien - Verhandlungstechniken und Problemlösung	- Geeignete Vertriebs- und Werbekanäle für die zu vermarktenden Produkte und Dienstleistungen auswählen - Kennzahlen des Beschaffungsmanagements verstehen und interpretieren - Mit Kunden und Lieferanten umgehen - Techniken zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und zur Feststellung der Kundenzufriedenheit anwenden - Einkaufsverhandlungen führen und Einkäufe koordinieren - Maßnahmen zur Verkaufsförderung bei bestehenden Kunden durchführen und mögliche neue Kunden finden - Kriterien für die Lieferantenauswahl festlegen und anwenden - Angebote verhandeln und beurteilen

Denominazione della qualificazione professionale	JUNIOR ASSISTANT MANAGER - JAM
Descrizione della qualificazione professionale	Il/la Junior Assistant Manager cura l'organizzazione e la gestione dei fattori produttivi e delle risorse aziendali, assicura il monitoraggio dei processi/output della produzione, individua, attua e documenta interventi nelle diverse situazioni rilevate, promuove, esercitando la propria <i>leadership</i> , il cambiamento dei modelli e dei ruoli organizzativi perseguendo obiettivi di efficacia e competitività, gestisce le relazioni interne ed esterne con approcci improntati alla qualità degli approvvigionamenti e alla soddisfazione del cliente.
Livello QNQ/EQF della qualificazione professionale	5°
Referenziazione CP/ISTAT	2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.1 Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Referenziazione ATECO/ISTAT	70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
Settore economico professionale di correlazione della qualificazione professionale all'Atlante del lavoro e delle qualificazioni	Area comune
Aree di attività /attività lavorative	COMPETENZE
ADA.24.05.03 - Gestione dei progetti (Project management) - Definizione operativa delle sequenze di attività e della stima dei tempi e dei costi - Gestione del processo di controllo - Identificazione del team di progetto e degli stakeholders - Pianificazione e gestione della comunicazione - Stima delle risorse e definizione delle specifiche organizzative di progetto	Definire, coordinare, curare l'organizzazione e la gestione nell'ambito di attività/progetti strategici aziendali.

- Sviluppo del piano di progetto e definizione degli obiettivi e delle attività - Sviluppo del team di progetto e gestione degli stakeholders ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo - Progettazione e predisposizione di piani e interventi di sviluppo organizzativo sulla base di input di direzione - Conduzione di interventi di diagnosi organizzativa per la rilevazione di criticità nei processi - Implementazione di piani per lo sviluppo operativo e l'adattamento dell'organizzazione	
ADA.24.02.01 - Gestione delle strategie di amministrazione patrimoniale e finanziaria - Analisi e monitoraggio della situazione finanziaria aziendale - Elaborazione di procedure e strumenti per il trattamento strategico dei dati finanziari a supporto della pianificazione delle strategie aziendali Controllo della produzione - Raccolta dei dati di controllo per la verifica di coerenza tra la programmazione e la produzione effettiva - Verifica della rispondenza dei risultati dei controlli agli standard - Esecuzione degli interventi correttivi	Monitorare e documentare i processi/output aziendali con adeguati strumenti, assicurando il rispetto dei tempi e degli standard prefissati.
ADA.24.03.02 - Organizzazione e sviluppo organizzativo - Analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation) - Implementazione di piani per lo sviluppo operativo e	Creare ed implementare azioni di gestione, sviluppo e valorizzazione del personale nel rispetto dell'immagine aziendale, dei suoi valori, cultura e obiettivi.

l'adattamento dell'organizzazione - Realizzazione dei piani di comunicazione interni - Valorizzazione e trasmissione dei valori della cultura aziendale - Implementazione e trasmissione degli obiettivi aziendali - Cura e promozione dell'immagine aziendale ADA.24.03.01 - Gestione delle R.U. - Gestione delle politiche strategiche di sviluppo professionale e attivazione di analisi dei fabbisogni professionali del personale in relazione agli obiettivi aziendali - Gestione dei piani di intervento di sviluppo organizzativo	
ADA.24.04.02 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix) - Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato - Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato ADA.24.05.11 - Pianificazione degli approvvigionamenti - Negoziazione delle forniture - Realizzazione della stipula dei contratti di fornitura - Valutazione e selezione dei fornitori ADA.24.05.12 - Gestione degli approvvigionamenti - Controllo della quantità e dello stato/qualità degli acquisti - Cura dei rapporti con i fornitori	Identificare e scegliere mercati, clienti, fornitori, negoziando soluzioni di approvvigionamento e di vendita coerenti con la strategia aziendale.

- Gestione dei casi di non conformità degli acquisti ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care - Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care	
--	--

COMPETENZA N. 1	
Definire, coordinare, curare l'organizzazione e la gestione nell'ambito di attività/progetti strategici aziendali.	
Livello QNQ/EQF - 6°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Principi di economia - Strategie di business aziendale - Elementi di organizzazione aziendale - Strategia di sviluppo organizzativo - Leadership: concetto, esercizio, principali tecniche - Metodologie di progettazione e implementazione di attività/progetti - Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - Principi di marketing strategico - Management dell'innovazione - Tecniche di pricing - Sistemi informatici per la gestione aziendale	- Cogliere e analizzare il contesto di riferimento delle attività aziendali - Valutare le modalità di realizzazione delle attività aziendali - Applicare tecniche di decision making - Identificare, selezionare azioni, strumenti organizzativi e di controllo, modalità operative e gestionali, funzionali a garantire un ottimale svolgimento delle attività o dei progetti - Curare il reporting su attività/progetti a supporto della comunicazione - Definire il piano di azione suddividendolo in singoli task di operatività - Identificare e analizzare costi e benefici di attività/progetti - Organizzare, coordinare e condurre il team coinvolto - Analizzare, avviare e gestire processi di innovazione - Analizzare il mercato di riferimento per pianificare una strategia aziendale al fine di intercettare le opportunità nel medio e lungo periodo - Ottimizzare l'organizzazione dei processi - Assicurare adeguate forme di comunicazione e scambio di informazioni tra le diverse posizioni organizzative e i diversi livelli di responsabilità - Calcolare i prezzi - Conoscere debolezze e punti di forza di sistemi informatici

COMPETENZA N. 2	
Monitorare e documentare i processi/output aziendali con adeguati strumenti, assicurando il rispetto dei tempi e degli standard prefissati.	
Livello QNQ/EQF – 5°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Elementi di contabilità generale, analitica e dei costi - Bilancio economico aziendale: struttura e contenuti - Investimenti e finanziamenti: tipologie, caratteristiche, opportunità, rischi - Analisi di bilancio: principali indici, caratteristiche, significato - Metodi di valutazione delle performance economiche dell'azienda - Modalità di classificazione e categorie dei costi aziendali - Modalità e strumenti di calcolo dei costi aziendali - Tecniche di budgeting - Elementi di analisi statistica comparata - Controlling strategico e operativo - Tecniche di reporting	- Individuare e interpretare dati contabili - Leggere e interpretare gli indici di bilancio - Valutare i piani d'investimento (dal punto di vista contabile, della contabilità dei costi e delle prospettive interne) - Elaborare piani finanziari - Calcolare e interpretare gli indici di bilancio per redditività, liquidità e solidità - Effettuare l'analisi del Break Even - Definire e rappresentare le diverse tipologie di costo (costi fissi e variabili, unitari e generali) - Elaborare budget aziendali - Identificare scostamenti rispetto alla programmazione, interpretare scostamenti e individuare potenziali interventi correttivi - Curare il reporting su esiti del controllo e monitoraggio - Applicare tecniche di decision making

COMPETENZA N. 3	
Creare ed implementare azioni di gestione, sviluppo e valorizzazione del personale nel rispetto dell'immagine aziendale, dei suoi valori, cultura e obiettivi.	
Livello QNQ/EQF – 5°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Gestione delle risorse umane - Sviluppo delle risorse umane - Criteri di fidelizzazione dei collaboratori - Metodi e strumenti per la selezione del personale - Procedure dei sistemi di qualità e valutazione delle performance - Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione - Tipologie e forme di lavoro - Metodi di Valutare/valutare i piani d'investimento (dal punto di vista contabile, della contabilità dei costi e delle prospettive interne). - Comunicazione nel team - Gestione dei conflitti	- Applicare tecniche di gestione del personale - Applicare tecniche di selezione del personale - Valutare le prestazioni e il potenziale del personale e definire i fabbisogni formativi - Pianificare attività di sviluppo delle competenze - Misurare l'efficacia delle azioni implementate attraverso un monitoraggio continuo, comunicare e diffondere i risultati ottenuti - Promuovere una cultura aziendale orientata alla crescita e allo sviluppo organizzativo ed individuale - Identificare le tipologie e le forme di lavoro più adeguate per l'azienda e il lavoratore - Promuovere la comunicazione nel team - Gestire conflitti - Individuare e applicare forme di fidelizzazione del collaboratore sulla base delle strategie aziendali

COMPETENZA N. 4	
Identificare e scegliere mercati, clienti, fornitori, negoziando soluzioni di approvvigionamento e di vendita coerenti con la strategia aziendale.	
Livello QNQ/EQF – 5°	
CONOSCENZE	ABILITA'
- Marketing operativo - Canali distributivi e promozionali: tipologie, caratteristiche, funzionamento, potenzialità - Elementi di customer satisfaction e principi di fidelizzazione del cliente - Mercati e fornitori: tipologie, caratteristiche, evoluzione, funzionamento, politiche di prezzo - Tecniche di pianificazione - Strategie di trattativa di acquisto - Basi giuridiche dei contratti di vendita, contratti di lavoro e di servizi - Teorie e strategie di vendita - Tecniche di negoziazione e problem solving	- Individuare efficaci canali distributivi e promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Leggere e interpretare indicatori a supporto della gestione degli approvvigionamenti - Applicare tecniche di interazione col cliente e con il fornitore - Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni e del grado di soddisfazione del cliente - Negoziare e coordinare le attività di acquisto - Promuovere le vendite ai clienti esistenti e identificare quelli potenziali - Individuare e applicare criteri di selezione dei fornitori - Valutare e negoziare offerte

Sichtvermerke i. S. d. Art. 13 L.G. 17/93
über die fachliche, verwaltungsgemäße
und buchhalterische Verantwortung

Visti ai sensi dell'art. 13 L.P. 17/93
sulla responsabilità tecnica,
amministrativa e contabile

Der Amtsdirektor

Il Direttore d'ufficio

Der Bildungsdirektor

11/12/2019 10:45:59
TSCHENETT GUSTAV

Il Direttore per Istruzione e

Laufendes Haushaltsjahr

Esercizio corrente

La presente delibera non dà luogo a
impegno di spesa.
Dieser Beschluss beinhaltet keine
Zweckbindung

zweckgebunden

impegnato

als Einnahmen
ermittelt

accertato
in entrata

auf Kapitel

sul capitolo

Vorgang

operazione

Der Direktor des Amtes für Ausgaben

11/12/2019 14:35:31
NATALE STEFANO

Il direttore dell'Ufficio spese

Der Direktor des Amtes für Einnahmen

Il direttore dell'Ufficio entrate

Diese Abschrift
entspricht dem Original

Per copia
conforme all'originale

Datum / Unterschrift

data / firma

Abschrift ausgestellt für

Copia rilasciata a



Der Landeshauptmann
Il Presidente

KOMPATSCHER ARNO

17/12/2019

Der Generalsekretär
Il Segretario Generale

MAGNAGO EROS

17/12/2019

Es wird bestätigt, dass diese analoge Ausfertigung, bestehend - ohne diese Seite - aus 36 Seiten, mit dem digitalen Original identisch ist, das die Landesverwaltung nach den geltenden Bestimmungen erstellt, aufbewahrt, und mit digitalen Unterschriften versehen hat, deren Zertifikate auf folgende Personen lauten:

nome e cognome: Arno Kompatscher

Si attesta che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue parti al documento informatico originale da cui è tratta, costituito da 36 pagine, esclusa la presente. Il documento originale, predisposto e conservato a norma di legge presso l'Amministrazione provinciale, è stato sottoscritto con firme digitali, i cui certificati sono intestati a:

nome e cognome: Eros Magnago

Die Landesverwaltung hat bei der Entgegennahme des digitalen Dokuments die Gültigkeit der Zertifikate überprüft und sie im Sinne der geltenden Bestimmungen aufbewahrt.

Ausstellungsdatum

17/12/2019

Diese Ausfertigung entspricht dem Original

L'Amministrazione provinciale ha verificato in sede di acquisizione del documento digitale la validità dei certificati qualificati di sottoscrizione e li ha conservati a norma di legge.

Data di emanazione

Per copia conforme all'originale

Datum/Unterschrift

Data/firma